

УДК: 004.942

Н.Л. Нятіна, Ю.В. Мартинова

МОНІТОРИНГ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНСТРУМЕНТІВ ЯКІСНОГО АНАЛІЗУ

Вступ. Сучасна економіка України – це ринкова економіка, в якій ринок відіграє роль основного регулятора економічних відношень. Ринкова система гарантує перш за все свободу споживача, що виражається у свободі споживчого вибору на ринку товарів і послуг. У свою чергу свобода вибору стає основою конкуренції. Під конкуренцією розуміється боротьба між виробниками, підприємствами за найвигідніші умови виробництва і збуту.

У сфері вищої освіти також діють ринкові механізми. У такому разі товарами є освітні послуги, виробниками виступають вищі навчальні заклади, а споживачами – студенти. Освітня послуга – це результат навчальної, управлінської та фінансово-господарської діяльності навчального закладу, спрямований на задоволення попиту на підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації робочої сили і попиту індивідів на одержання професії або кваліфікації, перекваліфікації.

Внаслідок того, що за останнє десятиріччя кількість вищих навчальних закладів збільшилась, конкуренція на ринку освітніх послуг в Україні різко посилилась. Конкуренція на ринку освітньої діяльності являє собою суперництво між освітніми установами за залучення майбутніх студентів в свій ВНЗ, при цьому кожен навчальний заклад прагне надавати освітні послуги краще, ніж конкурент. Перевагу над іншими навчальними закладами отримують за допомогою різних соціально-економічних показників, таких як якість навчання, ціна, форми і методи навчання, умови, місце розташування, престиж, реклама і ін.

Проте право вибору вищого навчального закладу все одно залишається за студентом. Тому ступінь задоволеності студентів різними чинниками процесу навчання у вузі – один з найважливіших показників діяльності ВНЗ в області забезпечення якості підготовки майбутніх фахівців і запорука конкурентоспроможності ВНЗ на ринку освітніх послуг.

Дана стаття присвячена дослідженню задоволеності студентів якістю навчання з метою ефективного моніторингу навчального процесу ВНЗ. Від задоволеності студентів якістю навчання залежить конкурентоспроможність ВНЗ на ринку освітніх послуг, тому тема статті є актуальною.

Основна частина. Дані для аналізу були отримані в результаті виконання студентами практичного завдання «Якісна освіта» в рамках вивчення дисципліни «Моделі якісного аналізу». Для виявлення фактичних причин досліджуваної проблеми було вирішено використати причинно-наслідкову діаграму Ісікави.

Діаграма «причини – результат» запропонована К. Ісікава для наочного представлення відношень між деяким задалегідь заданим показником якості та безліччю факторів, які можуть впливати на цей показник.

Існує чітка послідовність побудови діаграми Ісікави.

1. Всі учасники прояснюють і формують проблему.
2. Створення діаграми починають з малювання основної горизонтальної стрілки вправо. У кінці стрілки ставлять сформульовану проблему, укладену в рамку.
3. Наносяться основні причини впливу на проблему. Причини першого рівня також полягають в рамки і стрілками під нахилом стикуються з основною горизонтальною стрілкою.
4. Далі наносяться вторинні причини, наслідком яких є головні. Аналогічно наносяться причини третього рівня і т.д.
5. Перевіряється повнота виявлення всіх чинників, що впливають на досліджувану проблему.
6. Причини оцінюються у відношенні їх ступеня впливу на проблему.

Отримана причинно-наслідкова діаграма наведена на рисунку 1.

Як бачимо, фактори «Навчальний процес» і «Матеріально-технічна база», які є практично нероздільними і взаємодоповнюваними, мають найбільші ступені впливу на досліджувану проблему. Фактори ж «Соціально-психологічний клімат» і «Позаучбова діяльність» мають достатньо незначний вплив.

Оскільки чинник «Навчальний процес» усе ж таки зайняв першу позицію при ранжуванні причин, було вирішено провести додатковий аналіз його складових за допомогою діаграми Парето.

Діаграма Парето – інструмент якісного аналізу, що дозволяє виявити і розділити фактори на важливі, з яких потрібно починати діяти, і не суттєво важливі з точки зору досліджуваної проблеми. Принцип Парето означає, що 20% зусиль дають 80% результату, а інші 80% зусиль – лише 20% результату. Існує

два типи діаграм Парето – за результатами діяльності та за причинами. Перша використовується для визначення головної проблеми, друга застосовується для виявлення всіх причин виникнення проблеми та визначення головної з них. Діаграма Парето будується у вигляді стовпчикового графіка і показує в спадному порядку відносний вплив кожної причини на загальну проблему. Крім того, на діаграмі зазвичай приводять кумулятивну криву накопиченого відсотка причин.

Дані, необхідні для побудови діаграми Парето, були отримані шляхом проведення письмового опитування студентів, в якому було запропоновано вибрати головну причину незадоволення студента навчальним процесом. Результати проведеного дослідження наведені в таблиці 1.

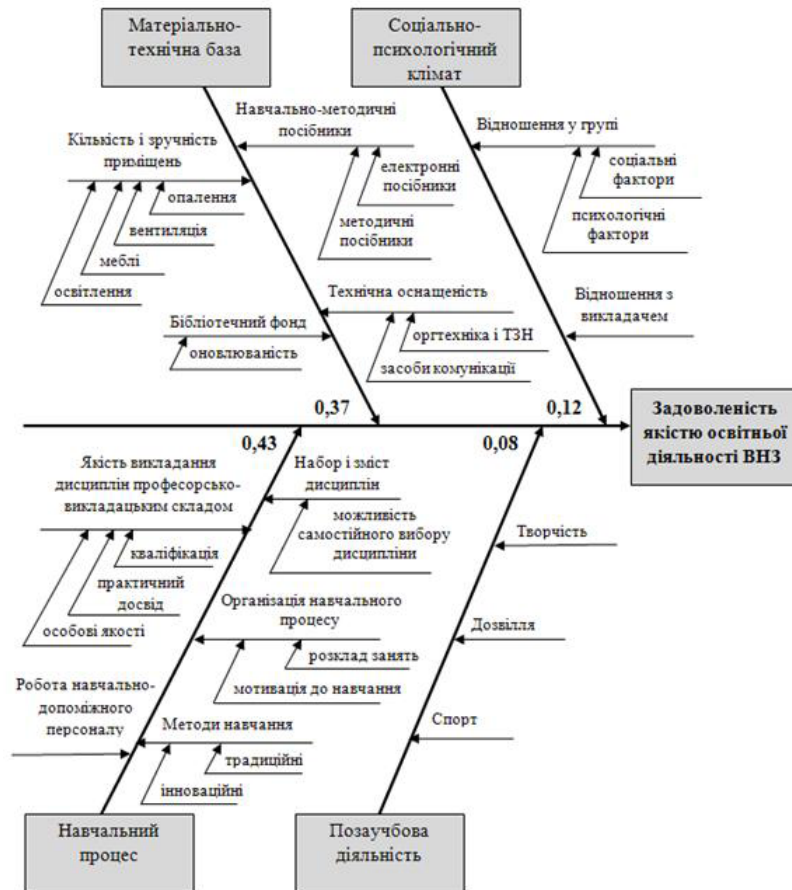


Рис. 1. Причинно-наслідкова діаграма

Таблиця 1

Результати опитування

№ з/п	Фактори	Кількість голосів	Вплив фактору
1.	Незручність розкладу	42	18,7%
2.	Негативні особові якості викладачів	5	2,2%
3.	Недостатня мотивація до навчання	34	15,1%
4.	Недостатній досвід викладачів	18	8,0%
5.	Недостатність традиційних методів навчання	2	0,9%
6.	Незадовільна робота навчально-допоміжного персоналу	3	1,3%
7.	Недостатня кваліфікація викладачів	8	3,6%
8.	Недостатність інноваційних методів навчання	55	24,4%
9.	Неможливість самостійного вибору дисциплін для вивчання	48	21,3%
10.	Неякісний зміст дисциплін	10	4,4%
Всього голосів:		225	100%

Подальші розрахунки і побудова діаграми Парето проводились за допомогою програми MS Excel. Дані після сортування відсотків впливу кожного фактору в порядку убунання та сумарний вплив кожного фактору і всіх попередніх наведені на рисунку 2.

	В	Д	Е
	Фактори	Вплив фактору	Сумарний вплив
1			
2	Недостатність інноваційних методів навчання	24,4%	24,44%
3	Неможливість самостійного вибору дисциплін	21,3%	45,78%
4	Незручність розкладу	18,7%	64,44%
5	Недостатня мотивація до навчання	15,1%	79,56%
6	Недостатній досвід викладачів	8,0%	87,56%
7	Неякісний зміст дисциплін	4,4%	92,00%
8	Недостатня кваліфікація викладачів	3,6%	95,56%
9	Негативні особові якості викладачів	2,2%	97,78%
10	Незадовільна робота навчально-допоміжного персоналу	1,3%	99,11%
11	Недостатність традиційних методів навчання	0,9%	100,00%

Рис. 2. Дані для побудови діаграми Парето

На основі отриманих даних була побудована наступна діаграма Парето, що наведена на рисунку 3.

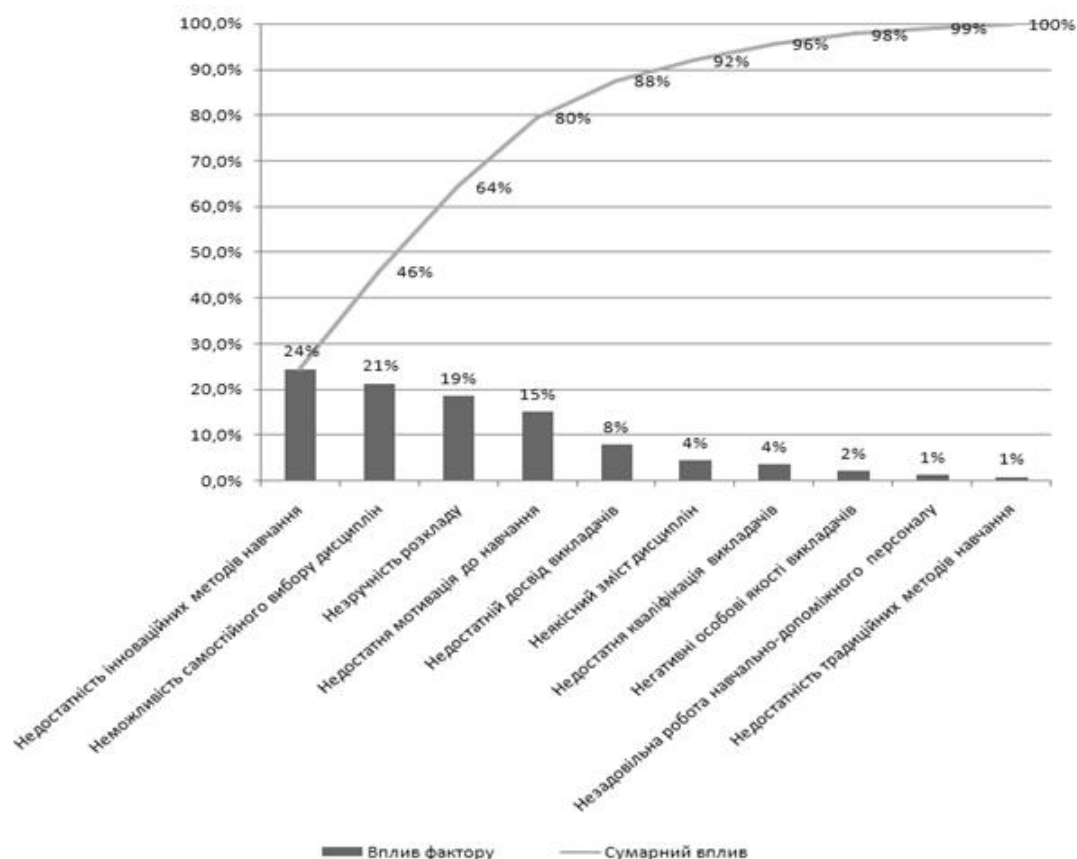


Рис. 3. Діаграма Парето

На основі отриманої діаграми можна стверджувати, що правило 80/20 визначає, що найбільш суттєвий вплив на досліджувану проблему надають наступні фактори: «Недостатність інноваційних методів навчання», «Неможливість самостійного вибору дисциплін для вивчання», «Незручність розкладу» і «Недостатня мотивація до навчання».

Висновки. Результати проведеного дослідження показують, що якість навчального процесу – це головний фактор, що впливає на задоволеність студентом якістю освітньої діяльності ВНЗ. Матеріально-технічна база є безумовно необхідною складовою забезпечення якості освітніх послуг, що надає вищий навчальний заклад. Проте ніякі електронні книги, електронні освітні ресурси, ніякі інтелектуальні технічні засоби, які в деякій мірі моделюють діяльність викладача, не можуть претендувати на роль справжнього педагога. Оскільки електронні інтелектуальні ресурси занадто складно адаптувати під конкретного учасника пізнавального процесу.

Таким чином, сучасні інструменти контролю якості можуть ефективно використовуватися при моніторингу освітньої діяльності ВНЗ. Їх використання дозволить отримувати об'єктивну і достовірну інформацію, необхідну для підтримки прийняття управлінських рішень, виявити ті вузлові моменти, вирішення яких необхідно виконати в першу чергу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Алексеев, В. Проблемы «рыбы», плавающей на поверхности / В. Алексеев //Методы менеджмента качества, 2006. – № 2. – с. 44-45.
2. Волков О.І. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика / О.І. Волков, Л.М. Віткін, Г.І. Хімічева, А.С. Зенкін. — Київ: видавництво «Наукова думка», 2006. — 301 с.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством / Сокр.пер. с англ. / Под. ред. А. В. Гличева. — М: Экономика, 1988. — 214 с.
4. Клименко М., Дуброва О.С., Барабась Д.О., Омеляненко Т.В., Вакуленко А.В. Управління конкурентоспроможністю підприємства: Навчальний посібник. – К. : КНЕУ, 2006. – 527 с.
5. Коротков Э.М. Управление качеством образования. Учебное пособие. М.: Мир, Академический Проект, 2006. -320 с.
6. Савинков С. Закон Парето или Принцип 80/20. <http://www.f-abp.ru/kino.php>.
7. Сон Т.А. Формирование рынка образовательных услуг (www.marketing.spb.ru).

НЯТІНА Наталія Леонідівна к.т.н. – доцент кафедри економічної кібернетики Новокаховського політехнічного інституту.

Наукові інтереси: теорія прийняття рішень; управління соціально-економічними системами.

МАРТИНОВА Юлія Володимирівна к.т.н. - доцент кафедри економічної кібернетики Новокаховського політехнічного інституту.

Наукові інтереси: комп'ютеризовані навчальні системи, адаптивне тестування знань, інтелектуальні системи.