Система информации от непосредственных потребителей, представляющая качество образовательного процесса вуза

Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е., Кузьмина Б.С.

ГОУ ВПО "Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия"

Своевременная информация от потребителей о качестве деятельности организации позволяет выявить имеющиеся несоответствия и осуществить необходимые корректирующие воздействия. Известно, что, чем выше удовлетворенность покупателя продукцией и обслуживанием компании, тем охотнее он будет повторно взаимодействовать с компанией. В итоге, производитель, полнее удовлетворяющий запросы и предугадывающий желания потребителя, получает больший результат.

В общем случае компоненты качества, которые формируют удовлетворенность любого потребителя, можно отобразить такими группами показателей: 1) базовые, 2) ожидаемые, 3) превосходящие ожидания. Базовые показатели формируются, главным образом, объективными характеристиками качества получаемого продукта (оказываемой услуги). Ожидаемые показатели являются субъективными и объективными одновременно, и определяются дополнительными достоинствами продукта (услуги), фирмы-производителя или продавца. Показатели качества, превосходящие ожидания, субъективны по своей природе и определяются ситуационными обстоятельствами: характером общения и взаимодействия в ходе получения и освоения продукта (услуги), личностными особенностями поставщика (продавца) продукта (услуги) и др.

Применительно к студентам как потребителям деятельности вуза, качество образовательных услуг характеризуется комплексом базовых показателей, представляющих образовательную программу, учебные программы конкретных дисциплин, учебно-методическое и информационно-технологическое обеспечение, компетенции преподавателей и т.п.

Ожидаемые и превосходящие ожидания показатели качества образовательных услуг представляют неосязаемые характеристики образовательной деятельности. Они формируются личностью преподавателей, их профессиональными установками, умением заинтересовать студентов и вовлечь их в процесс обучения и т.д. В совокупности с ожидаемыми именно показатели качества образовательных услуг, превосходящие ожидания, становятся важными факторами формирования положительного восприятия образовательной программы в целом, каждой учебной дисциплины, понимания ее полезности и важности для будущего, для формирования компетентного выпускника.

Можно утверждать, что с позиции студентов (и их родителей) качество образования определяется тем, насколько выпускники способны занять достойное место в обществе. Анализ характеристик качества деятельности вуза с позиций абитуриентов, студентов и выпускников, позволяет получить следующее укрупненное представление структуры системы необходимой информации.

1. С позиций абитуриента.

Доступность для абитуриента информационных материалов вуза. Надежды и ожидания абитуриента, представления о студенческой жизни. Факторы принятия решения о поступлении в данный вуз. Смысл и значение высшего образования. Установки абитуриента, представления о своей будущей профессии. Ориентация вуза на личный опыт и ценности абитуриента. Наличие в вузе СМК. Имидж вуза.

2. С позиций студента.

Смысл и значение обучения в вузе, надежды и ожидания студента. Развитие индивидуальности студента. Поощрение реальных достижений студента. Опора на личный опыт и ценности студента. Удовлетворенность студента участием в образовательной деятельности. Эмоциональный комфорт, настроение студента на занятиях. Доверие к студенту, поддержка его самостоятельности. Оценка студентом факторов, влияющих на качество обучения. Высокая профессиональная компетентность педагога. Психологическая безопасность студента в образовательной среде вуза. Представления студента о своей будущей профессиональной деятельности и ориентация на нее в учебе. Оценка студентом характера своего участия в образовательном процессе. Обеспеченность образовательного процесса материально-технической базой. Деятельностные установки студента. Информированность студентов о Болонском процессе и развитии системы российского образования.

3. С позиций выпускника вуза.

Смысл и значение полученного образования. Удовлетворенность выпускника своим образованием. Установки на дальнейшее взаимодействие со своим вузом. Оценка выпускником полезности полученного образования. Представления выпускника о своей готовности к профессиональной деятельности. Оценка выпускником своей востребованности на рынке труда. Установка на продолжение профессионально-личностного развития. Оценка выпускником его жизненной позиции. Оценка изменений в сознании выпускника авторитета и престижа своего вуза.