

Концеал Е. В., Печёнова М. А.

Институт повышения квалификации и переподготовки кадров
Гродненского государственного университета
имени Янки Купалы, Гродно, Беларусь

Kantseal A., Piachonava M.

Institute for Professional Skills Upgrading and Retraining
by Yanka Kupala State University of Grodno, Grodno, Belarus

УДК 338.46:378.046

ИНТЕГРИРОВАННАЯ ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ

INTEGRATED ASSESSMENT OF SATISFACTION OF ADULT EDUCATION STUDENTS

В статье предложена методика оценки удовлетворенности слушателей на основе модели интегрированной оценки, разработанная и реализуемая в ИПКиПК УО «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы», а также результат ее применения.

Ключевые слова: удовлетворенность; интегрированная оценка.

The methodology for assessing student satisfaction based on the integrated assessment model, developed and implemented at the Institute for Professional Skills Upgrading and Retraining of Yanka Kupala State University of Grodno is proposed in the article, and an example of the application of the methodology is given.

Keywords: satisfaction; integrated assessment.

Выявление мнения потребителя образовательной услуги в настоящее время, время усиления конкуренции на всех рынках, в том числе в сегменте образования, время постановки сверхзадач, в том числе «опережающего развития», позволяет максимально возможно удовлетворить его потребности в имеющихся условиях, при заданном уровне потенциала самого слушателя, тем самым реализовать миссию университета «Выявить, раскрыть и реализовать потенциал человека и университета...», а также повысить конкурентоспособность института в сегменте дополнительного образования взрослых. Вопросы изучения оценки качества образования в учреждениях дополнительного образования взрослых поднимались и поднимаются в настоящее время многими учеными, специалистами-практиками и обусловлены ростом спроса на многосторонне и высокообразованных профессионалов на рынке труда, а также формированием осознанной потребности со стороны обучающегося. «Обществу нужны образованные, нравственные, предприимчивые и компетентные личности...» – отмечено в Концепции развития системы образования Республики Беларусь до 2030 года. В качестве цели развития дополнительного образования взрос-

лых в ней же определено «постоянное повышение качества непрерывного образования, обеспечение роста конкурентоспособности специалиста на рынке труда» [1].

Образовательный процесс в системе дополнительного образования взрослых имеет целый ряд ценностных свойств для потребителя (слушателя и его нанимателя), готового сделать выбор даже в пользу платного обучения при условии, если он получит:

- клиентоориентированный подход при формировании дополнительных образовательных программ обучения (учет ожидаемых и неожиданных потребностей и практического опыта слушателей, организация образовательного процесса в удобной форме, месте и времени и др.);
- компетентностный подход;
- результат.

В Институте повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» (ИПКиПК, институт) регулярно осуществляется мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг в форме анкетирования слушателей. Удовлетворенность потребителей организацией и качеством образовательного процесса – важнейший целевой показатель деятельности института.

Мониторинг удовлетворенности слушателей в институте является многосторонним (оценка по разным показателям), статус-ориентированным (опрос абитуриента/первокурсника – слушателя – выпускника), реализуется на постоянной основе. Для слушателей переподготовки разработаны и систематизированы диагностические материалы в форме анкет первокурсника, выпускника, а также для мониторинга промежуточной удовлетворенности слушателей. Таким образом, анализ мнения и состояния слушателей осуществляется на трех ключевых, отличных друг от друга этапах их присутствия в институте. Каждый этап имеет свою цель:

1-й этап – накануне зачисления слушателя в группу. Цель анкетирования – выявить мотивы поступления на переподготовку, ценности слушателя, его ожидания от освоения образовательной программы, относительную степень компетентности по выбранной специальности (близость специальности по первому диплому, наличие/отсутствие знаний и уверенности в результате предшествующего самообразования и т. д.), предпочтительные формы, методы обучения, уровень владения информационно-коммуникационными технологиями и др.

2-й этап – промежуточное анкетирование в процессе освоения образовательной программы. Одна из форм обратной связи, позволяющая своевременно выявить текущие проблемы, возникшие у слушателя, и устранить их еще в период учебы. Данная форма дает возможность слушателю анонимно выразить свои переживания относительно образовательного процесса, не опасаясь, что это повлияет на его отношения с преподавателем или админи-

стративным, учебно-вспомогательным персоналом института. Содержание анкеты тесно коррелирует с содержанием анкеты выпускника и, при наличии ответов, позволяет произвести в дальнейшем их сравнение с ответами на последнем этапе, сделать окончательный вывод о результате корректирующих мероприятий. Возможность выразить мнение есть у каждого слушателя на постоянной основе в любое время, не ограниченное количество раз, в условиях беспарольного доступа. О наличии такой возможности слушателей информируют на организационном собрании накануне поступления устно, а также с помощью раздаваемых памяток.

3-й этап – время после сдачи итоговой аттестации и до получения диплома. Мониторинг осуществляется с помощью «Анкеты выпускника». Важный этап для подведения итогов, выработки корректирующих мероприятий для совершенствования образовательной деятельности института при реализации программы в следующей группе. На этом этапе «глазами слушателей» оцениваются все важные стратегические показатели функционирования института в целом, а также организация, содержание, формы и методы образовательного процесса, отношения с ППС и другими сотрудниками института, полученные компетентностные результаты. Анкета выпускника дает возможность определить степень удовлетворенности слушателей, прошедших обучение на переподготовке, достижение их целей и ожиданий.

Для реализации третьего этапа мониторинга удовлетворенности слушателей переподготовки ИПКиПК была разработана Методика оценки удовлетворенности слушателей на основе модели интегрированной оценки, которая включает в себя:

- пошаговый порядок проведения оценки;
- анкету;
- модель интегрированной оценки удовлетворенности слушателей переподготовки института;
- формулу расчета интегрированного показателя.

Модель интегрированной оценки удовлетворенности слушателей включает 4 независимых друг от друга показателя, характеризующие удовлетворенность в целом.

Показатель рассчитывается как среднегеометрическая величина, что дает возможность при качественно разнородных признаках (показателях), их уровнях сохранить степень влияния каждого из них на конечный показатель – в нашем случае на Интегрированный показатель удовлетворенности (ИПУ). Для расчета ИПУ были выбраны четыре относительно независимые друг от друга показателя, каждый из которых позволяет оценить удовлетворенность результатами освоения образовательной программы с разных сторон.

Интегрированный показатель определяется по следующей формуле:

$$\text{ИПУ} = \sqrt[4]{\text{КП} \times \text{УМО} \times \text{МТО} \times \text{ВИР}},$$

где КП – удовлетворенность качеством преподавания;

УМО – удовлетворенность учебно-методическим обеспечением образовательного процесса;

МТО – удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательного процесса;

ВИР – удовлетворенность идеологической и воспитательной работой в институте.

Весовые коэффициенты не применяются, так как каждый из показателей на данном этапе рассматривается как равнозначно важный для общей оценки.

Несомненно, велико искушение обогатить Модель интегрированной оценки и дополнить ее показателями, но при этом сила влияния каждого показателя начнет сокращаться и стремиться к незначительности, что может сделать модель нечувствительной и слабо информативной.

Мониторинг удовлетворенности слушателей, осваивающих образовательную программу переподготовки специалистов, имеющих высшее образование, за период 2021–2024 гг. на основе разработанной методики представлен в таблице

Таблица

Результаты мониторинга удовлетворенности слушателей

№ п/п	Наименование показателя	2021	2022	2023	2024
1	Удовлетворенность качеством преподавания	8,58	8,82	9,6	9,42
2	Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением	8,33	8,86	9,48	9,49
3	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	8,38	8,79	9,47	9,31
4	Удовлетворенность идеологической и воспитательной работой в институте	8,64	8,87	9,71	9,5
Интегрированный показатель удовлетворенности		8,48	8,83	9,56	9,43

Ежегодно по результатам мониторинга готовится отчет, который обсуждается на Совете института, заседании кафедры современных технологий образования взрослых, разрабатываются корректирующие мероприятия.

Представленная методика выявления удовлетворенности слушателей на основе модели интегрированной оценки позволяет комплексно оценить общую картину, выстроить временной ряд из интегрированных показателей за несколько периодов, сделать лаконичный вывод о росте или сокращении общей удовлетворенности слушателей. При этом для качественного анализа и разработки действенных корректирующих мероприятий она содержит также детальный анализ отдельных показателей. Проводимый мониторинг является объективной основой выявления проблем в образовательном процессе, помогает четко запланировать корректирующие действия, принять

конструктивные управленческие решения. Применение данной методики будет способствовать развитию рынка труда в Гродненском регионе, его гармонизации в соотношении спроса-предложения, росту конкурентоспособности и эффективности функционирования института за счет повышения удовлетворенности выпускников и их нанимателей.

Список использованных источников

1. Концепция развития системы образования Республики Беларусь до 2030 года / Постановление Совета министров Республики Беларусь 30 ноября 2021 г. № 683 «О Концепции развития системы образования Республики Беларусь до 2030 года».

2. Черчилль, Г. А. Маркетинговые исследования / Г. А. Черчилль. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 752 с.

Кудрявцева Д. А.

Московский педагогический государственный университет,
Москва, Россия

Кривенькая М. А.

Кафедра ЮНЕСКО «Международное (поликультурное)
образование и интеграция мигрантов», Московский
педагогический государственный университет, Москва, Россия

Kudryavtseva D.

Moscow Pedagogical State University, Moscow, Russia

Krivenkaya M.

UNESCO Chair on International Education and the Integration
of Migrants, Moscow Pedagogical State University, Moscow, Russia

УДК 378.046.4

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВЗРОСЛЫХ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ВУЗЕ: НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНТЕКСТ

FURTHER ADULT EDUCATION IN PEDAGOGICAL UNIVERSITY: NATIONAL EXPERIENCE AND INTERNATIONAL CONTEXT

Представлен анализ основных направлений дополнительного образования взрослых, реализуемых педагогическим вузом с учетом задач суверенизации российской системы образования и в контексте международных стандартов образования.

Ключевые слова: дополнительное образование; образование взрослых; педагогический вуз; кафедра ЮНЕСКО; УНИТВИН; международное образование.