

УДК 316

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ МОНИТОРИНГ КАК СРЕДСТВО ДИАГНОСТИКИ И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ТЕНДЕНЦИЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Семенчукова И.Ю.,  
Рудко Е.А.**

Витебский государственный  
технологический университет,  
г. Витебск, Беларусь

*Система потребительского мониторинга предполагает постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений.*

*The system of consumer monitoring involves the continuous monitoring of the status of satisfaction of educational services consumers, the comparison of the results with requirements and expectations, the trends of their changes for the purpose of making management decisions.*

Актуальность проблемы потребительского мониторинга в ВУЗе на современном этапе связана с увеличением требований к качеству образовательных услуг. Сегодня ориентация на потребителя является важным компонентом в организации образовательного процесса, т.к. создание системы взаимодействия ВУЗа со своими потребителями может помочь учреждению образования более четко определять цели своей деятельности и ставить задачи для их достижения. Оценка удовлетворенности потребителей занимает значимое место в СМК университета, так как позволяет получить объективную оценку деятельности университета и эффективности мероприятий, направленных на повышение качества образовательных услуг.

Согласно социологическому словарю, «мониторинг (от лат. monitoring – предостерегающий) – форма организации проведения социологических исследований, обеспечивающая постоянное получение социологической информации о состоянии определенного социологического процесса или социальной информации» [1, 585]. В свою очередь, мониторинг удовлетворенности потребителей – это деятельность руководства или уполномоченных ими лиц по постоянному наблюдению за динамикой состояний удовлетворенности лиц, являющихся потребителями результатов и видов деятельности, входящих в область распространения системы качества университета.

Цель потребительского мониторинга – изучение представлений участников образовательного процесса и заинтересованных в нем сторон о качестве и результатах деятельности университета и возможных путях их повышения. Его реализация в университете основана на определении совокупности показателей, отражающих состояние, тенденции и проблемы образовательного процесса. Методом повторных замеров накапливается и анализируется информация по выделенным показателям в динамике, при этом используется сравнение с ранее полученными характеристиками, позволяющими выявлять тенденции происходящих изменений.

Объектом потребительского мониторинга в УО «ВГТУ» выступают различные категории внутренних и внешних потребителей, а на ФПК и ПК – это слушатели курсов повышения квалификации и различных направлений переподготовки специалистов.

В свою очередь, предметом потребительского мониторинга является оценка удовлетворенности потребителей процессами и видами деятельности, предоставляемыми университетом. Критерии, по которым слушатели ФПК и ПК оценивают качество деятельности университета следующие: оптимизация организации учебного процесса; качество образовательного процесса и его результат; качество условий для учебной деятельности в университете; комфортность эмоционально-психологического климата.

Для успешного функционирования любой социальной системы (каковой и является учреждение образования) важным компонентом является качество организации учебного процесса, которое слушатели ФПК и ПК оценивают на 4.5 балла по пятибалльной шкале, что соответствует высокому уровню оценки.

Одним из основных показателей качества функционирования университета является качество учебного процесса и его результат. В качестве конечной продукции вуза следует признать специалиста выпускника, а потребителями – работодателей. Однако здесь необходимо учитывать специфику сферы образования, которая не производит продукцию, а оказывает образовательные услуги. Специфической особенностью оказания образовательной услуги является то, что ее производство и потребление осуществляется в одно и то же время, здесь возникают субъект – субъектные «производственные отношения». Будущий специалист не подвергается «обработке» в процессе обучения, а является активным участником образовательного процесса и может влиять на его содержание. Кроме того, он является уникальной личностью (в отличие от продукции), которая обладает качествами, присущими только ей, что обуславливает достижение различных результатов, несмотря на обучение по одной и той же программе, у одних и тех же преподавателей и в одних и тех же условиях. При этом качество образовательного процесса слушатели оценивают на 4.5 балла, также они вполне удовлетворены результатом обучения на факультете (4.6 балла).

Большое значение для реализации учебной деятельности имеет качество созданных условий для обучения, которое слушатели ФПК и ПК оценивают на 4.5 балла по пятибалльной шкале, что опять же соответствует высокому уровню оценки.

Комфортность эмоционально-психологического климата в университете оценивалась слушателями через комфортность взаимодействия с преподавателями, представителями различных отделов, структурных подразделений, первичного коллектива и составляет 4.8 балла.

Полученные результаты мониторинга позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им. Оценка удовлетворенности потребителей реализованная, как система мониторинга создает условия для вовлечения потребителей в деятельность по осуществлению контроля над качеством услуг, предоставляемых университетом. При этом понятие потребительского мониторинга более широкое, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагностику, и прогнозирование тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Список использованных источников

1. Новейший социологический словарь / Сост. А. А. Грицанов, В. Л. Абушенко, Г. М. Евелькин, Г. Н. Соколова, О. В. Терещенко. – Минск: Книжный Дом, 2010. – 1312 с.

УДК 351

## УПРАВЛЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ИНТЕГРАТИВНО-ВАРИАТИВНОГО ПОДХОДА

**Терехова Е.В.**

МОУ Г«городской центр  
психолого-медико-социального  
сопровождения», г. Ярославль,  
Россия

*Статья раскрывает сущность, цели, структуру, управления учреждением дополнительного образования взрослых, опыт городского центра психолого-медико-социального сопровождения*

*The article reveals the essence, purpose, structure, management, establishment of additional adult education, the experience of the city center for psychological, medical and social support*

Идеи интегративности и вариативности имеют особое значение в деятельности учреждений дополнительного образования, которое предназначено для свободного выбора и освоения дополнительных образовательных программ [2]. Дополнительное образование не регламентируется стандартами, содержание дополнительных образовательных программ детерминировано социальным заказом детей, родителей, различных социальных институтов. Оно характеризуется разнообразием содержания и форм деятельности образовательных объединений - кружков, мастерских, студий, клубов, школ, лабораторий, секций и др. Учреждение дополнительного образования (УДО) имеют кадровое, методическое и материально-техническое обеспечение, которое предоставляет возможность для вариативного, дифференцированного или индивидуального образования, располагает гибкой и полифункциональной организационной структурой, традиционно широко взаимодействуют с различными учреждениями, организациями, предприятиями. Педагогический коллектив состоит из уникальных специалистов разных профессий, должностей и специальностей, творческих личностей, специфика труда которых характеризуется взаимодействием педагога, ребенка, родителей, специалистов различных учреждений и ведомств, основанным на добровольном сотрудничестве, совместной творческой работе, общности интересов, организации разнообразной по формам и содержанию деятельности.

Внедрение идей интегративно-вариативного подхода к управлению учреждением дополнительного образования успешно проходит в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования г. Ярославля «Городской центр психолого-медико-социального сопровождения». Ретроспективный анализ управления проводился нами на основе модели управления, представленной ниже на схеме. Целью анализа было описать механизмы деятельности субъекта управления на основе вариантов инте-