

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТЕ НА ОСНОВЕ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ*

Г.Б. Скок, Е.А. Лебедева

Новосибирский государственный технический университет

В течение последнего десятилетия в НГТУ проводится работа по проблеме «Качество учебного процесса и педагогической деятельности». Одним из источников информации о качестве учебного процесса является, без сомнения, мнение обучающихся.

С 1998 г. в университете по приказу ректора проводится анкетирование студентов, занимающихся у тех преподавателей, которые проходят переконкурс или желают продлить контракт.

Студентам предлагается анкета, разработанная на основе результатов многолетних исследований, объектом которых является деятельность преподавателя. Анкетирование, конечно, анонимное и проводится экспертом, прошедшим специальное обучение.

О чём спрашивают студентов? Особенность анкеты заключается в том, что студенты оценивают не преподавателя, а себя в учебном процессе под руководством данного преподавателя. Такая анкета нам кажется более демократичной и наиболее приемлемой в период, когда система оценки качества деятельности только складывается. Анкета содержит десять вопросов: по три вопроса, относящихся к оценке трёх компонентов педагогической деятельности (представление информации, организация познавательной деятельности, эмоциональный настрой и регуляция поведения). Студентов спрашивают о том, понятно ли им, зачем изучать тот или иной материал, задают ли они вопросы преподавателю, могут ли выделить главное в курсе, интересно ли им учиться, чувствуют ли они уважение со стороны преподавателя, занимаются ли на занятиях посторонними делами. И даже последний ответ характеризует размышления самого студента: «Мне кажется, что с другим преподавателем я бы работал успешнее — 3210123 — Я хотел бы продолжать работать с данным преподавателем».

* Университетское управление: практика и анализ. — 2001. — № 3(18).

Строка цифр, стоящая между двумя противоположными суждениями, позволяет студенту определиться, выбирая не только крайние суждения, но и степень согласия с ними. Так сконструированы все 10 вопросов. Студент обводит одну из цифр в строке. Если обведена крайняя правая цифра, то это означает максимальный балл по вопросу. Результаты усредняются по вопросам, блокам, студентам. Сама анкета приведена в первом ежегодном докладе НГТУ по качеству (см. [1]).

Каждый студент, конечно, может думать что угодно. Однако, если обнаруживается тенденция (большинство не понимает сути, не хочет работать, занимается посторонними делами на занятиях и т. д.), то это уже не может не характеризовать качество деятельности преподавателя. С этим далеко не все согласны. Особенно те преподаватели, которые получают невысокий балл. Обычно во всём винят студентов (невоспитанные, учиться не хотят, прячутся от армии и т. д.) и условия (холодно в аудиториях, социум не в порядке и т. д.). Так считают те, кто придерживается мнения, что главное в структуре их деятельности — предметный блок (знать свой предмет и излагать его ясно), забывая, что для преподавателя очень важны и психолого-педагогический, и общекультурный, и личностный компоненты. Так, например, некоторые преподаватели утверждают, что настроение студентов на занятии — не их компетенция, а то, что «им кажется», не имеет никакого значения. И тогда мы заходим в тупик. Если на занятиях студенты не проявляют интереса, работать не хотят, занимаются посторонними делами, то наша деятельность превращается в самодостаточное «действие», которое, хотим мы или нет, становится необходимым только нам самим.

Говоря о качестве образовательного процесса, мы определяем его как «соответствие принятым нормам». Эти нормы были прописаны в первом ежегодном докладе НГТУ по качеству [1]. Уместно привести их здесь совместно с некоторыми общими положениями о качестве.

Ориентируясь на ИСО 9001 и EFQM, будем говорить о качестве условий, процесса и результата. Особенно процессов. Если мониторинг показывает, что процесс идёт в соответствии с заданными нормами качества, то с большой вероятностью можно утверждать, что результат (соответствие нормам) будет достигнут.

Качество учебного процесса косвенно свидетельствует и о качестве деятельности преподавателя, который этот процесс организует.

Деятельность образовательного учреждения в целом и отдельного преподавателя рассматривается как оказание образовательных услуг.

При оценке качества рекомендуется ориентироваться на «удовлетворённость потребителя». Нашим внутренним потребителем является студент.

Некоторые «нормы качества» учебно-воспитательного процесса, принятые в НГТУ:

Преподаватель знает материал курса, свободно владеет им.

Студенты понимают и принимают преподавателя.

Преподавателю приятно с ними работать, помогать освоить предлагаемый курс.

Предмет вызывает у студентов интерес и желание работать.

Студенты задают вопросы (в ходе занятия и после).

Студенты активны, не занимаются посторонними делами на занятиях.

Общий эмоциональный настрой на занятиях положительный.

Курс хорошо структурирован, студенты легко могут выделить главное.

Теперь о некоторых результатах за три последних года. В табл. 1 приведены средние баллы (максимальный возможный балл — 100).

Таблица 1

**Средний по университету балл по вопросам анкеты
«Учебный процесс глазами студента»**

Вопрос	Средний балл по годам		
	1998	1999	2000
1	81	81	80
2	79	79	77
3	72	69	70
4	75	76	72
5	72	72	70
6	76	76	74
7	78	75	74
8	67	64	65
9	59	62	62
10	81	77	77

Из табл. 1 следует: результаты за три года являются стабильными, хотя обследовались разные группы преподавателей. Студенты в основном хотят продолжать работать с преподавателями (вопрос 10).

Выше баллы по вопросам, характеризующим (косвенно), как представляется информация (вопросы 1, 4, 7). Этот блок традиционно в уни-

верситете является «благополучным». Не зря говорят об информационном подходе в обучении.

Несколько ниже баллы по блоку «Организация познавательной деятельности» (вопросы 2, 5, 8), в частности, по вопросу 8, в ответ на который студенты признаются, что не задают вопросов преподавателю. Удивляет учебный процесс, в котором вопросы студентов не считаются обязательными.

Балл по 9-му вопросу: На занятиях я часто отвлекаюсь, занимаюсь посторонними делами (Не отвлекаюсь, не занимаюсь посторонними делами) — традиционно ниже, чем по другим вопросам. Следовательно, учебный процесс так своеобразно организуется, что студенты на занятиях ведут свою жизнь, не связанную с той, которая планируется преподавателем. Иногда преподаватели забывают, что уже не являются лучшими носителями информации, а студенты стали менее послушными и хотят сами решать, слушать нас или нет (есть учебники, Интернет, копировальная техника и, наконец, «служба», обеспечивающая любой информацией, в том числе и идеально выполненными РГЗ).

Таблица 2

Максимальный и минимальный баллы по вопросам анкеты за период 1998–2000 гг.

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Максимальный балл	99	95	92	98	88	98	97	99	88	98
Минимальный балл	38	51	43	45	36	48	26	31	19	13

Нельзя, конечно, утверждать, что средние по университету баллы по анкетам студентов характеризуют деятельность любого преподавателя. Об этом свидетельствуют результаты, приведённые в табл. 2 и на гистограммах рис. 1.

Многие преподаватели, особенно на первом этапе, сомневались в объективности оценки студентов. Они утверждали, что эта оценка в основном определяется составом и характером студенческой группы, а не деятельностью преподавателя. Подтверждением того факта, что не все преподаватели оцениваются студентами одинаково, служит информация, представленная на рис. 2. Из рисунка видно, что оценка учебного процесса одними и теми же студентами несомненно связывается с деятельностью того, кто этот процесс организует. Если бы всё

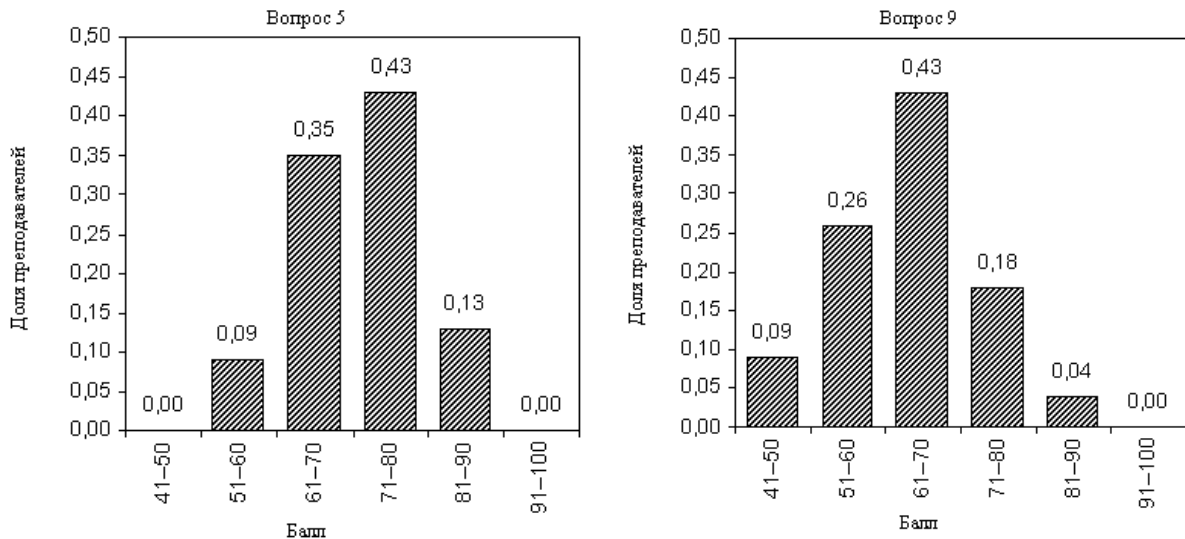


Рис. 1. Гистограммы, отражающие долю преподавателей, получивших соответствующие баллы по вопросу 5 («На занятиях я активный, хочу работать, выполняю необходимые записи») и по вопросу 9 («Я никогда не отвлекаюсь на занятиях, не занимаюсь посторонними делами»)

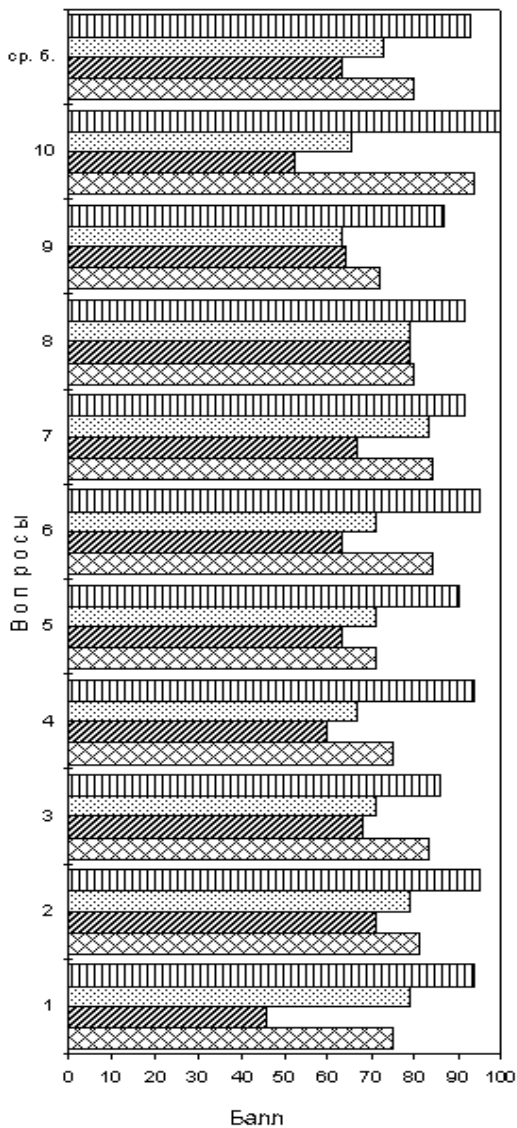


Рис. 2. Гистограмма, отражающая оценку одними и теми же студентами учебного процесса, организуемого разными преподавателями

определялось качеством самих студентов и условиями деятельности, то результатов, представленных на гистограмме, не существовало бы.

В ходе работы было установлено, что ответы на вопросы анкеты лучше коррелируют со средним баллом по анкете, чем с ответами на 10-й вопрос, поэтому как показатель качества учебного процесса и деятельности преподавателя используется именно средний балл.

Анкетирование студентов проводят эксперты, которые обучаются правилам сбора информации, её обработки, хранения и использования, а также анализу, оценке и выдаче рекомендаций преподавателям и руководителям учебных подразделений. Обработка результатов анкетирования производится с помощью специально разработанной компьютерной программы. Беседу по результатам анкетирования ведёт эксперт с преподавателем индивидуально. Это наиболее сложная часть работы экспертов. Для многих преподавателей качество их деятельности со стороны студентов никогда не оценивалось прежде, и они психологически не готовы к получению такой информации. Работа с такими преподавателями требует от эксперта особой деликатности, внимания и терпения. Для руководителей количественные показатели результатов анкетирования переводятся в более мягкие словесные формулировки. Например, информация об оценке качества учебного процесса студентами предоставляется руководителю подразделения (декану) в такой форме:

Суммарный личный балл по всей анкете преподавателя N находится на уровне среднего по университету. По мнению студентов, у преподавателя нет проблем в организации учебного процесса. Большинство студентов хотят продолжать с ним работать.

Суммарный личный балл по анкете преподавателя M ниже среднего по университету. По мнению студентов, у преподавателя есть проблемы в организации учебного процесса. Студенты отмечают, что им непонятны цели курса, дисциплину они изучают без интереса, на занятиях пассивны, часто занимаются посторонними делами. Однако, считая, что преподаватель относится к ним с уважением, студенты не возражают продолжать с ним работать.

Изучая мнение студентов о качестве учебного процесса, мы попытались проанализировать, насколько адекватно сами преподаватели оценивают успешность своей педагогической деятельности в тех её аспектах, которые косвенно подвергались оценке со стороны студентов. Для ответа на этот вопрос параллельно с анкетированием студентов анкету с аналогичными вопросами заполнили преподаватели. Результаты показали, что у преподавателей, чей суммарный балл по анкете выше среднего по университету, самооценка совпадает с мнением студентов по

**Распределение преподавателей по группам
на основании среднего балла по анкете**

Характер группы	Отношение чел. / %		
	1998	1999	2000
Группа I (балл выше среднего по ун-ту)	14/16	10/14	10/14
Группа II (балл на уровне среднего по ун-ту)	55/65	50/68	43/60
Группа III (балл ниже среднего по ун-ту)	16/19	13/18	19/26

большинству вопросов. Преподаватели с суммарным баллом на уровне среднего по университету не всегда видели проблемы, наличие которых отмечают студенты. Уровень рефлексии преподавателей, чей суммарный балл по анкете ниже среднего по университету, оказался низким. Они считают, что у них в основном нет проблем в организации учебного процесса, а студенты отмечают, что учатся без интереса, не понимают, для чего изучают предмет, на занятиях пассивны. Получается, что наличие проблем в организации учебного процесса зачастую сопровождается низким умением проанализировать собственную педагогическую деятельность, о чём говорят педагоги и психологи (см. [3]). Проведение корректирующей беседы с преподавателем и представление информации руководителю — элемент управления качеством образования в университете.

Результаты анкетирования позволяют также получить информацию о том, как оценивают свою роль в образовательном процессе сами студенты (см.: [2]). Можно отметить некоторые моменты, которые мешают охарактеризовать учебную деятельность студентов как целенаправленную, осмысленную и продуктивную:

Случается, студенты отмечают, что изучают дисциплину с интересом, однако, по их же свидетельству, самостоятельно работать не хотят, на занятиях отвлекаются, занимаются посторонними делами.

Зачастую, если преподаватель задаёт вопросы, студенты над ними задумываются, стараются ответить, но своих вопросов, возникающих в ходе занятия, всё-таки не задают.

Считая, что преподаватель относится к ним с доверием и уважением, студенты тем не менее не оправдывают этого доверия (отмечают, что на занятиях пассивны, работать не хотят, занимаются посторонними делами).

**Распределение преподавателей по группам
в зависимости от ответов студентов на 10-й вопрос анкеты
(желание продолжать работать с данным преподавателем)**

Балл по вопросу 10	Рекомендации	Распределение преподавателей в зависимости от ответа, чел./%		
		1998	1999	2000
> 80	Большинство студентов хотяг продолжать работать с преподавателем	49/58	29/34	7/8
61–80	Студенты не возражают продолжать работать с преподавателем	38/52	25/34	10/14
< 61	Студенты считают, что с другим преподавателем они работали бы успешнее	35/49	28/39	9/12

Иногда, высказывая своё желание продолжать работать с данным преподавателем, студенты признаются, что изучают дисциплину без интереса, на занятиях находятся в подавленном настроении, занимаются посторонними делами. Это может свидетельствовать о том, что они не верят в возможность повлиять на ситуацию, изменить что-то к лучшему в учебном процессе, занимая пассивную позицию.

Такое отношение к обучению трудно назвать заинтересованным, а позицию в обучении — активной.

Анализ результатов позволяет сделать некоторые выводы относительно причин получения преподавателями низких баллов по анкете:

- неучёт целевой группы преподавателем при проектировании учебного курса;
- неоднородность больших потоков по начальной подготовке;
- низкий уровень рефлексии преподавателя по отношению к собственной деятельности;
- проявление неуважения к студентам;
- ориентация преподавателя на информацию в ущерб деятельности;
- неструктурированность курсов;
- нечёткость целей и требований;
- нецеленаправленность контроля.

Разрабатываемая в НГТУ система управления качеством включает в себя:

- создание методических материалов нового поколения, берущих на себя функцию управления познавательной деятельностью студентов;
- реализацию новой для России парадигмы образования («вопрос студента – ответ преподавателя», «я учусь» вместо «меня учат»);
- создание системы оказания помощи студентам, имеющим недостаточную довузовскую подготовку по основным предметам;
- проектирование курсов в соответствии с современными требованиями;
- расширение возможности работы одарённых студентов по индивидуальному плану;
- разработку новых курсов для повышения квалификации преподавателей;
- постоянное обсуждение качества учебного процесса по показателю «удовлетворённость потребителя».

Таким образом, в результате многолетних исследований в университете разработана, функционирует и поддерживается администрацией модель оценки качества учебного процесса и педагогической деятельности на основании мнения студентов. Постепенно меняется отношение преподавателей и руководителей к использованию мнения студентов как источника информации о качестве учебного процесса от полного отрицания и неприятия к заинтересованности, конструктивному обсуждению процедуры анкетирования, результатов, содержания вопросов. Некоторые преподаватели стали обращаться с просьбой проанкетировать их студентов до наступления аттестационной процедуры. В таком случае результаты предоставляются только самому преподавателю, и у него появляется возможность и время осмыслить свои достижения и скорректировать деятельность в случае необходимости.

И в заключение необходимо ещё раз подчеркнуть, что мнение студентов не является единственным источником информации о деятельности преподавателя, но отражает существенный показатель качества – удовлетворённость потребителя. Усиление ориентации на потребителя – один из ключевых моментов управления качеством подготовки специалиста.

Литература

1. Качество образования в Новосибирском государственном техническом университете: Ежегодный доклад / Под общ. ред. А.С. Вострикова. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 1999. — 81 с.
2. Лебедева Е.А. Активность студентов в учебном процессе как показатель его качества: Тез. докл. IV Междунар. конф. — Новосибирск: НГТУ, 2001. — С. 232–233.
3. Скок Г.Б. Как проанализировать собственную педагогическую деятельность: Учеб. пособие для преподавателей / Отв. ред. Ю.А. Кудрявцев. — М.: Рос. пед. агентство, 1998. — 102 с.