

профессиональной деятельности, но и являются средством «качественной подготовки к быстрой и адекватной ориентации в сложных профессиональных проблемах».

Перспективным направлением развития лабораторных практикумов является создание систем с сетевым удаленным доступом к реальным лабораторным установкам. В этом случае, по существу, речь идет не о виртуальном, а реальном практикуме распределенного типа с множественным удаленным доступом к управлению реальными физическими объектами, обеспечивающим в реальном масштабе времени получение на удаленном компьютере обучающегося («терминале-клиенте») результатов воздействия на реальный объект. В настоящее время аналогичная педагогическая технология проходит экспериментальную апробацию лишь в нескольких передовых университетах мира. Многие зарубежные эксперты считают, что относительно удачным примером программно-аппаратного средства, позволяющего относительно эффективно реализовать такую технологию, является Lab View компании National Instruments (США).

Виртуальные учебные лаборатории – важный атрибут эффективного образовательного процесса, ориентированного на практическую профессиональную деятельность. Они стимулируют активную учебно-познавательную деятельность и позволяют осуществлять креативный подход не только к получению знаний, но и формированию профессионально значимых умений и навыков. При традиционных формах образовательного процесса такая возможность реализуется в ходе выполнения необходимого комплекса лабораторных работ. В настоящее время при обучении посредством сетевых курсов подобная активизация творческой деятельности ограничена очевидными техническими сложностями. Одним из реальных путей решения данной проблемы может стать возможность дистанционного эксперимента в единой информационно-коммуникационной образовательной среде.

**Л. Л. Шестерненко**

### **Маркетинговый подход к исследованию качества образовательных услуг**

Анализ и оценка функционирования и развития системы среднего профессионального образования по социально-экономическим и организационно-педагогическим основаниям свидетельствуют об актуальности проблем качества образовательных услуг и подготовки (образованности)

выпускников учреждений среднего профессионального образования. Управление качеством образовательных услуг профессионального образования должно быть направлено на обеспечение развития его инфраструктуры (сеть учреждений начального и среднего профессионального образования, спектр образовательных услуг, форм получения образования и т. д.) и содержательно-технологических условий подготовки обучающихся (образовательная система учреждения, профессиональные образовательные программы и образовательный процесс с учетом закономерностей профессионального становления).

Качество образовательной услуги может концептуализироваться с точки зрения различных общественных наук, включая педагогику, социологию, социальную психологию и даже экономику. Если рассматривать качество образовательных услуг с маркетинговой стороны, то в первую очередь следует выяснить, какие атрибуты образовательной услуги в наибольшей степени влияют на удовлетворенность потребителя (обучающегося) в результате получения услуги и как оказывать такие образовательные услуги, чтобы они были конкурентоспособны, удовлетворяли бы потребности избранного рыночного сегмента. Образовательные услуги, как любой товар, могут характеризоваться:

- 1) неосязаемостью действий;
- 2) продолжительностью отношений (в Уральском техникуме ремесленников-предпринимателей, если рассматривать обучение по интегрированным образовательным программам, продолжительность обучения составляет 3 года и 4 года 5 месяцев);
- 3) интенсивностью контакта педагога и обучающегося;
- 4) высокой ролью персонала (управленческого аппарата техникума, преподавателей и мастеров производственного обучения);
- 5) уровнем материально-технической базы (ее постоянное обновление и расширение).

Поскольку качество образовательных услуг обусловлено личностным фактором, имеется значительный риск непостоянства качества. Даже качество услуг, предоставляемых одним преподавателем, варьируется в зависимости от его физической формы и настроения во время общения с учащимися.

Критерии качества в сфере образовательных услуг можно концептуализировать следующим образом:

- критерий *материальности* (материально-техническая оснащенность образовательного учреждения);
- критерий *надежности* (последовательная деятельность руководства, престиж диплома и учебного заведения в целом);
- критерий *профессионализма* (профессионализм инженерно-педагогического состава, его компетентность и уверенность);
- критерий *отзывчивости* (желание преподавателей помочь своим учащимся, индивидуальный подход к обучаемому, понимание его нужд и выражение заботы о нем).

Эти критерии качества возможно измерить и исследовать с помощью анкетирования, адаптированного к специфике услуг образования. Анкета получила условное название «Качество образовательных услуг». Оценка осуществляется по 5-балльной шкале. Для анализа и графического оформления результатов исследования применена адаптированная методика. Исследование показало, что оценку качества услуг можно проводить путем сравнения ожидаемых и реальных результатов. Несовпадение между ними принято называть «разрывом в качестве».

В рамках комплексной программы по совершенствованию качества образования данное исследование осуществлялось среди учащихся 2-го курса ремесленных групп и 4-го курса СПО.

Данная методика носит инновационный характер, так как на основе информации, полученной в процессе исследования, принимаются стратегические решения по совершенствованию качества образовательных услуг.

**С. П. Ястребов**

## **Применение модульных программ обучения в профессиональной подготовке ремесленника**

Для профессиональной подготовки ремесленника наиболее подходит модульная система обучения, адаптированная к российским условиям.

Модульная система обучения позволяет использовать для профессиональной подготовки ремесленника образовательные учреждения, не имеющие своих учебных зданий, но обладающие собственными учебными и (или) учебно-производственными мастерскими. Теоретическая часть профессиональной подготовки ремесленника с использованием модульных программ требует лишь небольшого помещения, стола и двух стульев.