

ЯКАСЦЬ ПАДРЫХТОЎКІ БІБЛІЯТЭЧНЫХ СПЕЦЫЯЛІСТАЎ У АЦЭНЦЫ СПАЖЫВЕЦКАГА ПОПЫТУ

Представлен опыт реализации принципа «удовлетворенность потребителя» в процессе функционирования Систем менеджмента качества в Белорусском государственном университете культуры и искусств. Приведены результаты потребительского мониторинга, оценки работодателями качества подготовки библиотечных специалистов.

Адукацыя з'яўляецца адным з важнейшых фактараў устойлівага развіцця грамадства, канкурэнтаздольнасці і нацыянальнай бяспекі дзяржавы. Якасць адукацыі стала фундаментальнай катэгорыяй дзяржаўнай адукацыйнай палітыкі нашай краіны. Гэтай праблеме прысвечана значная частка Дзяржаўнай праграмы развіцця вышэйшай адукацыі на 2011–2015 гг. [1].

Сістэмнае павышэнне якасці работы ва ўстановах адукацыі сёння разглядаецца спецыялістамі ў кантэксце фарміравання сістэм менеджменту якасці (СМЯ), якія адпавядаюць патрабаванням міжнародных і нацыянальных стандартаў.

Якасць работы ўстаноў адукацыі – гэта комплекснае паняцце, якое ў першую чаргу разам з якасцю навуковай, інавацыйнай, выхаваўчай дзейнасці звязана з якасцю прадстаўлення адукацыйных паслуг. Якасць вызначаецца праз задаволенасць спажыўцоў. Адна з асноўных мэт укаранення СМЯ ва ўстановах вышэйшай адукацыі (УВА) – вывучэнне патрабаванняў спажыўцоў да якасці адукацыйных паслуг і маніторынг задаволенасці спажыўцоў ступенню выканання іх патрабаванняў. Аб'ектамі сістэмы спажывецкага маніторынгу, які пастаянна праводзіць аддзел менеджменту якасці адукацыі Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў (БДУКіМ), з'яўляюцца навучэнцы (абітурыенты, студэнты, выпускнікі), выкладчыкі ўніверсітэта (унутраныя спажыўцы) і работадаўцы (знешнія спажыўцы).

За час функцыянавання СМЯ ва ўніверсітэце з 2010 г. аддзелам менеджменту якасці адукацыі штогод праводзіцца апытанне студэнтаў 1–4-х курсаў, выпускнікоў з трохгадовым стажам, раз у два гады праводзіцца анкетаванне работадаўцаў.

Па выніках анкетавання (кастрычнік–снежань 2012 г.) знешніх спажыўцоў – аддзелаў культуры, абласных бібліятэк, цэнтральных бібліятэк раённых і гарадскіх цэнтральных бібліятэчных сістэм, куды былі размеркаваны выпускнікі спецыяльнасці «бібліятэказнаўства і бібліяграфія» факультэта інфармацыйна-дакументных сістэм, абсалютная большасць спажыўцоў (90%) задаволены ўзроўнем прафесійнай падрыхтоўкі працуючых у іх маладых спецыялістаў, якія працуюць у іх. Дастаткова высокую ацэнку работадаўцы даюць такім ключавым кампетэнцыям выпускнікоў, як навыкі работы на камп'ютары, веданне неабходных у рабоце праграм; здольнасць да творчай, інавацыйнай дзейнасці; узровень прафесійнай падрыхтоўкі; эрудзіраванасць, агульная культура; здольнасць успрымаць і аналізаваць новую інфармацыю, развіваць новыя ідэі; што сведчыць аб адзінстве патрабаванняў УВА і работадаўцаў. Сярод кампетэнцый, якія ў рэйтынгу займаюць апошнія месца, – валоданне замежнай мовай. Работадаўцы лічаць таксама, што выпускнікам не хапае і практычных навыкаў і ўменняў. Болей за 40% рэспандэнтаў выказалі жаданне ўплываць на працэс падрыхтоўкі спецыялістаў для бібліятэчнай сферы. Зацікаўлены таксама работадаўцы і ў такіх формах супрацоўніцтва з універсітэтам, як фарміраванне доўгатэрміновых заказаў на падрыхтоўку спецыялістаў для іх арганізацыі, працаўладкаванне выпускнікоў, сумесная навукова-даследчая, вучэбна-метадычная і інавацыйная дзейнасць, заказ на адкрыццё новых спецыяльнасцей і напрамкаў спецыяльнасці.

Аktуальнасць даследавання задаволенасці работадаўцаў заключаецца ў тым, што атрыманыя вынікі дазваляюць не толькі прагназаваць патрэбнасці рынку працы, але і эфектыўна кіраваць працэсам падрыхтоўкі спецыялістаў.

Сёння менавіта задаволенасць спажыўцоў выступае ў якасці крытэрыяў і паказчыкаў ацэнкі якасці дзейнасці УВА.

Вопыт работы аддзела менеджменту якасці адукацыі БДУКіМ сведчыць, што ў гэтым кірунку работа вядзецца сістэмна, апрабаваны інструментарый даследаванняў, іх вынікі даводзяцца да кіраўніцтва і зацікаўленых бакоў, распрацоўваюцца карэктуючыя мерапрыемствы для выпраўлення недахопаў.

Разам з тым хацелася б спыніцца на яшчэ нявыкарыстаных рэзервах, на наш погляд, удасканалення якасці адукацыйнага працэсу ў кантэксце функцыянавання СМЯ ва ўніверсітэце.

Пры ацэнцы якасці адукацыйнай паслугі галоўнае – аналіз яе сутнасці як аб’ектыўнай перадумовы задаволенасці спажыўца. Разглядаючы адукацыйную паслугу, неабходна зыходзіць з асаблівасцей адукацыйнага працэсу ва УВА і прызначэння адукацыйнай паслугі. Адукацыйны працэс, як вызначана ў Кодэксе аб адукацыі, – гэта навучанне і выхаванне, арганізаваныя ўстановай адукацыі ў мэтах засваення навучэнцамі зместу адукацыйных праграм [3]. Адукацыйны працэс – гэта ўзаемадзеянне выкладчыка і студэнта, накіравана на дасягненне зададзенай мэты і прыводзіць да загадзя вызначанай змены стану, пераўтварэння якасцей навучэнцаў. Прызначэнне адукацыйнай паслугі – авалоданне зместам адукацыйнай праграмы з мэтай фарміравання пэўных прафесійных якасцей і навыкаў.

У структуры адукацыйнага працэсу цэнтральнае месца займаюць педагог і навучэнец. Як вядома, постіндустрыяльная эканоміка набывае ўсё больш рысы эканомікі ведаў. Паколькі народная гаспадарка ўсё актыўней засвойвае навейшыя навуковаёмістыя тэхналогіі, патрабаванні да ведаў спецыялістаў усё больш будуць ускладняцца. Якія б цяжкасці не ўзніклі на ўсіх узроўнях сістэмы адукацыі – ад агульнадзяржаўнага да ўнутрывузаўскага – усе яны будуць вырашацца ў межах узаемадзеяння дыяды «выкладчык – студэнт», бесперапынна ўскладняючы ўмовы іх вучэбнай дзейнасці.

Сярод прынцыпаў СМЯ, сфармуляваных у міжнародных стандартах ІСО серыі 9000, – актыўны ўдзел супрацоўнікаў у функцыянаванні СМЯ, далучэнне і ўцягненне персаналу ў гэты працэс. Як сцвярджаюць усе гуру менеджменту, любыя намаганні без падтрымкі вялікай колькасці супрацоўнікаў неэфектыўны. Якасць – гэта неканкрэтнае заданне. Яно павінна быць замацавана ў кожным працэсе, а гэта абавязак кожнага, хто працуе. Сістэма якасці накіравана на пастаяннае паляпшэнне, якое немагчыма без далучэння персаналу. Кіраўніцтву арганізацыі трэба стварыць умовы, каб кожны супрацоўнік прымаў удзел у бесперапынным удасканаленні. Асабліва гэта адносіцца да тых працэсаў, дзе ён удзельнічае. Дзякуючы ўдзелу кожнага ў кіраванні менеджмент якасці рэалізуецца на ўсіх узроўнях арганізацыі, ва ўсіх падраздзяленнях.

Павышэнне ролі выкладчыка і актывізацыя яго ўдзелу ў СМЯ – актуальная праблема. Дзякуючы маніторынгу стварэння, укаранення, сертыфікацыі і функцыянавання СМЯ ва УВА краіны, праведзенага супрацоўнікамі Рэспубліканскага інстытута вышэйшай школы (РІВШ) у кастрычніку 2012 г., высветлена, што сярод розных катэго-

рый персаналу УВА найбольш станоўча да ўкаранення СМЯ адносяцца кіраўнікі факультэтаў, кафедраў, аддзелаў (82,9% ад колькасці апытаных); сярод ПВС крыху больш за палову адносяцца станоўча да СМЯ (57,4%); сярод студэнтаў, слухачоў – 36,1%; арганізацый-заказчыкаў – 48,9% [2, с. 19].

Адным з інструментаў, які могуць выкарыстоўваць выкладчыкі пры вызначэнні якасці адукацыйнага працэсу, з'яўляецца такі яго кампанент, як зваротная сувязь. Яе прынята вызначаць як уздзеянне вынікаў функцыянавання якой-небудзь сістэмы (аб'екта) на характар гэтага ўзаемадзеяння. У больш вузкім значэнні ў дачыненні да педагогічнай дзейнасці на вучэбных занятках зваротная сувязь разглядаецца ў аспекце таго, як разумеюць і прымаюць выкладчыка навучэнцы [5, с. 32].

Пры навучанні ў ВНУ студэнт атрымлівае комплекс простых адукацыйных паслуг, як правіла, у выглядзе вывучэння асобных дысцыплін. І акрамя вывучэння задаволенасці студэнтаў прафесійнай падрыхтоўкай, педагогічным працэсам цалкам ва УВА вельмі важным з'яўляецца вывучэнне якасці простага адукацыйнага паслугі, якую можа ажыццявіць кожны выкладчык у выглядзе аналізу зваротнай сувязі.

Зваротная сувязь дазваляе ўбачыць ўсе працэдуры адукацыйнага працэсу не ізалявана, а ў цэласным сістэмна-дзейнасным аналізе. Таму для выкладчыкаў вельмі значна, па першае, авалодаць прыёмамі самааналізу, а па-другое, навучыцца ажыццяўляць зваротную сувязь.

Разгляд узаемазалежнасці паміж працэсам педагогічнай дзейнасці і зваротнай сувяззю фактарам, які стымулюе у эфектыўным кіраванні адукацыйнымі сістэмамі, дазваляе зрабіць высновы, што зваротная сувязь існуе толькі тады, калі ёсць адпаведная вымяральная працэдура, якая дае вынікі, што адпавядаюць патрабаванням. Вопыт замежных краін, адукацыйных устаноў нашай краіны сведчыць, што сярод найбольш распаўсюджаных метадаў зваротнай сувязі выступае анкетаванне студэнтаў. У некаторых УВА распрацавана дакуменціраваная працэдура ў межах СМЯ – «Палажэнне аб правядзенні апытання «Выкладчык вачыма студэнтаў»» [6]. На наш погляд, актуальнай праблемай для кожнай УВА з'яўляецца ўніфікацыя гэтай формы, распрацоўка на навуковай аснове метадыкі ацэнкі якасці простага адукацыйнага паслугі, якую маглі б выкарыстоўваць выкладчыкі ў сваёй педагогічнай дзейнасці.

У сучасны час распрацаваныя канцэпцыі ацэнкі задаволенасці спажываючых адносяцца па класіфікацыі да паслуг. Калі ўлічваць гэты момант пры распрацоўцы інструментарыя для зваротнай сувязі ў адукацыйным працэсе, то неабходна вызначыць тыя характарыстыкі адукацыйнага працэса, якія можна суаднесці са спецыяльнай шкалай і наборам паказальнікаў. Характарыстыкі адукацыйнай паслугі могуць разглядацца з пазіцый кампанентнай структуры адукацыйнага працэсу, сярод якіх вылучаюцца мэтавыя, змястоўныя, матывацыйныя, аперацыйна-дзейнасныя, кантрольна-рэгулюючыя, рэфліксіўныя. Некаторыя спецыялісты якасць адукацыйнага працэсу вызначаюць па наступных ключавых складаючых: мэты і змест, узровень прафесіяналізму выкладчыкаў і арганізацыя іх дзейнасці, стан МТБ і ўзровень навукова-інфармацыйнай базы [2]. Маюцца даследаванні, дзе крытэрыі якасці адукацыйнай паслугі для ацэнкі студэнтамі, прадстаўлены па блоках: умовы (кошт навучання, імідж адукацыйнай установы, рэсурснае забеспячэнне адукацыйнай паслугі), працэс (змест праграмы, выкладанне праграмы, узаемадзеянне ўдзельнікаў праграмы; дыдактычныя прыёмы і сродкі, віды дзейнасці студэнта ў працэсе навучання; магчымасць адсочвання ўласнай адукацыйнай траекторыі), вынік (узровень авалодання зместам праграмы) [4, с. 83].

Значным пытаннем праблемы, якая разглядаецца, з'яўляецца выніковасць аналізу зваротнай сувязі выкладчыкамі. З аднаго боку, нельга не пагадзіцца са спецыялістамі РІВШ, «што патрабаванні студэнтаў да якасці адукацыйнай паслугі практычна не ўплываюць на змест дзейнічаючых адукацыйных стандартаў, тыпавыя вучэбныя планы, вучэбныя праграмы» [2, с. 20]. Разам з тым вынікі гэтай работы дазваляюць вызначыць праграму ўдасканалення адукацыйных паслуг ва УВА і адраснай работы з іх спажывацямі па наступных кірунках: метадычным – удасканаленне праграмы вучэбнай дысцыпліны выкладчыкам; дыдактычным – правесці карэкцыю адукацыйнага працэсу; упраўленчым – выкарыстанне ў СМЯ адукацыі; сацыяльна-эканамічным – павышэнне эфектыўнасці ўзаемадзеяння адукацыйнай установы як пастаўшчыка адукацыйнай паслугі з яе спажывацямі – студэнтамі; асабістым – актывізацыя ўдзелу выкладчыкаў у СМЯ адукацыйнай установы. Арыенціры на зваротную сувязь набліжаюць выкладчыкаў да навуковага мыслення, адмовы ад фармалізму ў сваёй дзейнасці. Даследчы аналіз атрыманай інфармацыі, своечасовая і паслядоўная карэкціроўка на падставе гэтага аналізу атрыманых паказчыкаў у рабоце выкладчыкаў набліжаюць адукацыйныя сістэмы

да тых, якія смаразвіваюцца, даюць магчымасць павысіць задаволенасць выкладчыкаў ад работы, якая выконваецца.

ЛІТАРАТУРА

1. **Государственная** программа развития высшего образования на 2011–2015 годы : постановление Совета Министров Республики Беларусь от 01.07.2011 № 893 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pravo.by/world_of_law/text.asp?RN=C21100893.
2. **Дмитриев, Е. И.** Опыт функционирования систем менеджмента качества в учреждениях образования / Е. И. Дмитриев, В. И. Шупляк // Высшэйшая школа. – 2012. – № 6. – С. 18–22.
3. **Кодекс** Республики Беларусь об образовании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://kodeksy-by.com/dictionary/o/obrazovatel_nuj_protssess.htm.
4. **Колесников, А.** Качество обучения: главное – удовлетворенность потребителя / А. Колесников // Стандарты и качество. – 2011. – № 12. – С. 82–85.
5. **Кухарев, Н. В.** Проблема обратной связи в условиях эффективного управления образовательными системами: акмеологический подход / Н. В. Кухарев // Адукацыя і выхаванне. – 2012. – № 4. – С. 32–37.
6. **Система** менеджмента качества. Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: orengubkin.ru/upload/sistema-menedzhmenta...smk/ip-914-30.pdf.