

УДК 378

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ ПОСРЕДСТВОМ УЧЁТА ДАННЫХ МОНИТОРИНГА МНЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ДАНИЛОВА РОЗА НИКОЛАЕВНА

магистрант 2 года обучения
ФГАОУ ВО КФУ Институт управления, экономики и финансов

ШАРИПОВА АЙСЫЛУ АЛЬФРЕДОВНА

магистрант 2 года обучения
ФГАОУ ВО КФУ Институт управления, экономики и финансов

Аннотация: В статье рассматривается практика применения мониторинга мнений обучающихся посредством анкетирования «Профессорско-преподавательский состав глазами студента», которая применяется в Казанском федеральном университете. Авторы обосновывают необходимость её применения в контексте новых тенденций в российском образовании. Ориентация на студента как полноправного участника образовательного процесса требует от вузов постоянного мониторинга мнений обучающихся о научно-педагогических работниках и их деятельности, что позволит в перспективе повысить качество высшего образования.

Ключевые слова: мониторинг мнений обучающихся, критерии оценки преподавателей, качество образовательных услуг, научно-педагогические работники.

IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION AT THE UNIVERSITY BY TAKING INTO ACCOUNT DATA MONITORING THE VIEWS OF STUDENTS

Danilova Rose Nicolaevna,
Sharipova Aysylu Alfredovna

Abstract. The article discusses the practice of monitoring the views of students through questionnaires "Faculty student eyes", which is applied at the Kazan Federal University. The authors substantiate the necessity of its use in the context of new trends in Russian education. Focus on the student as a full participant in the educational process of higher education requires constant monitoring of the views of students about scientific-pedagogical employees and their activities that will allow in the future to improve the quality of higher education.

Key words: monitoring of opinions of students, criteria for evaluation of teachers, the quality of educational services, scientific-pedagogical workers.

Говоря о системе управления человеческими ресурсами в высшем учебном заведении, необходимо помнить о том, что кадровая политика в учебном заведении отличается от кадровой политики в коммерческих структурах. Университеты (в особенности те, внутри которых функционируют собственные исследовательские группы) производят, трансформируют и передают во вне уникальный продукт – научное знание. Потребителями этого продукта являются студенты, которым в будущем предстоит ис-

пользовать это знание, выстраивая собственную профессиональную биографию. Но какого качества этот продукт?

Федеральный закон N273-Ф «Об образовании в Российской Федерации» [1] является основополагающим документом, на базе которого функционируют все учреждения, предоставляющие образовательные услуги. Закон даёт однозначные рекомендации относительно профессиональных качеств педагогического работника. Так, в ст.48 данного закона указано одиннадцать обязательств, в числе которых уважение чести и достоинства обучающихся, применение педагогически обоснованных и обеспечивающих высокое качество образования форм, методов обучения и воспитания, а также соблюдение нравственных и этических норм.

Образовательные стандарты в России организуют учебный процесс и во многом определяют структуру и содержание каждого образовательного курса, что позволяет проводить профессиональную экспертизу материалов задолго до того как курс будет прочитан. Однако на этапе конкурсного отбора преподавателя на должность и ознакомления с содержанием авторского курса невозможно получить информацию о том, как он будет выполнять свои обязанности. Анализ специфики взаимодействия преподавателя со студентами, выстраивания им системы оценок и выбора способов ознакомления с материалом представляется нам крайне важным

При первичном анализе документов, регламентирующих деятельность работников образования, становится очевидным осознание важности диалога между преподавателями и обучающимися. Новые стандарты высокого качества образования призваны обеспечить участие студенчества в управлении высшей школой, дать ему возможность открыто заявлять о своих потребностях, вносить предложения.

Эта позиция была актуализирована в апреле 2008 г., когда на конференции «Модернизация экономики и глобализация» группой авторов (А. Волков, И. Реморенко, Я. Кузьминов, И. Фрумин и др.) был представлен доклад о стратегии развития системы профессионального образования в России до 2020 года. В документе указано, что основой развития высшего образования станет диалог с потребителем. По замыслу авторов, система независимых рейтингов вузов и отдельных образовательных программ, включая те, которые опираются на опросы выпускников и работодателей, будет сочетаться с прозрачностью деятельности вузов [2, с.27].

Вслед за авторами доклада, Н.Е. Ерофеева и И.В. Чикова отмечают, что образовательный процесс в вузе необходимо персонализировать, поскольку профессиональное образование практико-ориентировано и личностно-направлено (субъект-субъектно) [3, с.2]. Фактически это означает, что для обеспечения эффективного образовательного процесса необходим учёт мнений каждого обучающегося высшей школы.

Практика показывает, что во многих вузах России (как государственных, так и негосударственных) осознана важность мониторинга мнений обучающихся. В настоящее время в научной литературе активно рассматриваются вопросы, посвящённые оценке качества систем мониторинга и вопросам их совершенствования.

Мнение обучающихся при оценке научно-педагогических работников и их деятельности имеет существенное значение. При проведении анкетирования рассматриваются профессиональные и личностные качества преподавателей. Особенностью процедуры изучения и учета мнений обучающихся является то, что исследования путем анкетирования проводится систематически - через определенный интервал времени после окончания учебного курса.

Обеспечение эффективной обратной связи с потребителями образовательных услуг – сложная, многоаспектная задача, выполнение которой зависит от того как организован процесс сбора и анализа данных. Рассмотрим две стратегии организации обратной связи на примерах Казанского (Приволжского) федерального университета (далее – КФУ) и Европейского университета в Санкт-Петербурге (далее – ЕУ СПб).

В ФГАО ВО Казанский (Приволжский) федеральный университет применяют систему мониторинга «Профессорско-преподавательский состав глазами обучающихся», которая позволяет посредством изучения и учета мнений обучающихся установить степень соответствия содержания и качества образовательного процесса.

Система мониторинга функционирует в КФУ с 2012 года и является важным элементом контроля качества образовательных услуг. Анкетирование проводится на регулярной основе, раз в семестр, после окончания курса и завершения процедур промежуточной аттестации в информационно-аналитической системе «Электронный университет». В личных кабинетах учащихся, в установленные сроки, открывается доступ к анкете.

Мнения обучающихся в КФУ получают посредством массовых опросов. Инструментарием является специально разработанная анкета, которая включает в себя десять критериев оценки преподавателя (Таблица № 1).

Таблица 1

**Критерии оценки преподавателей при проведении анкетирования
«ППС глазами студента» [4, с.2].**

№	Критерий	Балл
1	Мне всегда понятно, с какой целью проводится занятие по дисциплине	
2	Преподаватель излагает материал доступно и понятно, проявляет творческий подход	
3	Преподаватель подчеркивает значение учебного предмета для будущей профессии	
4	В процессе обучения активно используют учебно-методические пособия, разработанные преподавателем	
5	Преподаватель использует наглядные пособия при объяснении материала, технические средства обучения (мультимедийное оборудование)	
6	Преподаватель демонстрирует общую эрудицию	
7	Преподаватель объективен в оценке работы студентов	
8	Преподаватель доброжелателен и тактичен, относится к студентам с уважением	
9	Мне импонирует внешний вид и манера поведения, организованность и дисциплинированность преподаватель, его культура речи	
10	Преподаватель доступен в часы, отведенные для консультаций	

Обучающимся предлагается оценить преподавателя по каждому из этих критериев, используя 10-балльную шкалу, где минимум – 1 балл, максимум – 10. В 2015 году в анкетировании приняли участие более 5 790 обучающихся. За 2016 год были собраны 97682 анкеты, обработаны данные о 2210 преподавателях университета и 6422 читаемых ими дисциплинах. Общий средний балл по университету составил 8,84 [4, с.2].

Процесс сбора и обработки данных полностью автоматизирован, причем результаты исследования можно систематизировать как персональную оценку каждого научно-педагогического работника по отдельным дисциплинам или суммарную оценку, так позволяет получить обобщенное мнение и вывести средний балл кафедры, института и университета в целом.

Общая информация передается руководителю конкретного структурного подразделения. Индивидуальная информация о научно-педагогическом работнике направляется каждому на свой корпоративный почтовый ящик через информационную систему «Электронный университет».

К очевидным плюсам разработанной в КФУ методологии мониторинга мнений обучающихся можно отнести:

- оптимизацию процессов сбора и обработки данных, поскольку использование информационно-аналитической системы позволяет исключить вероятность ошибки при подсчётах и существенно экономит время;
- пригодность данных к сравнению – результаты семестровых опросов сопоставимы друг с другом, что позволяет отслеживать изменения в динамике.
- позволяет провести анализ мнения обучающихся о преподавателе в определенном аспекте (в соответствии с ответами на конкретные вопросы анкеты).

В качестве рекомендаций по совершенствованию данной системы самообследования КФУ можно предложить проведение серии глубинных интервью с обучающимися вуза. Применение этого метода позволит получить неформализованную информацию. При этом важно, что формулировки и порядок

вопросов могут меняться в зависимости от ситуации, что снимает с информанта всяческие ограничения и открывает возможности для рефлексии.

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что результаты, полученные в ходе анкетирования, во-первых, становятся основанием для принятия решений о совершенствовании менеджмента качества образовательных услуг; во-вторых – стимулируют научно-педагогических работников к профессиональному развитию, а также дают руководству высшего учебного заведения возможность поощрить лучших (по итогам мониторинга составляется список 20 лучших преподавателей); в-третьих – позволяют обучающимся напрямую влиять на изменения в образовательном процессе.

Европейский университет в Санкт-Петербурге (далее ЕУ СПб) применяет иную систему мониторинга. По завершении каждого курса обучающимся предлагается заполнить анкету, которая включает в себя полузакрытые или открытые вопросы. Форму заполнения – письменно или в электронном виде – обучающиеся выбирают самостоятельно, равно как и способ доставки анкеты преподавателю (лично в руки/по почте/через администратора факультета). При сборе данных соблюдаются два основных условия: анонимность и добровольность.

Вопросы анкеты сформулированы таким образом, что практически не ограничивают обучающегося в выражении собственного мнения относительно курса. Например: «Если бы у Вас была возможность еще раз выбрать этот курс, хотели бы Вы, чтобы в литературе были сделаны какие-либо изменения? Если – да, то какие именно?».

Также используются проективные методики – обучающемуся предлагается представить себя на месте преподавателя: «Когда я буду преподавать этот курс, я, так же как и в этом курсе...».

Важно отметить, что в ЕУ СПб преподаватель самостоятельно составляет анкеты по читаемым им дисциплинам каждый семестр. Это даёт возможность адаптировать инструментарий к уникальной ситуации, которая сложилась за несколько месяцев совместной работы в аудитории. По этой причине в ЕУ СПб оперативно ликвидируют неудобства, возникшие в ходе обучения: от выбора времени занятий до определения месторасположения учебной литературы в единой компьютерной сети вуза.

Преимущества данной системы мониторинга:

- возможность получения неформальных ответов обучающихся;
- обеспечение преподавателя наиболее полной информацией о плюсах и минусах методики его преподавания и курса в целом;
- не опосредованное участие обучающихся в трансформации курса за счёт прямого, неограниченного волеизъявления.

В ЕУ СПб около двух сотен слушателей. Даже при стопроцентном участии обучающихся в анкетировании, данные обрабатываются без применения специальных компьютерных программ. Эта ситуация принципиально отличается от той, что мы наблюдаем в КФУ.

Сравнив системы мониторинга мнений обучающихся, применяемые в двух университетах, мы можем сделать вывод о том, что, во-первых, в обоих случаях получение обратной связи является важной составляющей системы управления человеческими ресурсами и стратегии повышения качества образования.

Во-вторых, принципы организации и проведения мониторинга индивидуальны для каждого вуза. Невозможно представить себе единую для всех высших учебных заведений России систему обратной связи, поскольку в каждом вузе уже сформированы собственные традиции принятия решений и принципы участия обучающихся в управлении образовательным процессом.

Список литературы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"
2. Волков А.Е., Реморенко И.М., Кузьминов Я.И., Рудник Б.Л., Фрумин И.Д., Якобсон Л.И., Андрущак Г.В., Юдкевич М.М. Российское образование — 2020: модель образования для экономи-

ки, основанной на знаниях: к IX Международной научной конференции «Модернизация экономики и глобализация», Москва: Изд. дом ГУ-ВШЭ, 2008.- 39 с.

3. Науковедение [Электронный ресурс]: Интернет-журнал/ Ерофеева Н.Е., Чикова И.В. Мониторинг «Преподаватель глазами студентов» как инструмент регулирования профессиональной деятельности педагога и повышения качества обучения в вузе. ООО "Издательский центр "Науковедение"-Том 7, №5 - 2015 – 10 с. - Режим доступа: <http://naukovedenie.ru> – 21.04.2017.

4. Отчёт Казанского федерального университета «ППС глазами обучающихся» за 2016 г. – 5 с.