

## ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ИССЛЕДОВАНИЮ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Анализ и оценка функционирования и развития системы начального профессионального образования по социально-экономическим и организационно-педагогическим основаниям свидетельствуют об актуальности проблем качества образовательных услуг и качества подготовки (образованности) выпускников учреждений начального профессионального образования. Управление качеством образовательных услуг начального профессионального образования должно быть направлено на обеспечение развития его инфраструктуры (сеть учреждений начального 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 учётом 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 интересуют вопросы: какие атрибуты образовательной услуги наиболее существенно влияют на удовлетворённость потребителя (обучающегося) в результате получения услуги; и как оказывать такие образовательные услуги, чтобы они были конкурентоспособны, удовлетворяли бы потребности избранного рыночного сегмента. Согласно общепринятой классификации индустрии услуг К. Лавелока, образовательные услуги как товар могут характеризоваться следующим образом :

1. Неосязаемые действия;
2. Продолжительные (несколько лет) отношения между производителем и потребителем образовательных услуг;
3. Высокая интенсивность контакта производителя и потребителя образовательной услуги;
4. Высокая роль персонала;
5. Уровень материально – технической базы.

Поскольку процесс производства и потребления образовательной услуги связан с участием людей, имеется значительный риск непостоянства качества. Качество услуги зависит от того, кто, когда, где и как её предоставляет. Даже качество услуг, предоставляемых одним преподавателем, варьируется в зависимости от его физической формы и настроением во время общения с разным потребителем образовательных услуг (учащимся).

Критерии качества применительно к сфере образовательных услуг могли бы быть концептуализированы следующим образом :

\* Критерий **материальность** имеет отношение к материально-технической оснащённости образовательного учреждения.

\* Критерий **надёжность** имеет отношение к последовательной деятельности руководства, а также к престижу диплома и учебного заведения в целом.

\* Критерий **профессионализм** имеет отношение к профессионализму инженерно-педагогического состава, его компетентности и уверенности.

\* Критерий **отзывчивость** имеет отношение к желанию преподавателей помочь своим учащимся, к индивидуальному подходу к учащемуся, понимание его нужд и выражение заботы о нём.

Предоставляется возможность измерения и исследования этих критериев качества с помощью методики «SERVQUAL» при условии необходимой её адаптации и модификации под специфику услуг образования. Условно анкета получила рабочее название КАЧОБРУС (сокращённая аббревиатура «качество образовательных услуг»).

Для оценки используется 5-бальная шкала. В анкете представлены две части «Ожидание» и «Восприятие». Для анализа результатов и графического оформления результатов исследования была использована адаптированная методика анализа «Важности использования», позволяющая анализировать результаты исследования как бы в двухмерной форме с использованием двух 5-бальных осей координат. Согласно методике анализа, результаты опроса в виде цифр, букв или любых других знаков наносятся на интерпретационную карту. На основании результатов исследования можно сделать вывод, что оценить качество услуги можно сравнивая ожидаемые и полученные результаты. Несовпадение между ними принято называть «разрывом в качестве».

В рамках комплексной программы по совершенствованию качества образования, данное исследование проводилось в нашем лицее среди учащихся II, IV курсов ремесленных групп, им выдавались анонимные трёхблочные анкеты. При анализе основных критериев качества, изложенных в анкете, согласно методике были рассчитаны средние баллы по каждому из критериев и коэффициенты качества.

Проанализировав результаты, задача руководства будет заключаться в том, чтобы обратить внимание на те показатели, которые имеют высокую важность для учащихся при низком коэффициенте качества.

Данная методика носит инновационный характер, так как необходимая информация, полученная в процессе исследования служит для принятия стратегических решений по совершенствованию качества образовательных услуг.