

оценки науки / В. С. Лазарев // Научный редактор и издатель. – 2019. – Т. 4. – № 1–2. – С. 12–20.

3. Van, Noorden R. Hundreds of extreme self-citing scientists revealed in new database / Noorden R. Van, C. D. Singh // Nature. – 2019. – Т. 572. – № 7771. – С. 578.

**Л. Ф. Голикава,**

*кандыдат мастацтвазнаўства, дацэнт,  
вядучы спецыяліст па менеджменце  
якасці адукацыі вучэбна-метадычнага аддзела  
Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта  
культуры і мастацтваў*

## **СПАЖЫВЕЦКІ МАНІТОРЫНГ ЯК АСНОВА СІСТЭМЫ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ Ў БДУКМ**

У цяперашні час ва ўмовах змены вектара стратэгічнага развіцця ўстаноў вышэйшай адукацыі, якія прэтэндуюць на міжнароднае прызнанне і гарантуюць высокі ўзровень падрыхтоўкі спецыялістаў, асноўнай задачай для Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў становіцца атрыманне абітурыентамі адукацыі высокай якасці, кантроль над якой – адна з неабходных умоў на сучасным этапе.

Да кампанентаў якасці адукацыі адносяцца патэнцыял абітурыентаў (ад якога залежыць якасць набору студэнтаў); прафесіяналізм выкладчыкаў (з высокім навуковым патэнцыялам); якасць адукацыйнага працэсу, інфармацыйнага і матэрыяльна-тэхнічнага яго забеспячэння; высокі ўзровень паспяховасці студэнтаў; якасць падрыхтоўкі маладых спецыялістаў, запатрабаванасць выпускнікоў (вынікі размеркавання) і ацэнка іх прафесійнай дзейнасці спажыўцамі (работодаўцамі), а таксама павышэнне міжнароднай канкурэнтаздольнасці ВНУ, яе пазнавальнасць у сусветнай прасторы (умацаванне міжнародных сувязей з установамі і арганізацыямі культуры і мастацтваў замежных краін, павелічэнне аб'ёму экспартных адукацыйных паслуг). Гэта значыць, якасць адукацыі наўпрост звязана з выніковасцю падрыхтоўкі спецыялістаў, чые прафесійныя і асабістыя кампетэнцыі, у *top-3* якіх уваходзяць «уменне вырашаць комплексныя задачы, здольнасць да крытычнага мыслен-

ня і праява крэатыўнасці» [2, с. 9], адпавядаюць патрэбам і чаканням грамадства і дзяржавы.

Неабходным унутраным атрыбутам дзейнасці сучаснай установы вышэйшай адукацыі з'яўляецца сістэма менеджменту якасці (СМЯ), галоўным прынцыпам якой прынята лічыць «арыентацыю на спажыўца» [3]. Менавіта спажывец у канчатковым выніку ацэньвае якасць дзейнасці ўстановы адукацыі, а таму гэтая дзейнасць павінна быць суаднесена з яго (спажыўца) патрабаваннямі і чаканнямі.

У сістэме менеджменту якасці БДУКМ для рэалізацыі прынцыпу «арыентацыі на спажыўца» выкарыстоўваецца аналіз вынікаў спажывецкага маніторынгу (СМ) – аднаго з дзейных рычагоў, якія забяспечваюць канкурэнтныя перавагі БДУКМ на рынку адукацыйных паслуг і дазваляюць усяліць патэнцыйным спажыўцам упэўненасць у якасці адукацыі, якую дае ўніверсітэт.

СМ, з'яўляючыся асновай сістэмы кіравання якасцю ў БДУКМ, дазваляе рэгулярна адсочваць паказчыкі ступені задаволенасці спажыўцоў як узроўнем выкладання, засваення вучнямі адукацыйных праграм (з дапамогай вучэбна-метадычнага, матэрыяльна-тэхнічнага і інфармацыйнага забеспячэння), так і якасцю кіравання адукацыйным працэсам.

Аб'ектамі СМ у БДУКМ выступаюць унутраныя спажыўцы – першаккурснікі, студэнты 2–4 курсаў, выпускнікі, выкладчыкі ўніверсітэта і спажыўцы знешнія – абітурыенты і работадаўцы; яны ўсебакова ацэньваюць адукацыйную дзейнасць, якую ажыццяўляе ўніверсітэт. Да прыкладу, з дапамогай спажывецкага маніторынгу атрымоўваецца ўсталяваць патрэбы і чаканні будучых навучэнцаў, вызначыць матывацыю выбару імі канкрэтнай установы вышэйшай адукацыі для паступлення і яе (УВА) рэйтынг сярод спажыўцоў, а таксама прычыны выбару дадзенай УВА.

Для абітурыентаў матывацыяй паступлення ў БДУКМ стала, па-першае, вывучэнне карыснай інфармацыі, якая змяшчаецца ў сетцы інтэрнэт (у першую чаргу на вэб-сайце БДУКМ, рэспубліканскім сайце «Абітурыент»), што дазволіла ім зарыентавацца ў пытаннях паступлення і атрымаць неабходныя звесткі аб універсітэце культуры і мастацтваў, а па-другое – асабістае

наведванне абітурэнтамі факультэцкіх Дзён адчыненых дзвярэй, знаёмства з умовамі навучання.

Напрыклад, першакурснікі ў 2019 г. выбралі ўніверсітэт культуры і мастацтваў дзякуючы наяўнасці ў ім спецыяльнасцей, прыябных для навучэнцаў (63,7 %), і ў сувязі з магчымасцямі рэалізаваць свой творчы патэнцыял (54,9 %), самавызначыцца прафесійна, набыць прафесійныя навыкі (68,7 %). Студэнты 1 курса сярод самых важкіх назвалі творчую і псіхалагічна камфортную атмасферу, якая пануе ва ўніверсітэце і якую яны ўпершыню адчулі, калі наведвалі Дзень адчыненых дзвярэй; акрамя таго адзначылі яшчэ шэраг прычын, што паслужылі штуршком як для выбару ўстановы адукацыі, так і будучай прафесіі. Гэта стабільна высокі рэйтынг БДУКМ (24,6 %) сярод іншых творчых УВА Беларусі, які значна паўплываў на вызначэнне месца вучобы першакурснікаў, а таксама іх жаданне стаць высокакваліфікаванымі спецыялістамі (59,5 %), культурнымі і адукаванымі людзьмі (59,2 %), павысіць свой сацыяльны статус у грамадстве, пашырыць сацыяльныя сувязі і адносіны (26,8 %).

Аналіз адказаў студэнтаў 2-4 курсаў на пытанні анкеты СМ паказаў, што асновай высокай якасці сваёй прафесійнай падрыхтоўкі яны лічаць правільна арганізаваны адукацыйны працэс і фарміраванне (у навучэнцаў) поўнага і глыбокага ўяўлення аб будучай прафесіі, паколькі «задавальненне патрэб асобы ў інтэлектуальным, культурным і маральным развіцці» немагчыма «без усебакова адукаваных і прафесійна падрыхтаваных спецыялістаў усіх узроўняў» [1, с. 62]. Сучасныя рэаліі прымушаюць сённяшніх студэнтаў сур'ёзна задумвацца аб неабходнасці атрымаць рознабаковую практыка-арыентаваную адукацыю, мець магчымасць знаёміцца з абранай спецыяльнасцю непасрэдна на месцах, падчас праходжання вытворчай практыкі пад кіраўніцтвам кваліфікаваных спецыялістаў з арганізацыяй і ўстаноў культуры і мастацтваў. Так, пры ацэнцы ступені задаваленасці студэнтаў сярэдніх і выпускных курсаў аказалася, што ў 2018/19 навучальным годзе больш за  $\frac{3}{4}$  (79,2 %) студэнтаў 2-4 курсаў і 67,1 % студэнтаў-выпускнікоў дзённай формы навучання адзначылі, што атрымліваюць і атрымалі добрую практычную падрыхтоўку ва ўніверсітэце культуры і мастацтваў.

Выпускнікі 2019 г. таксама былі задаволены арганізацыяй адукацыйнага працэсу ў БДУКМ, працай педагогаў і ўзаемаадносінамі «выкладчык – студэнт», яны пазітыўна адзваліся аб узроўні атрыманых ведаў па сацыяльна-гуманітарных і спецыяльных дысцыплінах, аб якасці правядзення вытворчай практыкі, арганізацыі навукова-даследчай працы студэнтаў.

У цэлым, пераважная большасць студэнтаў БДУКМ (90,3 % па выніках СМ 2018/19 навучальнага года) лічаць якасць адукацыі, атрыманай імі ва ўніверсітэце, высокай.

Між тым, найбольш аб'ектыўна ацаніць узровень прафесійнай падрыхтоўкі спецыялістаў у БДУКМ здольныя толькі знешнія спажыўцы – работадаўцы. На іх думку, значным фактарам станоўчай ацэнкі прафесійных якасцей выпускнікоў універсітэта культуры і мастацтваў з'яўляецца жаданне маладых спецыялістаў хутка адаптавацца да месца працы, пастаянна прафесійна расці, успрымаць і аналізаваць новую інфармацыю і развіваць новыя ідэі.

Аналіз вынікаў СМ у 2019 г. паказаў, што работадаўцы, высока ацэньваючы прафесіяналізм выпускнікоў БДУКМ, лічаць неабходным і ў далейшым супрацоўнічаць з універсітэтам (100 %), а таксама, з мэтай удасканалення прафесійных патрабаванняў, якія прад'яўляюцца ў арганізацыях і ўстановах культуры і мастацтваў да маладых спецыялістаў, выстройваць сістэму арганізацыі вытворчай практыкі, здольнай сфармаваць прафесійныя кампетэнцыі ў выпускнікоў БДУКМ яшчэ ў працэсе навучання (97,6 %).

Цікава правесці параўнанне вынікаў СМ па ацэнцы якасці прафесійнай падрыхтоўкі спецыялістаў у БДУКМ, дадзеных, з аднаго боку, самімі ўнутранымі спажыўцамі – выпускнікамі 2018 г., з другога – іх работадаўцамі, знешнімі спажыўцамі, якія выказвалі свае меркаванні аб дзейнасці на першым працоўным месцы выпускнікоў БДУКМ 2018 г.

Так, калі трэцяя частка (31,7 %) з гэтых маладых спецыялістаў, адказваючы на пытанні анкеты, была не занадта задаволена ўласным узроўнем атрыманых прафесійных ведаў (асабістая суб'ектыўная ацэнка), то практычна ўсе работадаўцы (92,9 %), насупраць, высока ацанілі прафесійныя якасці выпускнікоў універсітэта 2018 г., пацвердзіўшы тым самым выдатны вынік іх падрыхтоўкі (аб'ектыўная ацэнка).

Такім чынам, маніторынгавыя даследаванні і аналіз ступені задаволенасці спажыўцоў можна разглядаць як элемент самаацэнкі асноўных напрамкаў дзейнасці БДУКМ, як дадатковы рэсурс для эфектыўнага кіравання УВА, пры якім рэалізуюцца асноўныя прынцыпы менеджменту якасці: арыентацыя на спажыўца, пастаяннае паляпшэнне, прыняцце рашэнняў, заснаваных на сведчаннях, і інш. [3]. Прытрымліванне пералічаных прынцыпаў спрыяе павышэнню канкурэнтаздольнасці ўніверсітэта культуры і мастацтваў у адукацыйнай прасторы.

Спажывецкі маніторынг – адзін з эфектыўных інструментаў ацэнкі якасці прадстаўляемых адукацыйных паслуг, аснова сістэмы кіравання якасцю ў творчай УВА. СМ дазваляе своечасова выяўляць станоўчыя і негатыўныя моманты ў арганізацыі адукацыйнага працэсу, своечасова прымаць неабходныя рашэнні для карэкцыі і выніковасці дзеянняў для яго (адукацыйнага працэсу) паляпшэння, дапамагае акрэсліць праблемнае поле, асноўныя аспекты якога могуць паспрыяць укараненню інавацыйных метадаў кіравання якасцю і рэалізацыі новай стратэгіі развіцця БДУКМ у сучасных умовах, што ў перспектыве дазволіць універсітэту культуры і мастацтваў умацаваць сваё становішча на сусветным рынку адукацыйных паслуг і атрымаць міжнароднае прызнанне.

---

1. Кудрявцев, Д. И. Особенности управления вузом в условиях модернизации высшего образования / Д. И. Кудрявцев // Общество: социология, психология, педагогика. – 2011. – № 1–2. – С. 59–65.

2. Плескачева, Н. М. Развитие предпринимательской миссии вуза в рамках концепции «Университет 3.0»: тенденции и перспективы / Н. М. Плескачева // Высшая школа. – 2019. – № 2. – С. 7–11.

3. СТБ ISO 9001 – 2015. Системы менеджмента качества. Требования: Государственный стандарт Республики Беларусь. – Минск : БелГИСС, 2015. – 24 с.