

вых знаний и способностей. По-нашему мнению, политика государства должна быть ориентирована, прежде всего, на улучшение качества выпускника (возможно даже в ущерб массовости на первоначальных этапах реформирования), планирование необходимых экономике дефицитных кадров, налаживание прямых и обратных связей с реальным сектором и, безусловно, на создание рабочих мест, требующих высокого уровня квалификации. Таким образом, система образования должна превратиться в важнейший социальный институт, предоставляющий разнообразные наборы образовательных услуг, позволяющих учиться непрерывно, обеспечивать возможность получения послевузовского и дополнительного образования.

УДК 004.042

**ЯКАСЦЬ АДУКАЦЫЙНАЙ ПАСЛУГІ
ЯК КАНКУРЭНТНАЯ ПЕРАВАГА ЁСТАНОВЫ АДУКАЦЫІ**

**QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES
AS A COMPETITIVE ADVANTAGE OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION**

Сакалова Н.А., Мартысевіч В.В.

Sokolova N., Martysevich O.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт

Мінск, Беларусь

Установа адукацыі разглядаецца як гаспадарчы суб'ект, які прадстаўляе якасныя адукацыйныя паслугі. Пры разглядзе якасці адукацыйнай паслугі акцэнт зроблены на задавальненні меркаваных і абумоўленых патрэбах канчатковых спажывцоў. Разглядаюцца метады ацэнкі якасці на аснове заяўленай і аналітычна выведзенай значнасці.

An educational establishment is treated as an economic entity providing quality educational services. The focus is made on respond to ultimate consumers' reasonable needs. Quality assessment procedures are reviewed on the grounds of declared and analytically derived significance.

Сучасны этап развіцця грамадства характарызуецца, у першую чаргу, арыентацыяй на спецыялізаваныя ўменні і высокі ўзровень прафесіяналізму работніка.

Рынак працы прад'яўляе ўсё больш сур'ёзныя патрабаванні да спецыяліста ў пытаннях атрыманай ім адукацыі. Аднак, да гэтага часу патрабаванні працадаўца не дастаткова адбіваюцца на якасці адукацыйных паслуг (АП). У галіне эканоміцы адукацыі найбольш распаўсюджаным застаецца адміністрацыйны спосаб рэгулявання, які прадугледжвае арыентацыю, галоўным чынам, на патрабаванні Дзяржаўных стандартаў Рэспублікі Беларусь і міжнародных стандартаў у галіне адукацыі. У той час як арыентацыя перш на патрабаванні канчатковых спажывцоў (навучэнцаў і працадаўцаў) АП, якая характарызуе механізм рэгулявання рынка, дае спажывцу магчымасць самастойна ацаніць грамадскую значнасць той ці іншай АП. Менавіта ў апошнім выпадку можна казаць аб адаптацыі адукацыі (адпаведнасці ўзроўню якасці падрыхтоўкі і кваліфікацыі выпускнікоў) да сучасных патрабаванняў рынка працы.

Рынак АП актыўна развіваецца, часта падаючы паслугі нявызначанага ўзроўня якасці. Аднак, ні пераважнае выкарыстанне адміністрацыйнага спосабу рэгулявання, ні перанасычанасць рынка разнастайнымі прапановамі АП не могуць

спыніць імклівае развіццё канкурэнцыі на дадзеным сегменце. Гэта стымулюе з'яўленне інавацыйных ідэй мадэрнізацыі адукацыі і іх развіццё адпаведна палажэнням Балонскага працэсу. У такіх умовах каштоўнасць ўстановы адукацыі (УА) як установы, якая прадастаўляе, перш за ўсё, АП несумненна высокага ўзроўню якасці, рэзка ўзрастае.

УА ёсць гаспадарчы суб'ект. З пункту гледжання працэсна-арыентаванага падыходу да кіравання сацыяльна-эканамічнымі сістэмамі, галоўным вынікам (выходам) адукацыйнага бізнес-працэсу (АБП) з'яўляецца АП. Канчатковымі спажывальцамі, у вузкім разуменні, з'яўляюцца навучэнцы (удзельнікі АБП, які ўключаны ў працэсы падрыхтоўкі, перападрыхтоўкі і павышэння кваліфікацыі) і патэнцыйны працадаўца (удзельнікі АБП, зацікаўлены ў эксперце вышэйшай кваліфікацыі), а ў шырокім сэнсе – грамадства і дзяржава [1, с. 186].

Якая АП – гэта паслуга, якая, перш за ўсё, задавальняе патрэбы канчатковых спажывальцоў (навучэнцаў, працадаўцаў) і адпаведная стандартам Рэспублікі Беларусь і міжнародным стандартам у сферы адукацыі.

Аднак, часцей за ўсё якасць АП разглядаецца з пункту гледжання задавальнення патрабаванняў стандартаў, але без уліку патрабаванняў канчатковых спажывальцоў (унутраных і знешніх) АП, якія ўзнікаюць на аснове абумоўленых і меркаваных патрэбаў [2, с. 164].

Меркаваныя патрэбы адлюстроўваюць думкі, запыты і чакання, сацыяльны заказ патэнцыйных працадаўцаў, зацікаўленых у выпускніках УА, патрэбы навучэнцаў ва ўвазе і рэалізацыі асабістага інтэлектуальнага і творчага патэнцыялаў. Меркаваныя патрэбы змяняюцца з цягам часу, адчуваюць ўплыў моды, залежаць ад матэрыяльнага становішча і сацыяльнага статусу спажывальца. Таму неабходны іх паспяховы маніторынг, прывядзенне ў адпаведнасць попыту і прапановаў на рынку АП.

Навучэнец (студэнт, аспірант, магістрант, слухач, у тым ліку ўласны персанал у працэсе павышэння кваліфікацыі) мае абумоўленыя патрэбы ў набыцці ведаў у строга пэўнай вобласці, практычных навыкаў і ўменняў па канкрэтным профілі. Яго меркаваныя патрэбы выяўляюцца ў наступнай запатрабаванасці на рынку працы, кар'ерным росце, у магчымасці самарэалізацыі і творчым самавыяўленні.

Абумоўленыя патрэбы працадаўцаў – неабходнасць ў спецыялістах з базавым узроўнем ведаў, меркаваныя патрэбы – у адмыслоўцу, падрыхтаваным па канкрэтным профілі і з зададзеным узроўнем кампетэнтнасці.

Задавальненне меркаваных патрэбаў магчыма толькі ў выпадку арыентацыі на ўсталяванне доўгатэрміновага супрацоўніцтва патэнцыйных працадаўцаў з УА. Больш таго, дадзеная зацікаўленасць павінна быць двухбаковай (як з боку працадаўцаў, так і з боку УА).

Веданне таго, чым кіруецца спажывец пры выбары адукацыйнай паслугі, якія параметры паслугі маюць вырашальнае значэнне для яе поспеху на рынку, з'яўляецца важнай інфармацыяй для павышэння канкурэнтаздольнасці УА.

Такім чынам, вызначэнне найбольш значных характарыстык паслугі, якія ўплываюць на задаволенасць спажывальца, з'яўляецца асноўным параметрам пры прыняцці рашэння аб якасці прадастаўленай паслугі.

Існуючыя сёння метадыкі ацэнкі якасці паслуг на аснове вымярэння задаволенасці спажывальца могуць быць падзеленыя на дзве групы па прыкмеце выкарыстоўванага пры вымярэнні падыходу: вымярэнне заяўленай і аналітычна атрыманай значнасці.

Заяўленая значнасць (stated importance) заключаецца ў тым, што рэспандэнту прапануецца самастойна ацаніць значнасць розных характарыстык

паслугі. Такая ацэнка носіць суб'ектыўны характар [3, с. 215].

Метады, заснаваныя на заяўленай значнасці якасці паслугі:

- спіс найбольш значных характарыстык. Метад прасты ў інтэрпрэтацыі вынікаў, але не дазваляе дыферэнцаваць характарыстыкі па важнасці;
- рэйтынг характарыстык па ступені значнасці. Метад прасты ў інтэрпрэтацыі вынікаў, але цяжка дыферэнцаваць характарыстыкі па важнасці;
- метады ранжыравання характарыстык па ступені значнасці. Метад дазваляе дакладна размежаваць характарыстыкі па ступені значнасці, але не дазваляе выявіць раўназначныя характарыстыкі і ацаніць ступень разрыву значнасці;
- constant sum, размеркаванне пунктаў. Метад дазваляе выразна падзяліць характарыстыкі па ступені значнасці, але складаны ў выкарыстанні пры вялікай колькасці характарыстык;
- q-sort. Метад зручны пры вялікай колькасці характарыстык, але толькі ва ўмовах эксперыменту;
- метады парных адносін. Метад дазваляе выразна падзяліць характарыстыкі па ступені значнасці і прасты ў аналізе вынікаў, але немагчыма знайсці раўназначныя характарыстыкі і прымяніць метады пры вялікай колькасці характарыстык.

Аналітычна атрыманая значнасць (derived importance) – значнасць характарыстык паслугі выводзіцца аналітычным шляхам зыходзячы з ўзаемасувязі паміж ацэнкай паслугі па розных характарыстыках і агульнай ацэнкай паслугі або на аснове параўнання чаканага і фактычна атрыманага ўзроўню якасці паслугі [3, с. 222].

Метады, заснаваныя на аб'ектыўнай ацэнцы якасці паслугі, носяць аб'ектыўны характар і дазваляюць атрымаць колькасную ацэнку якасці паслугі, якая дазваляе спрасціць працэдуру прыняцця кіраўніцкіх рашэнняў, але пры гэтым яны з'яўляюцца больш працаёмкімі пры аналізе вынікаў.

Метады, заснаваныя на аналітычна атрыманай значнасці якасці паслугі:

- карэляцыйны аналіз. Метад прасты ў выкарыстанні і дае наглядныя вынікі, але ігнаруецца ўзаемная карэляцыя характарыстык, што скажае іх сапраўдную значнасць;
- рэгрэсійны аналіз. Метад дае дакладныя вынікі, але можа ўжывацца толькі для залежных зменных, вымераных толькі метрычнымі шкаламі;
- conjoint-аналіз. Метад дае магчымасць маніпуляваць значэннямі характарыстык, але вынікі эксперыментаў ўмоўныя;
- CSI, індэкс задаволенасці спажываўца. Метад дае магчымасць разліку значэнняў фактараў, якія ўплываюць на канчатковы Індэкс Задаволенасці Спажываўцоў, але не выкарыстоўваюцца для вялікай колькасці характарыстык;
- servqual. Метад прасты ва ўжыванні, дазваляе індывідуалізаваць якасць прадастаўленых паслуг, але дазваляе ўлічыць толькі абмежаваную колькасць уласцівасцей паслугі;
- servperf. Метад прасты ў выкарыстанні, дае наглядныя вынікі, але не адлюстроўвае цесную сувязь паміж чаканнямі і выкананнем.

Існуе мноства падыходаў да вымярэння значнасці атрыбутаў паслуг, кожны з якіх мае сваі перавагі і недахопы. Выбар канкрэтнай метадыкі вызначаецца сітуацыяй, аднак, на думку некаторых экспертаў [3, с. 317], варта імкнуцца да выкарыстання абодвух прынцыповых падыходаў – вымярэнні заяўленай і аналітычна атрыманай значнасці атрыбутаў паслугі, што можа даць найбольш поўнае разумен-

не таго, якім чынам спажывец прымае рашэнне аб куплі на дадзеным рынку, як з пункту гледжання самога спажываўца, так і выяўляючы сапраўдныя залежнасці паміж характарыстыкамі паслугі і стаўленнем спажываўца.

1. Мартысевіч, О. В. Качество предоставляемой образовательной услуги как конкурентное преимущество учреждения образования / О. В. Мартысевіч, Н. А. Соколова // Математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании : сб. тр. V Междунар. науч.-практ. конф., Тверь, 31 мая 2016 г. – Тверь : Твер. гос. ун-т, 2016. – Ч. 2 : Информационные технологии. Вопросы преподавания / ред. кол.: А. А. Васильев (отв. ред.) [и др.]. – С. 185–191.
2. Мартысевіч, О. В. Оценка качества сетевого курса при преподавании информационных технологий студентам экономических специальностей / О. В. Мартысевіч, Н. А. Соколова // Математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании : сб. тр. IV Междунар. науч.-практ. конф., Тверь, 2 июня 2015 г. – Тверь : Твер. гос. ун-т, 2015. – С. 162–167.
3. Голубков, Е. П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика / Е. П. Голубков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Финпресс, 2003. – 493 с.

УДК 37.01

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

EDUCATIONAL PROCESS MANAGEMENT MODEL BASED ON TRAINING TECHNOLOGY

Сидоров В.А., Блюменталь Э.С.

Sidorov V., Blumenthal E.

Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь

Рассмотрена модель управления образовательным процессом на основе технологии обучения как системы, включающей модель специалиста, организационную модель, обучающую среду и подсистему диагностики.

The article reviews the model of management of educational process on the basis of technology as a learning system that includes professional and organizational models, learning environment and diagnostic subsystem.

Одним из направлений развития образования является оптимизация управления образовательным процессом с позиции СМК и переход на инновационные технологии обучения. В работе [1] технология обучения представлена с позиции системного подхода. Предложенная система включает *модель специалиста*, если технология охватывает весь цикл подготовки по специальности (конкретное представление планируемых результатов обучения); *организационную модель* (прежде всего форма обучения, особенности взаимодействий между основными фигурантами образовательного процесса: обучающийся, обучающий, администратор); *обучающую среду* (содержащая информационное наполнение и конкретные инструменты, обеспечивающие процесс обучения; сюда же можно отнести