

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Национальный исследовательский Томский государственный университет
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники
Болгарская Академия наук
ООО «ЛИТТ»

ИННОВАТИКА-2017

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

**XIII Международной школы-конференции студентов,
аспирантов и молодых ученых
20–22 апреля 2017 г.
г. Томск, Россия**

Под ред. А.Н. Солдатов, С.Л. Минькова

Scientific & Technical Translations



ИЗДАТЕЛЬСТВО

Томск – 2017

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Е.С. Косякова, Н.Г. Филонов

*Национальный исследовательский Томский государственный университет
e-mail: sergeevnael1996@gmail.com*

SATISFACTION OF THE QUALITY OF EDUCATION

E.S. Kosyakova, N.G. Filonov

National Research Tomsk State University

The issue of the quality of education is very important now. In this article the concept of «satisfaction with the quality of education».

Keywords: education, quality education, satisfaction with the education process.

В настоящее время очень много внимания уделяется вопросу качества системы высшего образования, поскольку именно образование определяет будущее страны и мира в целом. Высшие учебные заведения формируют человеческий ресурс, инвестиции в который дают значимый результат – научно-технический прогресс и повышение производительности труда, поэтому обеспечение высокого качества образования является главной задачей Министерства образования Российской Федерации.

С целью улучшения всех видов деятельности в вузах России активно происходит внедрение системы менеджмента качества (СМК) в повседневную практику работы всех служб и подразделений. Выявление требований и ожиданий потребителей, степени их удовлетворенности является главным аспектом для анализа работы вуза и принятия эффективных решений по улучшению.

Потребителями университетов являются студенты дневного, вечернего и заочного отделений, а также аспиранты, соискатели, докторанты, научно-педагогический персонал, работодатели и общество в целом.

Именно поэтому на каждом университете лежит ответственность не только всероссийского, но и мирового масштаба. Для оценки уровня предоставляемых услуг должен проводиться непрерывный анализ удовлетворенности потребителей качеством образования, который необходим для выявления проблем в образовательных процессах и выполнения корректирующих действий.

Что же такое удовлетворенность качеством образования? Для начала разберемся с понятием «удовлетворенность» в целом. Удовлетворенность определяется как степень соотношения ожиданий и требований к объекту или процессу с действительностью.

Высшая степень удовлетворенности наступает в том случае, если реальность превышает ожидания или требования потребителя. Следовательно, удовлетворенность качеством образования – это уровень соотношения потребностей и требований потребителя к образовательным процессам с реальностью.

Удовлетворение потребностей потребителей – это одна из главных задач, которую должен поставить перед собой университет и министерство образования РФ. По теории иерархии потребностей Абрахама Маслоу, потребности классифицируются на пять видов: физиологические потребности, потребности в безопасности, потребности социальные, потребности в самоутверждении и потребности в самоактуализации.

Согласно этой теории, потребности человека развиваются от низших к высшим, а индивидуум должен сперва удовлетворить потребности низшего порядка для того, чтобы произошло удовлетворение потребностей высшего уровня.

Спроецируем эту теорию на основного потребителя в системе образования – студента. В настоящий момент проблема удовлетворения низших потребностей настолько велика, что студент, будучи обучающимся в одном из лучших вузов страны, не может быть уверен в предоставлении ему места жительства в следующем учебном году. Немалая часть студентов, заинтересованная в получении знаний, самореализации и саморазвитии, все свои усилия тратит в поисках заработка для удовлетворения хотя бы физиологических потребностей.

Результатом этих проблем становится невозможность удовлетворения высших потребностей студента, что приводит к невысокой степени удовлетворенности качеством образования в целом.

Такие понятия как «удовлетворенность» и «качество» непосредственно связаны между собой, поскольку удовлетворенность потребителей определяется качеством товара или услуг.

Удовлетворенность студентов, преподавателей и работодателей зависит от качества образования в вузе, поэтому образовательное учреждение должно обеспечивать постоянный мониторинг, оценку и анализ удовлетворенности всех потребителей, а также незамедлительно проводить корректирующие действия в связи с выявленными проблемами с целью постоянного и эффективного улучшения деятельности организации.

Литература

1. Бабинский М.Д. Руководство по качеству Томского государственного университета / М.Д. Бабинский и др. – 2010. – 59 с.

2. Стрижак М.В. и др. Физика быстрых нейтронов / М.В. Стрижак и др. – М. : Атомиздат, 1977. – 228 с.
3. Пирамида потребностей по Маслоу // Wikipedia [Электронный ресурс]. – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/ПирамидапотребностейпоМаслоу> (Дата обращения: 17.04.2017).
4. Ершова Е.В. Интегрированные системы менеджмента в здравоохранении. Подходы к внедрению на фармацевтическом предприятии / Е.В. Ершова и др. // Вестник Росздравнадзора. – 2012. – № 4. – С.20–32.