

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ АККРЕДИТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Клейменова Е.В

Финансовый университет

В условиях европейской интеграции и принятия в 2005 г. «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве» российские вузы стали реформировать свою систему гарантий качества и процессные модели систем менеджмента качества.

Успешное решение задачи повышения качества определялось посредством создания внутривузовской системы управления качеством, которая формировала правила и процедуры, гарантирующие целенаправленное достижение результатов.

Именно с 2005 г. сложилась и активно развивается европейская архитектура качества:

- внутривузовская система гарантий качества;
- внешняя система гарантии качества;
- аккредитационные агентства;
- Европейский реестр агентств по гарантии качества (EQAR).

Инструментами обеспечения качества высшего образования стали: аккредитация, аудит, бенчмаркинг и превосходство.

Вступление в силу 01.09.2013 г. нового закона «Об образовании» еще более усилило этот процесс в России. Началось активное развитие организаций, занимающихся профессионально-общественной аккредитацией. Среди данных организаций, на наш взгляд, особо можно выделить:

- Национальный центр общественно-профессиональной аккредитации;
- Агентство по контролю качества образования и развитию карьеры;
- Ассоциацию юристов России;
- Агентство по аккредитации программ инженерного образования;
- Союз машиностроителей;
- Федерацию рестораторов и отельеров;
- Ассоциацию менеджеров России.

Благодаря многообразию аккредитующих организаций вышли на первый план различные трактовки понятия «качество образования» и критериев его оценки при проведении профессионально-общественной аккредитации.

Процедура профессионально-общественной аккредитации, как правило, включает следующие этапы:

- выбор аккредитуемых программ;
- подготовку заявления на аккредитацию;
- подготовку комплекта документов, включая отчет о самообследовании;
- формирование комиссии по внешней экспертизе;
- подготовку к визиту внешних экспертов;
- подготовку аналитических материалов членами комиссии;
- проведение внешней экспертизы;
- принятие решения об аккредитации образовательной программы;
- публикацию результатов профессионально-общественной аккредитации.

Осуществляя процесс профессионально – общественной аккредитации, каждая аккредитующая организация устанавливает свои требования, в рамках базы, закрепленной в российском законодательстве, Европейских инструментах качества и иных документах.

В настоящее время многие аккредитационные агентства России ориентируются и применяют на практике стандарты внешней гарантии качества высшего образования ESG-ENQA. Данные стандарты требуют обязательное наличие у вузов:

- политики и процедур для гарантии качества;

- процедур утверждения, мониторинга и периодической оценки программ и квалификаций;
- процедур оценки уровня знаний студентов;
- механизмов и критериев оценки компетентности преподавателей;
- необходимых ресурсов для организации процесса обучения;
- системы сбора, анализа и распространения необходимой информации для эффективного управления программами обучения;
- системы информирования общественности.

Аккредитационные агентства инженерных программ используют, как правило, американские стандарты качества образования.

Эта тенденция связана с тем, что Россия стала участником интеграционных процессов образования по гармонизации структуры высшего образования, использованию стандартов к оценке качества образования, принятых не только в Европе, но и во всем мире, применению единых принципов к организации учебного процесса в вузе.

Отметим, однако, что процедуры, критерии, а также формы и методы оценки при проведении профессионально – общественной аккредитации разнятся между собой. Данная ситуация ставит многие образовательные организации в определенное затруднение с выбором аккредитующей организации, программ, которые необходимо подвергнуть процедуре профессионально-общественной аккредитации и объема финансирования выделяемого на данный процесс, поскольку из бюджета на них средства не выделены.

В зависимости от выбранной аккредитующей организации образовательная организация корректирует свои образовательные программы и систему менеджмента качества под соответствующие требования, т.к. именно высшее учебное заведение отвечает за обеспечение качества реализуемых образовательных программ.

При проведении профессионально-общественной аккредитации экспертная комиссия работает в образовательной организации, как правило, около трех дней. В течение данного периода внешние эксперты проводят встречи с коллективом, выпускниками, работодателями, проводят интервьюирование студентов, анализируют документы, формируют итоговый отчет.

Хочется обратить внимание на такой аспект процедуры профессионально-общественной аккредитации, как интервьюирование студентов внешними экспертами.

Интервьюирование необходимо для выявления истинного положения дел в образовательной организации, особенно в части определения качества реализации образовательной программы.

Прямое интервьюирование студентов экспертами, безусловно, важное и нужное занятие, однако не дающее общей картины вуза в целом, т.к. выборочная группа из 15 студентов не может выразить мнения нескольких сотен, а то и тысяч студентов вуза, нужен другой подход.

Именно социологический опрос студентов в форме электронного анкетирования при репрезентативной выборке позволит дать соответствующий адекватный результат.

Использование социологических методов при выявлении степени удовлетворенности качеством обучения в настоящее время широко применяется большинством образовательных организаций. Об этом свидетельствует активная публикационная активность профессорско-преподавательского состава по данной тематике Белгородского государственного национального исследовательского университета, Московского государственного университета им. М.Ю. Ломоносова, Южно-уральского государственного университета, РЭУ им. Г.В. Плеханова, НИУ Высшей школы экономики, РАНХ и ГС, РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина, Пермского национального исследовательского университета, Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов и многих других.

Также данный вопрос неоднократно обсуждался на собраниях Ассоциации ведущих вузов в области экономики и менеджмента, немало места ему уделено в программах и стратегиях развития вузов, дорожных картах.

Финансовый университет в рамках процессной модели системы менеджмента качества ввел обязательную документированную процедуру СТО ДП 8.2.1/1 Мониторинг и оценка удовлетворенности внутренних потребителей.

В рамках принятой системы оценки деятельности преподавателей университета установлен обязательный критерий оценки работы преподавателя со стороны студентов, который учитывает администрация.

Ежегодно проводятся социологические опросы студентов: «Социальное самочувствие студентов», «Преподаватель глазами студента» и работодателей: «Мониторинг удовлетворенности работодателей уровнем профессиональной подготовки выпускников Финансового университета».

Анкеты по данным опросам формировались с учетом специфики университета, объема контингента и направлений подготовки и профилей. Также были учтены особенности реорганизационных мероприятий, через которые прошел университет.

В исследовании «Социальное самочувствие студентов» 2013 года изучались такие аспекты, как:

- обобщенный портрет респондента (смотрелся процент студентов из присоединенных вузов, после реорганизации);

- количество пропусков студентами занятий и их причины;

- своевременность доведения расписания занятий и изменений в нем до студентов;

- удовлетворенность студентов качеством проводимых занятий ППС в целом;

- удовлетворенность студентов пунктуальностью преподавателей;

- анализ контроля ППС посещаемости и опозданий студентов;

- анализ контроля списывания;

- анализ востребованности студентами рабочих учебных программ дисциплин;

- анализ предложений студентов по улучшению образовательного процесса;

- анализ использования студентами услуг библиотеки;

- анализ мнения о деятельности студсовета;

- анализ удовлетворенности работой сотрудников деканата, учебно-вспомогательного персонала;

- мнение студентов о работе базовой кафедры;

- анализ удовлетворенности услуг столовой и кафе.

Подчеркнем, что в исследовании также учитывалось мнение студентов по обеспечению необходимыми ресурсами для обучения: начиная с ППС, заканчивая доступом к библиотекам, столовым, спортивным залам и пр.

Анкетировалось 1932 респондента. Тип выборки квотная.

Из перечня направлений анализа видна многоаспектность исследования, которая как раз и позволяет выстроить единую картину образовательной организации.

Итоги анкетирования показали, что общая удовлетворенность студентов различными сторонами социальных взаимодействий в университете, в целом, находится на достаточно высоком уровне. Однако в жизнедеятельности университета имеется немало аспектов, требующих внимания. Например повышение качества проведения занятий преподавателями, контроль преподавателями форм деятельности студентов, контроль списывания, повышение продуктивности деятельности студсовета, выявлено определенное недовольство студентов деятельностью столовой и кафе.

Более того, итоги анкетирования позволяют сравнить показатели в динамике по сравнению с предыдущим годом, например: со времени предыдущего исследования (2012 г.), общая ситуация с удовлетворенностью качеством проведения преподавателями занятий (имелись ввиду такие характеристики как доступность изложения материала, использование презентационных материалов и др.) в университете сильно не изменилась (табл. 1).

Соотношение в разной степени удовлетворенных и неудовлетворенных качеством проводимых занятий находится в пропорциях, позволяющих говорить о достаточно благоприятном положении дел в данной сфере жизнедеятельности университета: 80,4%

опрошенных в той или иной мере удовлетворены качеством проводимых занятий. Доля придерживающихся иной точки зрения составляет 19,6%.

Таблица 1 Сопоставление удовлетворенность и качеством проводимых занятий по годам (в % от ответивших)

	2012	2013
хорошо	31,2	36,4
скорее хорошо	58,3	44,0
скорее плохо	0,0	14,6
плохо	7,1	5,0

Хочется отметить важность учета мнения студентов о качестве обучения в вузе, поскольку они изнутри способны заметить недостатки и проблемные зоны, которые не видны администрации образовательной организации.

Следующее исследование посвящено оценке деятельности преподавателей. Именно они являются главным ресурсом учебного процесса. Очень важно, чтобы они обладали полноценными знаниями и пониманием преподаваемого предмета, необходимыми умениями, опытом и профессиональными компетенциями для эффективной передачи знаний студентам.

Проведенное в университете исследование «Преподаватель глазами студента» позволило более точно выяснить оценку деятельности преподавателей по определенной модели, в состав критериев оценки вошли следующие:

1. Доступно и последовательно излагает материал.
2. Стимулирует интерес к предмету.
3. Умеет разрешать конфликтные ситуации на занятиях.
4. Контактен с аудиторией.
5. Объективен к оценке знаний студентов.
6. Организован и дисциплинирован по отношению к себе.
7. Контролирует дисциплину и работу студентов на занятиях.
8. Применяет активные методы обучения (кейсы, деловые игры, симуляции, мультимедийные ресурсы и т.д.).
9. Обеспечивает студентов учебно-методическими материалами.
10. Использует практико-ориентированные примеры на занятиях.
11. Взаимодействует со студентами во внеаудиторное время (участвует в студенческой научной жизни и иных мероприятиях университета).
12. Контролирует самостоятельную работу студентов.
13. Интересен как личность, как профессионал.
14. Выполняет график консультаций со студентами.
15. Акцентирует внимание на самостоятельной подготовке студентов к занятиям.
16. Внешний вид соответствует принятому в высшей школе дресс-коду.

Анкетировалось 4200 студентов. Тип выборки квотная. Установлена десятибалльная шкала ответов.

После завершения опроса произведена обработка полученных данных в программе SPSS. При обработке результатов анкетирования для всех преподавателей получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 16 изучаемых качеств. Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. По факультету выведена обобщенная оценка по всем изучаемым качествам преподавателей и по факультету в целом.

К ожидаемым результатам опроса следует отнести более низкие оценки тех педагогов, которые ведут учебные курсы, не достаточно методически обеспеченные, слабо осуществляют связь со студентами вне аудитории, не используют в учебном процессе активные формы обучения, не выполняют график индивидуальных консультаций студентов и не умеют разрешать конфликтные ситуации на занятиях.

Качества преподавания, которые можно отнести к фундаментальным, традиционным для университета, хорошо проработанным, таким как контакт с аудиторией, использование практико-ориентированных примеров, объективность в оценке знаний студентов, доступность и последовательность изложения материала, чаще всего оцениваются студентами выше.

Анализируя результаты исследования, выявлен интересный факт: критерий - «внешний вид соответствует принятому в высшей школе дресс-коду» на всех факультетах занимает первое место, а следующее за ним: «организован и дисциплинирован по отношению к себе» - превагирует на восьми факультетах, кроме факультета Социологии и политологии, где он занимает лишь 11 место.

В первую («лидирующую») пятерку вошли такие качества как:

1. Внешний вид соответствует принятому в высшей школе дресс-коду - 7,54;
2. Организован и дисциплинирован по отношению к себе - 7,12;
3. Контролирует дисциплину и работу студентов на занятиях - 6,89;
4. Контактен с аудиторией - 6,85;
5. Акцентирует внимание на самостоятельной подготовке студентов к занятиям - 6,69;
6. Использует практико-ориентированные примеры на занятиях – 6,69.

В последнюю пятерку («аутсайдеров»), требующую особого внимания и дополнительной работы над ними, попадают такие качества как:

1. Взаимодействует со студентами во внеаудиторное время (участвует в студенческой научной жизни и иных мероприятиях университета) - 5,87;
2. Применяет активные методы обучения (кейсы, деловые игры, симуляции, мультимедийные ресурсы и т.д.) - 6,13;
3. Выполняет график консультаций со студентами - 6,15;
4. Умеет разрешать конфликтные ситуации на занятиях - 6,30;
5. Обеспечивает студентов учебно-методическими материалами - 6,38.

Полученные данные результатов исследования свидетельствуют о достаточно позитивном восприятии студентами учебного процесса, который находится на довольно высоком уровне.

В зависимости от факультета, требования к определенным качествам преподавателей варьируются. Сформирован рейтинг факультетов и рейтинг преподавателей.

Следует обратить внимание, что оба эти исследования проводились в форме электронного социологического опроса, строго был выдержан режим конфиденциальности.

Учет мнения студентов при оценке качества реализации образовательной программы очень важен, поскольку они являются одними из основных субъектов образовательного процесса, без которых он невозможен.

Задача оценки при профессионально-общественной аккредитации в данном случае направлена не только на выявление слабых и сильных сторон, сколько на улучшение процесса обучения и восприятия академического материала студентами.

Более того, при опросе студентов необходимо разделять критерии преподавателей, ведущих занятия у бакалавров и магистров по направлениям и профилям, задавать разные критерии оценки преподавателей, поскольку это требования не только ФГОС, но и профессионального сообщества, работодателей.

В процессе экспертного анализа мнения студентов о качестве обучения интересным можно отметить такой момент, как использование результатов интернет - экзамена (ФЭПО) по соответствующим предметам, в данном случае можно было бы сравнить результаты как в содержательном плане, так и позицию студентов о работе конкретного преподавателя, ведущего дисциплину, что, несомненно, обогатило бы анализ.

Помимо вышеперечисленных социологических исследований в рамках процессной модели системы менеджмента качества была введена документированная процедура СТО ДП 8.2.1./2 Мониторинг и оценка удовлетворенности внешних потребителей. Согласно

которой университет ежегодно проводит анкетирование работодателей на предмет удовлетворенности уровнем профессиональной подготовки выпускников.

Данная документированная процедура была включена в процессную модель не только из-за требований стандарта ISO 9001:2008, требований евростандартов, но и потому, что участие работодателей в оценке качества подготовки выпускников определяет, прежде всего, соответствие их подготовки ожиданиям рынка труда, укрепляет социальную защищенность, гарантирует адаптацию выпускников в реальных социально-экономических условиях.

В 2012 г. университетом опрошено 107 работодателей, расположенных в г. Москве. В анкетировании принимали участие от малой до крупной организации. Рассматривались такие вопросы как:

- оценка работодателем общего уровня профессиональной подготовки выпускников Финуниверситета;

- оценка работодателем уровня теоретических и практических знаний по полученной специальности;

- оценка уровня владения иностранными языками выпускников;

- оценка уровня осведомленности студентов в смежных областях полученной специальности;

- оценка ориентации выпускников университета на карьерный рост;

- оценка личных качеств выпускников университета как молодых специалистов.

В целом, работодатели положительно оценили уровень профессиональной подготовки выпускников университета.

Не зря 98 % выпускников Финуниверситета трудоустроены по направлению подготовки в первый же год после окончания вуза.

Однако, как и во многих вузах отстает показатель практической подготовки.

В целях усиления практической подготовки студентов в настоящее время в университете создано 11 базовых кафедр (KPMG, Прайсвогтерхаус, Государственно-частное партнерство, Ипотечное и жилищное кредитование, Технологии 1 С, базовая кафедра Федеральной антимонопольной службы и др.).

Также создана система департаментов, позволяющих усилить вовлечение науки в учебный процесс.

Анализируя результаты социологического опроса, касающиеся личных качеств выпускников, администрация университета акцентировала внимание на необходимость большего применения в образовательном процессе активных форм обучения.

Отметим, что учет мнения работодателей очень важен и при формировании профессиональных компетенций, на основе которых разрабатываются профессиональные стандарты.

Все эти исследования в комплексе помогают усовершенствовать образовательный процесс в образовательной организации, учитывая ее специфику.

Однако отметим, что в процессе анкетирования у образовательных организаций часто возникают следующие проблемы:

- слабая техническая возможность вузов в организации проведения массовых опросов студентов, в т.ч. слабая подготовка технического персонала для формирования электронной оболочки анкеты;

- персонал, занимающийся организацией социологических исследований не всегда компетентен;

- прямое вмешательство администрации образовательной организации в процесс формирования методики анкетирования и вопросов анкеты;

- отсутствие заинтересованности факультетов и кафедр в проведении исследования;

- выборка не репрезентативна;

- сложность анкеты и большое количество вопросов;

- нарушена методика проведения исследования и др.

Помимо этого, на результаты исследований очень большое влияние имеет «испорченность поля» (когда в короткий период проводится несколько исследований и респонденты просто устают отвечать на анкеты).

Все это влияет на качество результатов социологического исследования, о чем должен помнить внешний эксперт.

При правильной организации социологического опроса его результаты могут стать хорошей профессиональной основой экспертной оценки мнения студентов о качестве обучения в образовательной организации, поскольку проводятся систематически, посредством электронного социологического опроса и репрезентативность результатов выдержана в полной мере благодаря методике анкетирования.

Кроме того, они показывают эффективную обратную связь со стороны администрации образовательной организации при выявлении «проблемных зон» и соответствуют принципам хорошей практики во внешней гарантии качества.