159.9:37.015.3

Е. Г. Кудрицкая
магистр психол. наук, ст. преподаватель каф. гуманитарных наук
Брестского государственного технического университэта
e-mail: helenkudrizkaya@mail.ru

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СТУДЕНТОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ АКАДЕМИЧЕСКОЙ УСПЕВАЕМОСТИ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

С психолого-педагогической позиции раскрывается содержание понятия «академическая успеваемость», анализируются факторы, влияющие на процесс обучения, обосновывается взаимосвязь уровня академической успеваемости со степенью удовлетворенности качеством образовательных услуг студента в учреждении высшего образования. Обсуждаются результаты эмпирического исследования студентов Брестского государственного технического университета, в котором выявлены факторы, определяющие общие параметры удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг, описана динамика степени удовлетворенности студентов в зависимости их уровня академической успеваемости. Полученные данные могут выступать одним из оснований для разработки общей стратегии развития университета по совершенствованию деятельности его подразделений в области менеджмента качества предоставляемых образовательных услуг.

Введение

Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. предусмотрено «выведение системы образования Беларуси на уровень, соответствующий мировым стандартам» [1, с. 33]. Достижение качества образовательных услуг рассматривается как один из факторов повышения благосостояния. Стратегической целью высшего образования выступает необходимость «сформировать качественную систему образования, в полной мере отвечающую потребностям инновационной экономики и принципам устойчивого развития» [2].

В ситуации совершенствования образовательной системы в Республике Беларусь чрезвычайно важно акцентировать внимание на повышении уровня академической успеваемости среди студентов, что является итоговым показателем, который характеризует деятельность учреждения высшего образования по подготовке специалистов, отвечающих требованиям государственных образовательных стандартов и обеспечивающих качество образовательных услуг.

В процессе обучения приобретаются знания, умения, навыки будущего специалиста, формируются общекультурные и профессиональные компетенции, а также значимые для будущей деятельности личностные качества. Происходит «перестройка системы жизненных взаимоотношений студента с действительностью, изменяется его личностная и социальная позиция, трансформируются ведущие мотивы деятельности, в которую он погружен» [3].

Качество обучения студента в учреждении высшего образования необходимо оценивать прежде всего через призму удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг. Такой подход к описанию процесса обучения обозначен в работах Т. Ю. Кураповой и ее коллег как «психолого-педагогический» [4].

Согласно словарю С. И. Ожегова «успеваемость – это степень успешности усвоения учебных предметов учащимися» [5, с. 837]. В большинстве современных исследований «академическая успеваемость» операционализируется как «средний балл студента за все время обучения» GPA (grade point average) [6].

Традиционно исследователи акцентируют внимание на результативном аспекте данного понятия, понимаемого ими как «комплекс двух компонентов (количественный

и качественный), который является обобщенным показателем успешности учебной деятельности» [7, с. 91].

Следовательно, академическая успеваемость студентов складывается из многих факторов, которые можно сгруппировать в следующие категории:

1) факторы, которые определяют учебную деятельность студента: уровень довузовской подготовки, уровень текущей успеваемости, посещаемость занятий, степень мотивации;

2) факторы, которые обеспечивают учебную деятельность: учебно-методическое обеспечение литературой, уровень обеспечения лабораторных работ, компьютерное и информационно-коммуникативное оснащение, состояние аудиторного фонда, организация научно-исследовательской работы, профессионализм и компетентность профессорско-преподавательского состава;

3) факторы, непосредственно влияющие на учебную деятельность студентов: место и условия проживания студента, материальные возможности, организация питания, взаимоотношения в группе, взаимоотношения с преподавателями учебного заведения, физические и психологические возможности студента.

Таким образом, академическая успеваемость является объективным критерием, выраженным в баллах, который демонстрирует, насколько результаты учебной деятельности студента соответствуют запланированным.

Поскольку со снижением уровня успеваемости увеличивается разрыв между реальным и ожидаемым результатом, то можно предположить, что у студентов с разными уровнями успеваемости присутствуют различия в представлениях о качестве образовательных услуг.

Настоящее эмпирическое исследование направлено на проверку выдвинутой гипотезы.

Организация исследования

В эмпирическом исследовании (добровольно и анонимно) принимало участие 300 студентов строительного, экономического, машиностроительного факультетов, факультета инженерных систем и экологии, факультета электронно-информационных систем Брестского государственного технического университета.

Общая выборка была разделена на три группы в зависимости от уровня академической успеваемости согласно анализу документации за предшествующий семестр:

а) высоко успевающие (средний балл: 8,0–10,0) – 50 студентов;

б) средне успевающие (средний балл: 7,0–7,9) – 171 студент;

в) слабо успевающие (средний балл: 4,0–6,9) – 79 студентов.

Изучение представлений об удовлетворенности качеством образовательных услуг у студентов с разным уровнем академической успеваемости осуществлялось посредством метода семантического дифференциала.

Результаты обработки данных позволяют провести сравнительный анализ в двух направлениях: во-первых, сравнение групповых профилей оценок, выставленных студентами различным измеряемым параметрам удовлетворенности; во-вторых, сопоставление категорий, которые опосредуют знания студентов разных выборок о качестве образовательных услуг.

Результаты и их обсуждение

Результаты первичной обработки данных семантического дифференциала, усредненные для трех групп респондентов, дифференцированных по уровню их академической успеваемости, представлены в таблице 1.

Таблица 1. – Оценка удовлетворенности студентов с разным уровнем академической успеваемости качеством образовательных услуг

Критерий удовлетворенности	Уровень академической успеваемости (средний балл)		
	низкий	средний	высокий
Свои учебные результаты	4,38	4,88	5,33
Учебный процесс в целом	4,64	4,73	4,78
Свои успехи в НИР	3,6	4,07	4,47
Уровень предъявляемых требований	4,56	4,7	4,78
Взаимоотношения с преподавателями	5,6	5,36	5,85
Взаимоотношения с одногруппниками	5,98	5,73	5,87
Атмосфера в группе	5,7	5,59	6,02
Участие в общественных и групповых делах	4,6	4,9	5,0
Участие в конкурсах художественной самодеятельности	3,94	4,07	4,28
Участие в спортивных соревнованиях	4,62	4,28	4,25
Возможность проявления своих способностей	4,64	4,87	4,96
Престиж университета	5,38	5,24	5,5

Содержащиеся в таблице 1 данные показывают, что среднегрупповые оценки у студентов разных выборок довольно близки друг другу.

Наиболее высоко студенты вне зависимости от уровня академической успеваемости оценивают взаимоотношения с преподавателями и одногруппниками, групповую атмосферу и престиж университета.

Наиболее низкие оценки обучающиеся с разными уровнями академической успеваемости выставили собственной удовлетворенности в различных видах внеучебной деятельности: конкурсы художественной самодеятельности, спортивные мероприятия, общественные и групповые дела.

Определенная динамика (повышение степени удовлетворенности в прямой зависимости от роста академической успеваемости) фиксируется только по трем параметрам: удовлетворенность собственной учебной деятельностью, своими успехами в научно-исследовательской работе, возможность проявления своих способностей.

Применение критерия Стьюдента свидетельствует, что возможные различия между группами не существенны (диапазон значения от 0,0 до 0,22 при $t = 2,5$, $p \leq 0,05$). Это позволяет говорить о том, что измеренные параметры удовлетворенности качеством образовательных услуг оцениваются студентами с разным уровнем академической успеваемости одинаково.

Для конструирования категориальной модели представлений студентов об удовлетворенности качеством образовательных услуг исходные матрицы данных (респонденты на шкалы) подвергались процедуре факторизации (программа SPSS v. 16) методом главных компонент с подпрограммой варимакс-вращения.

В таблице 2 представлены итоги факторного анализа в трех выборках студентов с указанием процента общей дисперсии фактора (который интерпретируется как субъективная значимость выделенной категории) и нагрузкой образующих фактор дескрипторов (в таблице указаны только те шкалы, нагрузка которых имеет статистическую значимость не менее $p \leq 0,05$).

Интерпретация содержания выделенных шкал дается в соответствии с теми дескрипторами, которые имеют наибольшую нагрузку по фактору.

Таблица 2. – Категориальная структура знаний в области качества образовательных услуг у студентов с разным уровнем академической успеваемости

Уровень успеваемости					
низкий		средний		высокий	
Психологический климат (46 %)		Внеучебная деятельность (44 %)		Учебный процесс (39 %)	
Атмосфера в группе	0,390	Возможность участвовать в спортивных соревнованиях	0,841	Учебный процесс	0,772
Взаимоотношения с одногруппниками	0,359			Взаимоотношения с преподавателями	0,757
Возможность участвовать в спортивных соревнованиях	0,295	Художественная самодеятельность	0,820	Возможность проявить себя	0,718
		Возможность проявить себя	0,745	Учебный результат	0,661
		Успех в НИР	0,571	Успехи в НИР	0,566
		Общественные дела	0,520	Престиж учреждения высшего образования	0,461
Учебный процесс (12 %)		**Учебный процесс (13 %)**		**Психологический климат (15 %)**	
Уровень требований	0,434	Учебный процесс	0,783	Взаимоотношения с одногруппниками	0,939
Успех в НИР	0,332	Уровень требований	0,757	Атмосфера в группе	0,871
		Престиж учреждения высшего образования	0,613	Уровень требований	0,490
		Взаимоотношения с преподавателями	0,581		
		Учебный результат	0,505		
Внеучебная деятельность (11 %)		**Психологический климат (8 %)**		**Внеучебная деятельность (10 %)**	
Художественная самодеятельность	0,623	Взаимоотношения с одногруппниками	0,934	Спортивные соревнования	0,781
Возможность проявить себя	0,504	Атмосфера в группе	0,922	Художественная самодеятельность	0,778
				Общественные дела	0,701

Анализ данных таблицы 2 свидетельствует, что структура и содержание категориальных моделей представлений студентов с разными уровнями академической успеваемости о качестве образовательных услуг близки друг другу. Однако эти модели в разных выборках отличаются по валентности образующих их конструктов. Для слабоуспевающих студентов наиболее важны психологические параметры образовательного процесса (объединенные в фактор «Психологический климат»). Собственно учебный процесс для них субъективно значим аналогично внеучебным видам активности. Для студентов со средним уровнем успеваемости наиболее субъективно значимыми оказываются различные виды деятельности, затем собственно учебный процесс и, наконец, психологический климат. Для высоко успевающих студентов на первом месте стоит собственно учебно-профессиональный процесс. Также для них важен психо-

логический климат образовательного учреждения, а внеучебные виды деятельности имеют наименьшее значение.

Заключение

В результате теоретического анализа описаны факторы, определяющие общие параметры удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг. Это объективные факторы (учебно-методическое обеспечение, методы и технологии обучения, материально-техническая база, особенность выполняемой учебной деятельности, характер взаимоотношений с преподавателями, взаимоотношения в группе и т. д) и субъективные факторы (личный интерес к учебной деятельности, особенности мотивации, собственная оценка участия в образовательном процессе).

Различные составляющие удовлетворенности качеством образовательных услуг оцениваются студентами с разными уровнями академической успеваемости примерно одинаково. Повышение степени удовлетворенности в прямой зависимости от роста академической успеваемости фиксируется только по трем параметрам: удовлетворенность собственной учебной деятельностью, удовлетворенность своими успехами в научно-исследовательской работе, возможность проявления своих способностей.

Проведенная реконструкция факторных моделей представлений студентов с разными уровнями академической успеваемости о качестве образовательных услуг позволяет утверждать, что для обучающихся с высоким уровнем успеваемости наибольшее значение имеет собственно образовательный процесс и их учебно-профессиональная деятельность; для студентов со средним уровнем успеваемости наиболее важны внеучебные виды деятельности; для обучающихся с низким уровнем успеваемости ведущую роль играет прежде всего психологический климат. Полученные данные позволяют утверждать, что для последней из названных категорий обучающихся одним из перспективных направлений для улучшения ситуации являются конструктивные межличностные взаимоотношения в системе «преподаватель – студент».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года [Электронный ресурс] : протокол заседания Президиума Совета Министров Респ. Беларусь, 2 мая 2017 г., № 10 // Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2017. – Режим доступа: http://www.economy.gov.by. – Дата доступа: 10.06.2019.

2. Концептуальные подходы к развитию системы образования Республики Беларусь до 2020 года и на перспективу до 2030 года [Электронный ресурс] : приказ Министра образования Респ. Беларусь, 29 нояб. 2017., № 742 // Нормативно-правовые акты. – Минск, 2018. – Режим доступа: http://mp.minsk.edu.by/main.aspx?guid=36603. – Дата доступа: 10.07.2019.

3. Гордеева, Т. О. Мотивационные факторы, влияющие на достижения в учебной деятельности, или мотивация обучения: пять условий успеха / Т. О. Гордеева // Психология в вузе. – 2005. – № 4. – С. 3–27.

4. Курапова, Т. Ю. Теоретический анализ понятий «успеваемость» и «успешность обучения» в психолого-педагогической литературе [Электронный ресурс] / Т. Ю. Курапова, Т. И. Ежевская // Журн. науч. публикаций аспирантов и докторантов. – 2018. – Режим доступа: http://www.jurnal.org/articles/2010/ped36.html. – Дата доступа: 11.07.2019.

5. Ожегов, С. И. Словарь русского языка : 70 000 слов / С. И. Ожегов ; под ред. Н. Ю. Шведовой. – 22-е изд. – М. : Рус. яз., 1990. – 921 с.

6. Kuncel, N. R. The validity of self-reported grade point averages, class ranks, and test scores: A metaanalysis and review of the literature / N. R. Kuncel, M. Crede, L. L. Thomas // Review of Educational Research. – 2005. – Vol. 75, № 1. – P. 63–82.

7. Рубин, Б. Г. Студент глазами социолога : учеб. пособие для вузов / Б. Г. Рубин, Ю. С. Колесников. – Ростов н/Д : Изд-во Ростов. ун-та, 1968. – 277 с.

Рукапіс паступіў у рэдакцыю 16.10.2019

Kudritskaya E. G. **Notions of Students with Different Levels of Academic Performance about Satisfaction with the Quality of Educational Services**

The content of the concept of «academic performance» is revealed in the article from a psychological and pedagogical positions, factors affecting the learning process are analyzed, the relationship between the level of academic performance and the degree of satisfaction with the quality of student's educational services in a higher education institution is substantiated.