

**ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Е.С. Мищенко, И.В. Шеленкова

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: дополнительное профессиональное образование; качество образовательных услуг; подготовка международных специалистов; удовлетворенность потребителей.

Аннотация: Раскрыто основное содержание системы подготовки международных специалистов в структуре дополнительного профессионального образования Тамбовского государственного технического университета. Показано применение методики оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг Центра подготовки международных специалистов. Проведен анализ полученных результатов.

Одной из наиболее актуальных проблем в области образования в современных условиях является повышение его качества. Для решения этой проблемы необходимы методы и механизмы обеспечения его постоянного улучшения. Предполагается, что качество подготовки специалистов в высших учебных заведениях обеспечивается двумя основными составляющими – качеством содержания образовательных программ и качеством менеджмента в вузе.

При вхождении России в Европейское и мировое сообщество в ходе Болонского процесса одним из необходимых условий подтверждения любым российским вузом своего статуса, гарантией качества образовательного процесса в глазах существующих и потенциальных потребителей является наличие системы менеджмента качества (СМК) и сертификация на соответствие требованиям международного стандарта.

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет» (ТГТУ) в 2008 г. получил сертификат соответствия международным стан-

Мищенко Е.С. – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент организации», e-mail: msv@tstu.ru; Шеленкова И.В. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Иностранные языки», ТамбГТУ, г. Тамбов.

дартам ISO 9001:2000 (в международной сертификационной сети IQNet), а в 2009 г. – сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Руководство ТГТУ видит среди своих первоочередных задач постоянное совершенствование качества подготовки специалистов, способных работать и быть востребованными на международном уровне. Для решения этой задачи в структуре дополнительного профессионального образования ТГТУ был создан Центр подготовки международных специалистов (ЦПМС) в инженерной сфере и в сфере экономики и управления.

Слушатели ЦПМС параллельно являются студентами факультетов и институтов ТГТУ. Осваивая программу русскоязычного блока дисциплин в полном объеме, слушатели углубленно изучают основные предметы специальности на английском языке по дополнительной профессиональной программе.

Освоение программы дополнительного профессионального образования завершается государственной итоговой аттестацией. После ее успешного прохождения слушателям выдается диплом государственного образца, предоставляющий право на ведение преподавательской деятельности в высших учебных заведениях по полученной специальности на иностранном языке.

За пять лет работы Центра сложилась система подготовки международных специалистов, сочетающая в себе подготовку инженера/экономиста со знанием иностранных языков, преподавателя высшей школы и ученого/исследователя.

Используемая система способствует реализации принципов Болонской декларации, таких как повышение уровня академической мобильности и обучение в течение жизни. Она также способствует реализации в системе дополнительного профессионального образования основных принципов СМК: ориентация на потребителя и постоянное улучшение.

Для повышения уровня академической мобильности будущим специалистам необходимо владеть, по меньшей мере, одним иностранным языком. В системе обучения, разработанной в ЦПМС, иностранный язык (английский) является как предметом изучения, так и средством обучения. Студенты ЦПМС изучают английский язык для совершенствования уже сформированных иноязычных коммуникативных умений и навыков. Параллельно на английском языке студентам читаются лекции, проводятся семинарские занятия по инженерным, техническим и экономическим дисциплинам, количество которых постепенно увеличивается к старшим курсам. Важно, что изучаемые дисциплины не дублируют, а дополняют основную образовательную программу, способствуя тем самым углубленному изучению не только профессионального иностранного языка, но и специальных дисциплин.

Формула «родной язык + два иностранных» была выработана на саммитах ЕС в Лиссабоне в 2000 г. и Барселоне в 2002 г. Она определила языковую политику Европейского сообщества в XXI веке. Активное сотрудничество России и Германии в политической и экономической сферах

предопределило выбор немецкого языка как второго иностранного для студентов ЦПМС, который они начинают изучать с первого года обучения.

Результатом обучения в ЦПМС является не только готовность выпускника к ведению профессионального диалога на международном уровне, но и получение слушателями по окончании программы обучения диплома о профессиональной переподготовке «Педагогика высшей школы». Поэтому на 4–5 году обучения студенты изучают риторику, инженерную педагогику и методику преподавания.

Помощь ЦПМС в реализации этого компонента системы подготовки международного специалиста оказывают сотрудники и преподаватели Центра инженерной педагогики ТГТУ.

Работа преподавателя высшей школы также подразумевает научную и исследовательскую деятельность. Это сделало необходимым введение в учебную программу дисциплин на английском языке, готовящих студентов к международной коммуникации в научной сфере и академической мобильности: написанию статей и тезисов докладов, организации и участию в международных конференциях, ведению переговоров, презентации проектов и научных разработок.

В период обучения студенты имеют возможность использовать на практике полученные знания, принимать участие в исследовательских проектах научно-образовательных центров ТГТУ и международных студенческих конференциях.

В целях определения удовлетворенности, потребностей и интересов студентов ЦПМС, а также влияния сложившейся системы подготовки международного специалиста на качество обучения студентов экономического и инженерного направлений, было проведено анкетирование. За основу была взята методика оценки показателей удовлетворенности основных потребителей образовательной организации, разработанная в ТГТУ для выявления степени удовлетворенности, потребностей и интересов студентов, обучающихся по основным образовательным программам.

Анкета, разработанная для студентов ЦПМС, содержала следующие вопросы и варианты ответов (в скобках дано количество баллов, присваиваемое ответам на вопросы 3–8 анкеты; баллы для анкетизируемых скрыты).

1. Направление основной образовательной программы:

- а) экономическое;
- б) инженерное.

2. Год обучения:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

3. Устраивает ли Вас расписание занятий?

- а) да (1);
- б) нет (0).

4. Считаете ли Вы преподавателей ЦПМС авторитетом?
а) да (2);
б) нет (0);
в) не всех (1).
5. Считаете ли Вы достаточным количество предметов, преподаваемых на иностранном языке?
а) да (2);
б) нет (0);
в) не совсем (1).
6. Хотели бы Вы что-то изменить в своих лекционных и практических занятиях?
а) да, почти все (0);
б) все устаивает (2);
в) хотел(а) бы внести некоторые коррективы (1).
7. К какому уровню Вы отнесли бы качество получаемого образования?
а) высокое (2);
б) среднее (1);
в) низкое (1).
8. Считаете ли Вы достаточным применение современных технологий обучения преподавателями ЦПМС?
а) да (2);
б) нет (0);
в) не совсем (1).
9. Где в дальнейшем Вы планируете применить полученные знания?
а) магистратура/аспирантура;
б) преподавательская деятельность;
в) работа по основной специальности.
10. Опишите кратко, какие изменения Вы внесли бы в процесс образования?

Обработка результатов анкетирования студентов ЦПМС проводилась следующим образом.

1. Был произведен расчет удовлетворенности студентов качеством предоставляемых образовательных услуг по пунктам 3–8 анкеты в соответствии с полученными баллами по формуле

$$У_c = S / \Sigma \cdot 100 \%,$$

где $У_c$ – удовлетворенность студента; S – сумма баллов, определенная каждым студентом; Σ – наибольшая возможная сумма баллов (в предложенной анкете равна 11 баллам).

2. Была проанализирована перспектива применения полученных знаний студентами ЦПМС, отраженная в девятом пункте анкеты.

3. Были проанализированы пожелания, высказанные в десятом пункте анкеты.

В анкетировании приняло участие 64 студента 1–5 курсов инженерного и экономического направлений ЦПМС. В результате обработки анкет были получены следующие результаты.

1. Удовлетворенность студентов ЦПМС в среднем составила 71 %, что на 3 % выше среднего уровня удовлетворенности студентов ТГТУ по результатам анкетирования в 2009 г.

Удовлетворенность студентов инженерного направления ЦПМС в среднем составила 73 %, удовлетворенность студентов экономического направления ЦПМС – 69 %.

Анкетирование также показало, что удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг на старших курсах (3–5 курс) в среднем на 4 % выше, чем на младших (1–2 курс).

2. Анализ девятого пункта анкеты показал, что 19 % студентов планируют продолжить обучение в магистратуре и/или аспирантуре, 14 % студентов хотели бы заниматься преподавательской деятельностью, 67 % студентов собираются работать по специальности на предприятиях и в организациях, где знание иностранного языка приветствуется или является необходимым условием.

Важно отметить, что к старшим курсам процент студентов, которые хотят продолжить свое образование в магистратуре и аспирантуре, а также заниматься преподавательской деятельностью выросло на 5 и 7 % соответственно.

3. В пункте десять анкеты студентами были выражены следующие пожелания:

- увеличить количество академических часов, отведенных на изучение иностранных языков (28 % студентов);
- увеличить количество предметов на английском языке (22 % студентов);
- проходить языковую практику за границей (13 % студентов);
- составлять более удобное расписание (11 % студентов).

Некоторые студенты высказывали пожелания о дополнении преподавательского состава носителями языка, а также были внесены предложения по проведению видеоконференций с зарубежными вузами и др.

Анализ результатов применения методики оценки удовлетворенности основных потребителей ЦПМС качеством образовательных услуг приводит к ряду выводов.

1. Согласно полученным результатам, к старшим курсам у студентов происходит качественный пересмотр своего дальнейшего профессионального и личностного развития. Под влиянием сложившейся системы обучения в ЦПМС у студентов появляется желание продолжать учебную и научную деятельность после получения высшего образования, работать в вузах, появляется осознание значимости профессии преподавателя в международном образовательном пространстве.

2. Несмотря на значительный объем аудиторных часов, предусмотренных программой, а также на достаточно большой перечень англоязыч-

ных дисциплин, студенты ЦПМС выразили желание увеличить как количество англоязычных предметов, так и количество учебных часов, отводимых на изучение языков.

Полученный результат говорит о том, что студенты имеют мотивацию к изучению иностранных языков и проявляют большую заинтересованность в этом вопросе.

3. Анализ удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг ЦПМС показал достаточно высокий результат. В соответствии с политикой ТГТУ, направленной на непрерывное повышение качества предоставляемых образовательных услуг, для улучшения достигнутых показателей необходимо:

- систематически повышать квалификацию преподавателей и сотрудников;
- вносить коррективы в учебный план и рабочие программы учебных дисциплин в соответствии с пожеланиями студентов ЦПМС;
- расширять материально-техническую базу Центра;
- активно сотрудничать с рядом структур и подразделений ТГТУ (кафедрами общетеоретических дисциплин, профилирующими кафедрами, Центром инженерной педагогики ТГТУ и др.);
- налаживать контакты с европейскими вузами с целью осуществления и развития академической мобильности.

Пятилетний опыт работы показывает, что реализация ЦПМС программы дополнительного профессионального образования, основанной на двуязычной системе обучения, способствует качественной подготовке специалистов международного уровня, их востребованности, а также реализации основных положений Болонской декларации.

Список литературы

1. Исследовано в России [Электронный ресурс] : инструкция по проведению анкетирования в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования : Тамб. гос. техн. ун-т / Е.С. Мищенко [и др.]. – Режим доступа : срms.tstu.ru. – Загл. с экрана.

2. Мищенко, Е.С. Проектирование, формирование, внедрение и практическое использование системы менеджмента качества в образовательной организации : монография / Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с.

3. Проблемы международной интеграции инженерного образования / В.М. Приходько [и др.]. – М. : Изд-во Моск. автомобил.-дорожн. ин-та, 2009. – 146 с.

4. Соколова, Л.И. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации : монография / Л.И. Соколова, Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 124 с.

Application of Estimation Technique of Customer Satisfaction with Educational Services Quality in Further Professional Education System

E.S. Mishchenko, I.V. Shelenkova

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: customer satisfaction; further professional education; quality of educational services; international specialist training.

Abstract: The paper presents the main content of the international specialist training system within the structure of further professional education at Tambov State Technical University. Application of estimation technique of customer satisfaction with the quality of the Centre for International Professional Training educational services is demonstrated. The obtained results are analyzed.

© Е.С. Мищенко, И.В. Шеленкова, 2010