

Л. Ф. Голикова

Качество образовательных услуг в Белорусском государственном университете культуры и искусств: потребительская оценка

Ориентация на потребителя в образовании является одним из важнейших, но одновременно самым неоднозначным принципом международного стандарта ISO 9001.

Для белорусской высшей школы проблема качества образования никогда не теряла актуальности, а его конечной целью являлся выход системы высшего образования на международный образовательный рынок, установление долгосрочных отношений с зарубежными партнерами.

В этой связи Белорусский государственный университет культуры и искусств, сохраняя позицию ведущего учреждения высшего образования Республики Беларусь в сфере культуры и искусства и стремясь получить международное признание, эффективно решает проблемы качества образования.

В современных условиях, когда количество абитуриентов, поступающих в УВО, неуклонно снижается (подобная тенденция продлится еще в течение нескольких лет, о чем свидетельствует конкурсная ситуация), а конкуренция среди профильных вузов неуклонно возрастает, первоочередными задачами, стоящими перед Белорусским государственным университетом культуры и искусств, становятся задачи повышения конкурентоспособности университета, обеспечения достойного места БГУКИ в международных рейтингах, расширения экспорта образовательных услуг, а также существенного повышения имиджа университета среди прочих вузов страны. Значительное улучшение качества профессиональной подготовки специалистов связано с эффективностью работы по всем направлениям преподавательской, научно-исследовательской и творческой деятельности, а также с систематическим анализом состояния образовательных услуг и их результатов.

БГУКИ доказал высокое гарантированное качество деятельности, повторно сертифицировав собственную систему качества на соответствие требованиям СТБ ISO 9001–2009 в 2014 г.,



**Лариса Федоровна
Голикова**

Кандидат
искусствоведения,
доцент, начальник
отдела менеджмента
качества образования
Белорусского
государственного
университета культуры
и искусств

что в немалой степени отвечает стратегии развития университета на перспективный период.

Так, в репутационном рейтинге университетов мира Webometrics, согласно обновленным данным (июль 2015 г.), БГУКИ занимает 8369 место среди более чем 24 000 образовательных учреждений, входящих в рейтинг. Для сравнения: Московский государственный институт культуры занимает 9089 место, а Санкт-Петербургский государственный институт культуры – 15 718 место [2].

Среди УВО Республики Беларусь БГУКИ занимает 20 позицию из 59 (это на 7 позиций выше, чем в начале 2015 г.), опередив такие УВО, например, как Минский государственный лингвистический университет (37 позиция), Белорусская государственная академия музыки (29 позиция), Белорусский государственный аграрный технический университет (40 позиция), Белорусский государственный университет физической культуры (36 позиция), Белорусская государственная академия искусств (44 позиция), Белорусский государственный педагогический университет им. М. Танка (27 позиция) и др. [2].

Одним из действенных рычагов, обеспечивающих конкурентоспособность БГУКИ на рынке образовательных услуг, является систематический анализ качества осуществляемых в университете основных процессов (дополнительное образование, подготовка специалистов на I и II ступенях высшего образования, подготовка научных кадров высшей квалификации, научно-исследовательская и инновационная деятельность) и оценка их результативности, которая проводилась по следующим показателям качества:

- абсолютная и качественная успеваемость,
- конкурентоспособность выпускников (% трудоустройства),
- количество выпускников с дипломами с отличием (магистрантов, защитившихся на отлично),
- количество диссертаций, рекомендованных к защите в текущем году (защищенных в срок),
- выполнение этапов НИР в соответствии с календарным планом,
- удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых БГУКИ образовательных услуг.

В 2015 г. уровень удовлетворенности потребителей подготовкой специалистов на I и II ступенях высшего образования (88,1 %) повысился по сравнению с 2014 г. на 11,3 % и 14,1 % соответственно. Степень удовлетворенности потребителей подготовкой научных кадров высшей квалификации (86 %) стала выше на 4 %. Результаты удовлетворенности потребителей научно-исследовательской и инновационной деятельностью составляют 100 %.

Таким образом, средний показатель результатов анализа удовлетворенности потребителей (по основным процессам) в текущем году вырос на 5,9 %.

Не вызывает сомнений, что качество деятельности вуза в конечном итоге оценивает потребитель, а потому эта деятельность должна быть соотнесена с требованиями и ожиданиями потребителя, являясь одним из важнейших принципов международного стандарта качества ISO 9001 [1].

В настоящее время наиболее распространенным способом получения первичной оценочной информации является метод опроса (включающий анкетирование и анализ полученных данных) как весьма эффективный способ выявления степени удовлетворенности потребителей – представителей различных социальных групп (студентов, выпускников, профессорско-преподавательского состава БГУКИ, работодателей) – деятельностью университета и анализ оценок эффективности этой деятельности (описание данных, их объяснение и прогноз возможных перспектив).

Цель подобных опросов одна: поиск факторов, влияющих на изучаемое явление – оценку качества образовательных услуг. Главными условиями осуществляемых опросов являются их неперенная стандартизация (что дает возможность проследить происходящие изменения на протяжении ряда лет), анонимность и конфиденциальность (что обеспечивает максимальную объективность) [1].

Условия проведения мониторинговых исследований в БГУКИ стандартизированы и осуществляются в соответствии с Инструментарием определения степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, данные по которым анализируются на протяжении последних пяти лет. (Как некогда заметил Эдвард Деминг, «никто не может делать свою работу хорошо, если он не собирает постоянные данные для ее улучшения».) Благодаря этому можно проследить определенные тенденции в потребительской оценке качества образовательных услуг, предоставляемых БГУКИ.

В 2014/15 учебном году в мониторинговых исследованиях, которые проводились отделом менеджмента качества образования, принял участие 1761 респондент, 1659 внутренних потребителей (студенты, выпускники, профессорско-преподавательский состав), что составило 40,8 % от общего количества этих категорий респондентов, и внешние потребители из 73 организаций-работодателей, в которых работают 102 выпускника БГУКИ 2014 г.

Анкетирование студентов университета – основных потребителей образовательных услуг и активных участников этого процесса – стало эффективным инструментом для оценки степени их удовлетворенности.

Было опрошено 1437 студентов младших и старших курсов (включая выпускников) очной и заочной форм получения образования, что составило 37,4 % от количества обучающихся в БГУКИ (выборка является репрезентативной).

Рассматривались следующие показатели качества:

- качество профессиональной подготовки специалистов;
- качество практической подготовки специалистов;
- удовлетворенность потребителей:
 - объемом и качеством знаний по специальности,
 - информационным и материально-техническим обеспечением образовательного процесса,
 - качеством организации НИРС,
 - образовательными услугами, предоставляемыми БГУКИ.

При опросе первокурсников, кроме того, уточнялось, насколько они заинтересованы в получении конкретной специальности, поступая именно в БГУКИ (71,7 % отметили свою заинтересованность), а также какому типу подготовки по специальности – практическому или теоретическому – отдают предпочтение. Оказалось, что 67,7 % (47,4 % в 2013/14) считают, что хорошим специалистом можно стать не только изучив теорию, но и освоив практику. Более $\frac{1}{5}$ студентов-первокурсников 2014/15 учебного года (21,1 %) считают престижным обучение в БГУКИ.

Опрос выпускников 2015 г. показал, что если бы им сегодня пришлось поступать на 1-й курс, то 43,9 % вновь выбрали бы БГУКИ и ту же специальность, а 20,4 % выбрали бы БГУКИ, но иную специальность. Для сравнения: в 2014 г. БГУКИ и ту же специальность выбрали 39,7 % респондентов, в 2013 г. – 36,3 %.

Расстановку приоритетов и значение каждого показателя в обеспечении качества образовательных услуг, предоставляемых БГУКИ, определяли потребители.

Так, качество профессиональной подготовки специалистов внутренние потребители (студенты средних курсов, выпускники БГУКИ) и внешние (работодатели) оценивают достаточно высоко (данные приведены за 3 года). Качество подготовки специалистов оценивается респондентами на «хорошо» и «отлично». Именно так в 2014/15 учебном году оценили качество своей профессиональной подготовки почти $\frac{3}{4}$ обучающихся (70,3 % – студенты 2–4 курсов и 70 % – выпускники). В целом же удовлетворенность уровнем подготовки специалистов в университете (за исключением тех, кто ответил «неудовлетворен») еще выше. Так считают 90,6 % выпускников 2015 г. (в 2014 г. – 91,3 %, в 2013 г. – 88,2 %) и 88,3 % студентов 2–4-х курсов (89,6 % и 86,6 % соответственно).

Это так называемая субъективная оценка (самооценка), данная внутренними потребителями. Любое учреждение образования, оказывающее образовательные услуги, заинтересовано в объективной оценке своей деятельности внешними потребителями этих услуг. Объективную же оценку помогает определить обратная связь с внешними потребителями – работодателями, которые неоднократно подтверждали высокий профессиональный уровень подготовки молодых специалистов в

БГУКИ. Професіяналізм выпускнікоў 2012 г. ацэнілі 95,2 % работадатэляў, 2013 г. – 98,1 %, хорашую і отличную професіянальную падрыхтоўку выпускнікоў 2014 г. адзначае 99,1 % работадатэляў.

Уровень падрыхтоўкі студэнтаў абумоўлівае ўзровень педагогічнага майстэрства професарска-препадаратэляўскага складу, павышэнне якога аказвае ўздзеянне на эфектыўнасць адукацыйнага працэсу. Яшчэ адна ўзровень удзявольненасці рэспандэнтаў аб'ёмам і якасцём атрыманых ведаў расце, дынаміка назіраецца пазітыўная.

Дасційнае якасць адукацыйнага працэсу немагчыма забяспечыць без падрыхтоўкі спецыялістаў, кампетэнтных, здольных хутка прымаць і ўсваіваць новае, валодаючых інфармацыйнымі тэхналогіямі. Развіццё інфармацыйных тэхналогій спрыяе павышэнню эфектыўнасці адукацыйнага працэсу.

У гэтай сувязі інфармацыйнае і матэрыяльна-тэхнічнае забяспечэнне адукацыйнага працэсу ў БГУКИ ў цэлым удзявольняе больш за паловіну студэнтаў 2–4-х курсоў (73,2 %, дынаміка пазітыўная) і 78 % выпускнікоў 2015 г. К жагаленню, працэнт удзявольненасці выпускнікоў ў 2013/14 адукацыйным годзе быў некалькі вышэй (80,2 %).

Сучасныя рэаліі заставяюць сённяшніх студэнтаў сур'ёзна задумвацца аб неабходнасці атрымаць практыка-арыентаванае адукаванне, мець магчымасць знаёміцца з будучай спецыяльнасцю непасрэдна на месцах, ў час праходжання прадукцыйнай практыкі пад кіраваннем кваліфіцыраваных спецыялістаў з арганізацый і ўстаноў культуры і мастацтваў. У параўнанні з 2013/14 і 2012/13 адукацыйнымі годамі ў 2014/15 адукацыйным годзе павялічылася колькасць студэнтаў 2–4-х курсоў і выпускнікоў, удзявольненых якасцём арганізацыі прадукцыйнай практыкі. Для параўнання прыведзем вынікі ацэнкі ступені удзявольненасці студэнтаў сярніх курсоў. Так, больш за 2/3 (66,4 %) студэнтаў 2–4-х курсоў дзёнай і заочнай форм атрымання адукацыі і 76 % студэнтаў-выпускнікоў лічаць, што ў працэсе адукацыі ў універсітэце атрымаюць (і атрымаў) хорашую практычную падрыхтоўку.

І калі ў папярэднія гады прыкладна паловіну (47,9 % – ў 2013/14 і 48,3 % ў 2012/13) студэнтаў сярніх курсоў і, адпаведна, 52,6 % і 53,1 % выпускнікоў удзявольняла гэта якасць, то ў цяперашнім годзе ўзровень удзявольненасці значна вырас: сярод студэнтаў 2–4-х курсоў – на 18,5 %, сярод выпускнікоў – на 23,4 %. Аднак 5,9 % работадатэляў лічаць, што некаторым выпускнікам БГУКИ усё жа не хапае практычнай падрыхтоўкі (самоацэнка выпускнікоў 2014 і 2013 гг. адпавядае высказаным пратэнзіям).

Качество организации научно-исследовательской работы (НИР) студенты оценивают следующим образом: более половины обучающихся на 2–4-х курсах (51,6 %) (в 2013/14 учебном году – 59,4 %, в 2012/13 – 47,2 %) и выпускников (56,1 %) (в прошлом учебном году – 53,3 %, в позапрошлом – 58,5 %) удовлетворены качеством организации. По мнению респондентов, участие в конкурсах НИРС, доклады на научных конференциях способствуют углублению полученных на занятиях теоретических знаний, формируют научное мышление.

Анализ данных результатов оценки степени удовлетворенности респондентов качеством организации НИРС в БГУКИ показал, что, например, два года назад, будучи студентами средних курсов, 42,2 % нынешних выпускников университета положительно оценивали уровень организации НИРС, теперь же их стало на 13,9 % больше (56,1 %), что свидетельствует о расширении НИРС в БГУКИ и улучшении качества организации этой работы.

В целом средний показатель удовлетворенности потребителей следующий: более $\frac{3}{4}$ студентов 2–4-х курсов – 79,4 % (в 2013/14 учебном году – 79,3 %, в 2012/13 – 76,8 %), более $\frac{4}{5}$ выпускников 2015 г. – 81,7 % (в 2014 г. – 82,8 %, в 2013 г. – 79,1 %), а также около 100 % работодателей – 99,1 % в 2015 г. (98,1 % – в 2014 г., 95,2 % – в 2013 г.) удовлетворены образовательными услугами, которые предоставляет БГУКИ.

Как известно, качество профессиональной подготовки в вузе определяется на рабочем месте молодого специалиста, и определяют это качество основные внешние потребители образовательных услуг – работодатели. Они, отмечая высокий уровень подготовки специалистов в БГУКИ, также высказали и некоторые пожелания, которые могут быть рассмотрены как перспективные направления деятельности университета в обучении конкурентоспособных работников. Это проведение совместных проектов на постоянной основе, а также имиджевых курсов по профессии, культуре речи, научной организации труда.

Во многом заметное улучшение позиций университета в различных вузовских рейтингах связано с выполнением комплексной Программы развития БГУКИ на 2011–2015 гг., а также с систематическим анализом и оценкой фактического состояния качества образовательных услуг. Потребительский мониторинг 2014/15 учебного года позволил обозначить проблемное поле, основные аспекты которого могут стать задачами для реализации новой стратегии развития Белорусского государственного университета культуры и искусств в условиях Болонского процесса, которая в перспективе позволит университету упрочить свое положение на мировом рынке образовательных услуг и получить международное признание.

1. Оперативные социологические исследования: методика и опыт организации / под ред. Д. Г. Ротмана, А. Н. Данилова, Л. Г. Новиковой. – Минск : БГУ, 2001. – 354 с.

Да 40-годдзя Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў

2. Ranking Web of Universities [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.webometrics.info/en/Previous_editions. – Дата доступа: 19.08.2015.

L. Golikova

**Quality of educational services in the Belarusian State University
of Culture and Arts: consumer evaluation**

The evaluation of activities of the Belarusian State University of Culture and Arts in education sphere by consumers and other interested parties is given in the article. Monitoring studies, measurement and analysis help to determine the effectiveness of the educational process at the university, as well as to identify the degree of customer satisfaction – internal (students, graduates, lecturers and professors) and external (employers) of the Belarusian State University of Culture and Arts' quality of the educational services.

Дата паступлення артыкула ў рэдакцыю: 19.08.2015.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ