

Библиографический список

1. Концепция Программы индустриально-инновационного развития РК на 2010–2014 гг. с перспективой до 2030 г. Пояснительная записка НДП «Нур – Отан». – Астана, 2010. – 45 с.
2. Кубрушко, П.Ф. Развитие инновационной компетентности педагога профессионального обучения в условиях информатизации образования / П.Ф. Кубрушко, Л.И. Назарова // Вестник РМАТ. – 2019. – № 2. – С.58–64.
3. Kubrushko, P.F. Professional development of technical university lecturers in field of innovation teaching / P.F. Kubrushko, L.I. Nazarova // 2013 International Conference on Interactive Collaborative Learning, ICL 2013. – P. 467–469.
4. Козленкова, Е.Н. Проблемы взаимодействия школы и вуза в процессе профориентационной работы / Е.Н. Козленкова, А.А. Большаков // Доклады ТСХА. – 2020. – С. 29–32.
5. Коваленок, Т.П. Типы профессиональной направленности и познавательные интересы студентов / Т.П. Коваленок, И.В. Крыжановская // Вестник Московского государственного гуманитарного университета им. М.А. Шолохова. Педагогика и психология. – 2010. – № 2. – С. 41–50.

УДК 377.131.14

ОЦЕНКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ПО МЕТОДИКЕ SERVQUAL, АДАПТИРОВАННОЙ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*Тарасова Светлана Евгеньевна, заведующая учебной частью
отделения «Коптевское», ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова*

*Ямбулатова Оксана Владимировна, заведующая отделением
«Коптевское», ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова*

Аннотация. Разработана анкета для студентов колледжа на основе методики «SERVQUAL», которая применяется для оценки качества в сфере услуг. Данная методика, адаптированная для образовательной организации, позволяет не только исследовать качество образовательных услуг, но и увеличить вовлеченность студентов в образовательный процесс.

Ключевые слова: анкетирование, вовлеченность, критерии качества, образовательные услуги.

Исследования в области измерения и анализа вовлеченности студентов в учебный процесс активно проводятся с конца 80-х годов прошлого века – прежде всего, в связи с исследованием возможности снижения числа отчисляемых студентов, так как опросы показывают, что от 25 до 60 % учащихся не проявляют живого интереса к учебным занятиям и отвлекаются от учебного процесса. Проблема мониторинга вовлеченности студентов

сегодня актуальна как для традиционного аудиторного учебного процесса, так и для электронного обучения с применением дистанционных технологий: массовых открытых онлайн-курсов, образовательных игр, симуляторов и тренажеров, интеллектуальных обучающих систем и др. [1, 2, 3].

Для повышения вовлеченности студентов в образовательный процесс в ГАПОУ г. Москвы «Политехнический колледж № 8 имени дважды Героя Советского Союза И.Ф. Павлова» по методике оценки качества услуг SERVQUAL разработано ежегодное анкетирование.

«SERVQUAL» представляет собой модель, предназначенную для помощи в оценке клиентского сервиса, что можно увидеть и в самом названии – «SERV» (Service – Сервис) и «QUAL» (Quality – Качество) [4].

Данная методика нашла широкое применение в сфере услуг для понимания потребностей целевой аудитории в сервисе, а также с целью измерения качества услуг, предоставляемых самой организацией. Кроме того, данная модель может быть использована и для понимания особенностей восприятия сотрудниками организации качества предлагаемых сервисных услуг для их возможного улучшения.

В ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова анкета была разработана преподавательским составом совместно со студенческим самоуправлением для решения следующих задач:

1) определение предпочтений потребителя (в случае образовательных услуг – обучающихся) относительно качества исследуемых услуг (получаемого образования);

2) определение качества исследуемых услуг (образовательных услуг, предоставляемых организацией) и разработка рекомендаций для его улучшения.

Анкета, составленная по данной методике и адаптированная для образовательной организации, содержит 22 вопроса, последовательно разбитых на 5 логических групп в соответствии с пятью критериями качества:

- осязаемость (Tangibles) (вопросы 1–4);
- надежность (Reliability) (вопросы 5–9);
- реактивность (Responsiveness) (вопросы 10–13);
- компетентность (Assurance) (вопросы 14–17);
- эмпатия (Empathy) (вопросы 18–22).

Для обозначения данных критериев качества часто используется аббревиатура RATER, по первым буквам названий факторов.

Оценка производится по 5-балльной шкале Лайкерта («полностью не согласен» – «полностью согласен») [5].

Методика «SERVQUAL» и анкетирование на ее базе предполагает следующие этапы проведения:

1. Адаптировать вопросы существующей анкеты применительно к специфике образовательной организации.

2. Сформировать две анкеты. Первая анкета оценивает восприятие качества полученной образовательной услуги потребителем – студентом и заказчиком (законным представителем студента) в нашей образовательной организации. Вторая анкета оценивает ожидания потребителей относительно различных видов образования: среднего профессионального, дополнительного.

3. Выбрать способ оценки каждого из пяти предложенных критериев качества (наблюдение, опрос).

4. Рассчитать средние оценки по каждой из пяти групп критериев для каждой из разработанных анкет.

5. Рассчитать обобщенную оценку качества (коэффициент качества) рассматриваемой услуги ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова.

6. Выдать рекомендации относительно повышения качества образования на следующий учебный год: корректировка рабочих учебных программ по определенным дисциплинам, учебных планов, составление траектории развития обучающихся.

На примере проведенного анкетирования в 2019–2020 уч. г. по данной методике благодаря студенческой вовлеченности были полностью переработаны учебные планы для набора 2020 г. с учетом перспектив все большего внедрения дистанционного обучения в образовательный процесс. Так, для эффективной подготовки к ЕГЭ с учетом дистанционного обучения сроки обучения общеобразовательных дисциплин были увеличены на два года. За счет сокращения часов на 1-м курсе по данному циклу дисциплин в учебный план были включены часы по общепрофессиональным дисциплинам, таким как: «Операционные системы и среды», «Инженерная компьютерная графика», «Основы электротехники», «Компьютерные сети», – и внедрены учебные практики во 2-м семестре обучения.

Библиографический список

1. Открытые системы. СУБД. – 2018. – Вып. 2. – Режим доступа: <https://www.osp.ru/os/2018/2/13054177>.

2. Ямбулатова, О.В. Обучение с применением дистанционных образовательных технологий / О.В. Ямбулатова, С.Е. Тарасова // Материалы МНКМУиС, посвященной 160-летию В.А. Михельсона, г. Москва, 9-11 июня 2020 г.: сб. ст. Т. 1. – М.: РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, 2020. – С.387–389.

3. Кубрушко, П.Ф. Подготовка преподавателей к инновационной педагогической деятельности в условиях цифровизации аграрного образования / П.Ф. Кубрушко, Л.И. Назарова, А.С. Симан // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ имени В.П. Горячкина. – 2019. – № 5 (93). – С.40–45.

4. Actual marketing. – Режим доступа: <https://actualmarketing.ru/praktikum/metodika-servqual/>.

5. Клиентинг. Сервисные системы. – Режим доступа: <https://www.sites.google.com/site/klienting/Home/instrumenty/servqual>.