

А.Н. Сырцев, к.т.н., с.н.с.

(НОУ ВПО «Санкт-Петербургский институт гостеприимства»)

ОПЫТ РАБОТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ИНСТИТУТА ГОСТЕПРИИМСТВА С ВЫПУСКНИКАМИ В РАМКАХ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

В условиях современной рыночной экономики конкурентоспособность образовательных учреждений туристского профиля в значительной степени определяется неценовыми факторами и, прежде всего, качеством предоставляемых образовательных услуг.

Качество есть степень соответствия совокупности присущих характеристик товара или услуги требованиям заинтересованных сторон [1]. Учебные заведения должны обеспечивать сбор, анализ и использование важной информации для эффективного менеджмента программ обучения и других видов деятельности [2].

Основной стороной, которая заинтересована в повышении качества образовательных услуг в конечном итоге являются студенты ВУЗа. Именно их удовлетворенность обеспечивает стабильность набора и конкурентоспособность любого учебного заведения в стратегической перспективе. Мониторинг мнения студентов относительно качества деятельности ВУЗа обеспечивает обратную связь, и поэтому, должен быть обязательным элементом процедуры внутреннего аудита качества учреждения высшего профессионального образования. Наиболее ценную и наименее искаженную информацию о качестве деятельности любого образовательного учреждения можно получить от выпускников, которые на своем опыте убедились в нужности или не нужности тех знаний умений и навыков, которые они приобрели в ходе обучения.

Цель исследования: разработать инструмент анализа удовлетворенности студентов и выпускников института деятельностью профессорско-преподавательского состава института.

1. Методика исследования:

1 этап: разработка и согласование с заинтересованными сторонами анкеты-заявления студентов в которой было предложено:

- указать тех преподавателей ВУЗа, которых студенты хотели бы видеть в качестве руководителей их выпускной квалификационной работы (ВКР);

- указать на предметы, по которым студенты хотят выполнить ВКР и категорически против выполнения ВКР. Выбирать можно было дисциплины общепрофессионального блока, специальности и специализации.

На основе обработки результатов анкетирования были составлены рейтинги руководителей ВКР, дисциплин и кафедр.

Дисциплины были разбиты на группы:

- «лидеры» – выбираются студентами как направление ВКР часто и в положительном контексте;

- «аутсайдеры» – указываются студентами часто и в отрицательном контексте;

- «серые» дисциплины – редко (частота менее 2%) выбираются студентами;

- «противоречия» – упоминаются часто, но противоречиво;

- «пустые» дисциплины – не упоминаются студентами, т.е. студенты о них не помнят.

Была выявлена корреляция между выбором руководителя ВКР и предмета (направления исследования) по группам студентов. Так же в рамках данного этапа исследования были собраны, обобщены и проверены на достоверность данные об успеваемости и посещаемости студентов из анкет по сводным ведомостям за весь период обучения и журналам за N-й учебный год. Это позволило исследовать самооценку студентов.

Анкетирование позволило выявить причины беспокойства студентов за результаты ВКР. Они были классифицированы на внутренние, связанные с изъянами в личной подготовке студентов: отсутствие исходных данных и невозможность их найти, недостаток собственных знаний и т.д., и внешние, связанные с влиянием внешних факторов: необъективность оценки ВКР комиссией, трудности в общении с научным руководителем и т.д.

2 этап: с целью выявления удовлетворённости качеством образования в ВУЗе среди его выпускников было проведено анкетирование (форму ответа на вопросы см. табл.):

Таблица

Форма представления ответов выпускников ВУЗа

Абсолютно не удовлетворен			Не знаю			Абсолютно удовлетворен
-3	-2	-1	0	1	2	3

В результате обработки и анализа данных анкет был составлен рейтинг преподавателей по ВУЗу в целом, выявлены оправданность ожиданий студентов от процесса написания и защиты ВКР от деятельности научного руководителя данной работы, степень удовлетворённости результатами обучения в ВУЗе в целом, соответствие результатов обучения в ВУЗе ожиданиям студентов, необходимость знаний в жизни. Результаты представлялись в форме лепестковой диаграммы по трём значениям перечисленных выше показателей: значение в общем, удовлетворённости и неудовлетворённости.

Была выявлена готовность выпускников рекомендовать ВУЗ своим друзьям, близким, знакомым и т.д. и проведена её оценка.

2. Основные направления совершенствования мониторинга удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг ВУЗа:

- необходимо анализировать информацию в динамике (прослеживая изменения показателей по времени, по группам, формам обучения);

- управленческий цикл должен быть замкнут: необходимо регулярно представлять информацию руководству ВУЗа, реагировать на возникающие несоответствия и сравнивать результаты деятельности с плановыми и прогнозными показателями, которые определяются или основаны на результатах мониторинга мнения заинтересованных сторон;

- использовать результаты мониторинга мнений заинтересованных сторон о качестве работы ВУЗа, полученные в ходе данного и последующих исследований, как элемент процессов мотивации и аттестации ППС;

- добавить в анкету-заявление после вопроса «я категорически против выполнения ВКР по направлению дисциплины», пункт «причины выбора дисциплины как «негативной» с предложением готовых вариантов ответов и предоставлением студенту возможности дополнения своим;

- дополнить анкету выпускника вопросом «причины готовности (неготовности) рекомендовать ВУЗ» с предоставлением возможности выпускникам дать определения названным ими показателям и определить ранг по степени значимости показателей для них.

Выводы: 1. Разработана оригинальная методика мониторинга мнений студентов и выпускников как заинтересованных сторон в качестве образовательных услуг ВУЗа и выявлены направления ее совершенствования.

2. Анкетирование студентов и выпускников Санкт-Петербургского института гостеприимства позволило его руководству в рамках улучшения внутренней системы качества решить следующие задачи:

- получить информацию о рейтинге преподавателей как руководителей ВКР студентов;
- выявить удовлетворенность качеством преподавания отдельных дисциплин;
- выявить причины озабоченности студентов в ходе подготовки и защиты ВКР;
- выявить результаты самооценки студентов с точки зрения их готовности к выполнению ВКР.

Список использованных источников:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Национальный стандарт РФ. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М., Стандартинформ, 2008.

2. Стандарты и директивы для агентств гарантии качества в высшем образовании на территории Европы. ENQA 2005.

© А.Н. Сырцев

Надійшла до редакції 17.04.2014 г.