

УДК 378.1.014.5

ПРАКТИКА И ПРОБЛЕМЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Тарханова Н.П.

Южно-Уральский государственный университет (НИУ)

E-mail: tanape@mail.ru

Привлечение студентов к оценке образовательного процесса связано с поисками путей повышения качества образования и обусловлено вызовами современного общества. Внедрение данного принципа вызывает множество управленческих проблем: получение и обработку информации, принятие решений по улучшению образовательного процесса. В статье представлены основные методы получения информации - опрос, анкетирование среди обучающихся и выпускников вуза. Указаны основные цели, которыми руководствуются вузы при проведении анкетирования или опросов. Это вопросы, касающиеся повышения эффективности образовательного процесса, измерения удовлетворенности, совершенствования взаимодействия между студентами и преподавателями. Предложены критерии, которые использоваться при составлении вопросов для анкетирования. К их числу следует отнести: нетрудоемкость, оперативность, улучшаемость, количественность, гибкость, сравниваемость, точность. Кроме того, при проведении рассматриваемых видов работ автор предлагает опираться на студенческий актив, который необходимо обучить оцениванию. Рассмотрены варианты управленческих решений, принимаемых по результатам проводимой работы, которые могут включать изменение вариативной части учебного плана, изменение работы структурных подразделений, форм взаимодействия студента и преподавателя, замену работников и т.д. Отмечается, что мониторинг удовлетворенности должен носить регулярный характер.

Ключевые слова: качество образования, студент, студентоцентрированный подход, формы взаимодействия, критерии оценивания, управленческие решения.

В условиях реформирования образования в соответствии с запросами общества одним из важнейших вопросов становится качество образования. Эта категория достаточно сложная и многогранная, так как необходимо учесть множество составляющих, например, кто и на каком этапе может оценить качество. Мы хотели бы обратить внимание на привлечение студентов к оценке качества. Эта проблема не нова. Существует множество публикаций (Рыжкова И. В., Капичников А. И., Капичникова О. Б. Т. Б., Радченко, Н. С. Николаенко, М. В. Радченко, А. П. Борисов) [1, с. 317 - 319; 2, с. 160 - 162]. Подходы разных авторов и вузов весьма разнообразны. И если в отношении привлечения работодателей есть определенные формы взаимодействия, как их участие в работе экзаменационных комиссий, ведение спецкурсов, корректировка учебных планов исходя из потребностей рынка труда, то проблема привлечения студентов к оценке учебного процесса очень часто носит формальный характер, в то время как студент есть участник процесса, на которого направлены услуги, именно он должен определять, устраивает ли его процесс обучения или нет. Студентоцентрированный подход был заявлен в связи с переходом на болонскую систему. С другой стороны, работодатель также должен иметь возможность оценить тот «продукт», который подготовил вуз.

Существует мнение, что показатели приема студентов в тот или иной вуз уже есть показатель его востребованности и качества обучения. Безусловно, это так, однако следует учитывать цифры по отчислению студентов после первой сессии или первого курса. Не всегда это связано с объективными причинами (неуспеваемость, смена места жительства и т.д.). Необходимо учесть, что часть студентов уходит потому, что их не устраивает процесс обучения в части содержания программ, методики преподавания или условий организации учебного процесса. Из этого следует, что проблема управления качеством образования в вузе должна непременно учитывать степень удовлетворенности студентов. Это очень сложная

работа, которая требует системности. К сожалению, опыт показывает, что обратная связь зачастую отсутствует и студенты обсуждают преподавателей на своих созданных сайтах и часто не соблюдают никакие этические нормы. Это еще раз указывает на необходимость студентоцентрированного подхода к процессу обучения.

Любой процесс управления подразумевает, с одной стороны, получение и обработку информации о состоянии объекта, с другой стороны, оценку внешних условий работы для определения воздействий, которые необходимо приложить к объекту для достижения цели управления. Следовательно, согласно теории управления, необходимо обеспечить взаимодействие между входным и выходным параметрами. Сразу же возникают вопросы, какие параметры учитывать при оценивании удовлетворенности, как привлекать, как и, самое главное, каким образом наладить обратную связь. При решении этих вопросов необходимо определиться с тем, что мы хотим получить? Это может быть информация о качестве преподавания тех или иных дисциплин, о деятельности отдельных преподавателей или структурных подразделений. После этого важно определиться с тем, кто будет собирать информацию, ее обрабатывать, разрабатывать корректирующий план действия и осуществлять обратную связь. Как правило, это управления по качеству образовательного процесса. Однако самым сложным, на наш взгляд, вопросом является определение требований к способу оценивания. Ведь оценивание вне критериев теряет всякий смысл. Считаем, что с учетом экономической эффективности, логики и теории принятия решений можно взять за основу такие критерии, как:

- ✓ нетрудоемкость,
- ✓ оперативность,
- ✓ улучшаемость,
- ✓ количественность,
- ✓ гибкость,
- ✓ сравниваемость,
- ✓ точность.

Рассмотрим предложенные критерии более подробно. Первый критерий – нетрудоемкость – объясняется просто: нам необходимо избежать слишком больших затрат. Оперативность позволяет действительно осуществлять планирование и управление. Улучшаемость связана с тем, что в ходе исследований может возникнуть потребность что-то изменить исходя из сложившейся ситуации. Количественность предполагает разработку каких-то шкал, чтобы можно было оценить и выявить лучших. Гибкость позволяет применять используемые критерии в разных условиях и осуществлять сравнение. Сравнимость означает сопоставимость результатов с полученными ранее, например, в предыдущем семестре или учебном году. Точность предполагает, что погрешность вычислений обеспечивает точность показателя качества.

В анкету можно включить вопросы отражающие мнение студентов по отношению к разным аспектам образовательного процесса, например, по учебной и воспитательной работе, удовлетворенностью обучения в вузе, условиям обучения. При рассмотрении проблемы качества образования возникает вопрос, могут ли студенты оценить качество образования? Если рассматривать условия обучения, изложение материала преподавателем, то, однозначно, да, а если говорить о содержании, объеме дисциплин, учебном плане, то для студентов это очень сложно сделать, т.к. они не имеют представления о том, что должно быть в учебных планах, с одной стороны, а с другой - не владеют методикой оценивания. С целью активизации студентов в реализации студентоцентрированного подхода, на наш взгляд, необходимо привлекать студенческий актив. По опыту участия в профессионально-общественной аккредитации можно отметить, что студенты, включаемые в состав комиссии, испытывают большие трудности, связанные с оцениванием по предложенным критериям. Очень часто мнения работодателей и представителей профессионального сообщества резко отличаются от оценок студентов в силу того, что они не владеют методикой оценивания. Во-избежание подобного необходимо организовать курсы по качеству, где будет получена информация о

нормативно-правовой базе, критериях и процедурах оценивания, этических нормах, особенностях взаимодействия разных структурных подразделений. В этом случае опросы могут быть проведены управлениями по качеству образовательного процесса совместно со студенческим активом, что позволит сократить временные затраты управлению по сбору материала, с одной стороны, так и увеличить частоту опросов. Однако важно понимать, что опросы нужно проводить не чаще одного раза в семестр. При этом некоторые подразделения вузов в порядке личной инициативы проводят свои опросы по учету мнения студентов, например, качеством образовательного процесса внутри структурного подразделения (анкетирование по учету мнения студентов в отношении работы деканата). Анкета, как правило, небольшая и включает вопросы по организации учебного процесса (расписание, организацию зачетно-экзаменационных сессий, практик, доступность работников, отношение к студентам, оперативность получения информации). По результатам обязательно должны приниматься управленческие решения исходя из пожеланий студентов. Это могут быть изменения времени работы деканата, расписания сессий, замена работников и др. При этом следует помнить об оперативности принятия управленческих решений и не использовать материалы опросов с целью устранения «неудобных» работников.

Наряду с этим можно отметить, что разные вузы используют разные формы взаимодействия со студентами. Это может быть проведение опросов не только среди обучающихся, но и среди выпускников вуза, взаимодействие между преподавателями и студентами посредством использования современных технологий. Например, Южно-Уральский государственный университет, Башкирский государственный аграрный университет применяют систему Moodle, где студенты размещают выполненные задания, преподаватели их комментируют и оценивают, отвечают на вопросы, которые появились у студента. Сложностью использования данного подхода является оборудование рабочих мест преподавателей, с одной стороны, и временной фактор, с другой. Преподавателю для такого взаимодействия необходимо намного больше времени, чем отводится на консультации, к тому же на оценивание самостоятельной работы также не отводится хоть какое-то количество часов. С этим необходимо считаться, поощрять преподавателей, некоторые реально занимаются образовательным процессом, а не только формируют значительное количество документов, необходимых администрации вуза. Ведь подчас пассивность преподавателя связана именно с нехваткой времени.

Еще одной формой взаимодействия является формирование вариативной части учебного плана. Например, после учета мнения студентов в Балтийском Федеральном государственном университете и Башкирском государственном аграрном университете были внесены изменения в учебный план при подготовке бакалавров по гостиничному делу и туризму в части увеличения доли иностранных языков, экскурсоведению, появились такие новые курсы, как профессиональная этика, конфликтология. В некоторых случаях после проведения анкетирования вносятся изменения в методику преподавания, например, проведение видеоконференций, лекций с участием работодателей.

Таким образом, учет мнения студентов – это важная составная часть работы администрации вузов для повышения конкурентоспособности. Конкретные формы взаимодействия зависят от условий и возможностей вузов. Однако неоспоримым является факт системности, отсутствие формального подхода, когда опросы проводятся потому, что этого требует руководство, и обязательно осуществление обратной связи, чтобы студенты могли убедиться, что они будут услышаны. Только в этом случае будет достигнута заявленная цель управления.

Список литературы

И. Радченко, Т. Б., Николаенко, Н. С., Радченко, М. В., Борисов, А. П. Анкетирование – один из способов исследования качества образования // Гарантии качества высшего профессионального образования: материалы Международной научно-практической конференции. — Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2008. — С. 317 - 319.

2. Рыжкова, И. В., Капичников, А. И., Капичникова, О. Б. Развитие учебной мотивации студентов в условиях новой системы высшего образования // Педагогика: традиции и инновации: материалы V Международной научной конференции — Челябинск: Два комсомольца, 2014. — С. 160 - 162.

PRACTICE AND PROBLEMS OF STUDENTS' INVOLVEMENT IN ASSESSMENT OF EDUCATION QUALITY

Tarkhanova N. P.

South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk
E-mail: tanape@mail.ru

Involvement of students in assessment of the educational process is connected with the search of ways for improving education quality and is determined by the challenges of modern society. Introduction of this principle causes many management problems: information acquisition and processing, decisions making on improvement of the educational process. The article presents main methods of information acquisition - a survey, a questionnaire for students and graduates. Main goals which universities follow when conducting surveys are defined. These are issues concerning the improvement of the educational process effectiveness, measurement of contentment, improvement of interaction between students and teachers. Criteria that can be used when writing questions for the survey are suggested. These questions include: bad labour intensity, efficiency, improvement, quantitiveness, flexibility, comparability, accuracy. Furthermore, the author proposes to rely on student activists who should be trained in assessment. Variants of management decisions made on the basis of the work results, which may include change of the variable part of the curriculum, change in the work of subdivisions, forms of interaction between students and teachers, and replacement of workers, are considered. It is noted that the monitoring of contentment has to be regular.

Key words: education quality, student, student-centred approach, forms of interaction, assessment criteria, management decisions.

УДК 378

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Тилек кызы Аида

Сахалинский институт железнодорожного транспорта филиал
Дальневосточного государственного университета путей сообщения

В настоящей статье рассматриваются процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в высших учебных заведениях. Приведены мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей, внутренний аудит, процесс идентификации и прослеживания. Механизмом гарантии качества подготовки специалистов в вузе должна стать система менеджмента качества и указаны пути её развития.

Ключевые слова: система менеджмента качества, научные исследования, процессы, необходимые для системы менеджмента качества, мониторинг, анализ, эффективность, образовательные услуги.