

УДК 378

Роза Закировна Богоудинова, д-р пед. наук, проф.,
КНИТУ, Россия, 420029, Казань, ул. Попова, 10, idpoknitu@mail.ru
Диляра Нуровна Мингазова, помощник директора Института дополнительного
профессионального образования,
КНИТУ, Россия, 420029, Казань, ул. Попова, 10, idpoknitu@mail.ru

ТЕХНОЛОГИЯ ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ

Аннотация. В статье описывается методика оценки качества образовательного процесса с применением лепестковой диаграммы, осями которой являются основные показатели качества образовательной деятельности. Предложено проводить оценку качества образовательного процесса с позиций потребителя с помощью обобщенной характеристики, представляющей собой площадь лепестковой диаграммы, ограниченной значениями достигнутого уровня (удовлетворенности студентов) с учетом соответствующих коэффициентов весомости каждого из показателей качества.

Ключевые слова: анкетирование, качество образования, показатели качества, система менеджмента качества.

Rose Z. Bagaudinova, Ph. D., professor,
KNRTU, 10, Popova, Kazan, 420029, Russia, idpoknitu@mail.ru
Dilyara N. Mingazova, assistant of director of the Institute of Additional Education,
KNRTU, 10, Popova, Kazan, 420029, Russia, idpoknitu@mail.ru

TECHNOLOGY OF STUDYING OF STUDENTS` SATISFACTION OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL PROCESS IN HIGHER SCHOOL

Abstract. The article describes methodology of evaluation of quality of educational process with the use of radar charts, the axes of which are key indicators of quality of educational activity. It is suggested to evaluate the quality of the educational process from the standpoint of the consumer by using a generalized characteristic representing the area of the

radar chart, limited values the achieved level (student satisfaction) with respective weighting factors of each of the quality indicators.

Key word: questionnaires, quality of education, quality indicators, quality management system.

В настоящее время проблема повышения качества образования в России является актуальной по ряду причин, обусловленных интеграцией системы высшего образования в международное культурное и образовательное пространство. Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны общества, государства и потребителей к качеству предоставляемых образовательных услуг приводят к тому, что ключевым принципом в организации образовательного процесса становится ориентация на потребителя. Этот принцип предполагает выявление требований потребителей и измерение степени выполнения этих требований, т.е. удовлетворенности процессом предоставления вузом образовательных услуг.

Существуют разные подходы к определению категории качества образования [1]. При этом авторы публикаций, как правило, обращают внимание на интегративный характер данного феномена, включающего большое количество влияющих на него факторов. Выделение одной или нескольких сторон образовательной деятельности в качестве основных моментов, определяющих качество, порождает многообразие встречающихся определений.

Академик РАО, доктор педагогических наук Н.В. Бордовская отмечает, что «важнейшим фактором эффективности и повышения качества высшего образования является сам субъект образовательного процесса».

Ключевым моментом, в настоящее время, является необходимость разработки инструментов оценки качества образовательного процесса, с

точки зрения потребителей. Данному вопросу в литературе уделяется большое внимание, что свидетельствует об актуальности данной проблемы. Однако в настоящее время отсутствует единая методика, позволяющая не просто констатировать тот или иной уровень удовлетворенности потребителей различными сторонами образовательного процесса, а оценивать общую удовлетворенность учебным процессом.

Подход с применением лепестковой диаграммы, осями которой являются основные показатели качества образовательного процесса, был использован нами для разработки методики оценки качества образовательного процесса на основе измерения удовлетворенности основных потребителей вуза – студентов [2]. Оценку качества образовательного процесса предложено проводить с позиций потребителя с помощью обобщенной характеристики, представляющей собой площадь лепестковой диаграммы, ограниченной значениями достигнутого уровня с учетом коэффициентов весомости каждого из показателей качества.

В качестве основного метода исследования использован метод анкетирования. При участии различных категорий экспертов: студентов, аспирантов и преподавателей, был сформирован опросный лист анкеты, включающий 9 (n) основных показателей качества образовательного процесса (ПК): компетентность персонала, информационное обеспечение, организация научно-исследовательской работы студентов, материально-техническое оснащение, социально-бытовая сфера, стимулирование образовательной деятельности, организация образовательного процесса, административное управление образовательным процессом и личностные характеристики студентов. Каждый из перечисленных показателей качества, в свою очередь, также включал от 4 до 9 (m) факторов. Анкетируемые должны были присвоить каждому из перечисленных факторов соответствующий балл из десяти возможных, т.е. определить так

называемый достигнутый уровень, отражающий степень реализации в вузе того или иного фактора. При этом объекту экспертизы, который удовлетворяет всем требованиям, приписывался наибольший балл, всем остальным – баллы в порядке уменьшения их достигнутого уровня в вузе до 0. Наряду с оценкой достигнутого уровня студенты должны были расположить перечисленные факторы и показатели по значимости их влияния на качество образовательного процесса (присвоить определенное место – b_{ij} и b_i). Таким образом, результаты анкетирования позволяют, с одной стороны, выявить отношение студентов к различным аспектам образовательной деятельности и выделить те показатели, которые они считают наиболее важными для эффективной учебы в вузе, а с другой, определить удовлетворенность опрашиваемых тем или иным фактором и, соответственно, показателем качества. Схема расчета обобщенной характеристики качества образовательного процесса представлена на рис. 1.

Методика расчета включает следующие этапы [2]:

1. С помощью метода ранжирования рассчитываются весовые коэффициенты каждого из факторов (k_{ij}), включенных в перечисленные выше показатели качества, и соответствующие коэффициенты весомости показателей (k_i).

2. Для каждого фактора вычисляют средние арифметические значения достигнутого уровня (U_{ij}) по формуле (1), где u_{ij} – балл, отражающий удовлетворенность t -го студента реализацией в образовательном процессе j -го фактора; коэффициент 10 позволяет перейти от измерений выраженных в баллах к процентам, поскольку используется 10-балльная шкала.

3. Для каждого показателя качества вычисляют средние взвешенные арифметические значения достигнутого уровня (U_i) по формуле (2), где U_{ij} – вычисленное по п. 2 соответствующее среднее значение достигнутого уровня отдельному фактору.

4. Обобщенная характеристика качества образовательного процесса рассчитывается по формуле (3). Числитель выражения (3) представляет собой площадь многоугольника, образуемого на лепестковой диаграмме и ограниченного числовыми значениями произведения коэффициента весомости на достигнутый уровень каждого из 9 перечисленных выше показателей качества. Знаменатель соответствует площади идеальной фигуры, которая образуется при достижении максимальной удовлетворенности (100%). Следовательно, обобщенная характеристика качества образовательного процесса отражает долю реализации требований студентов при организации образовательного процесса (в процентах).

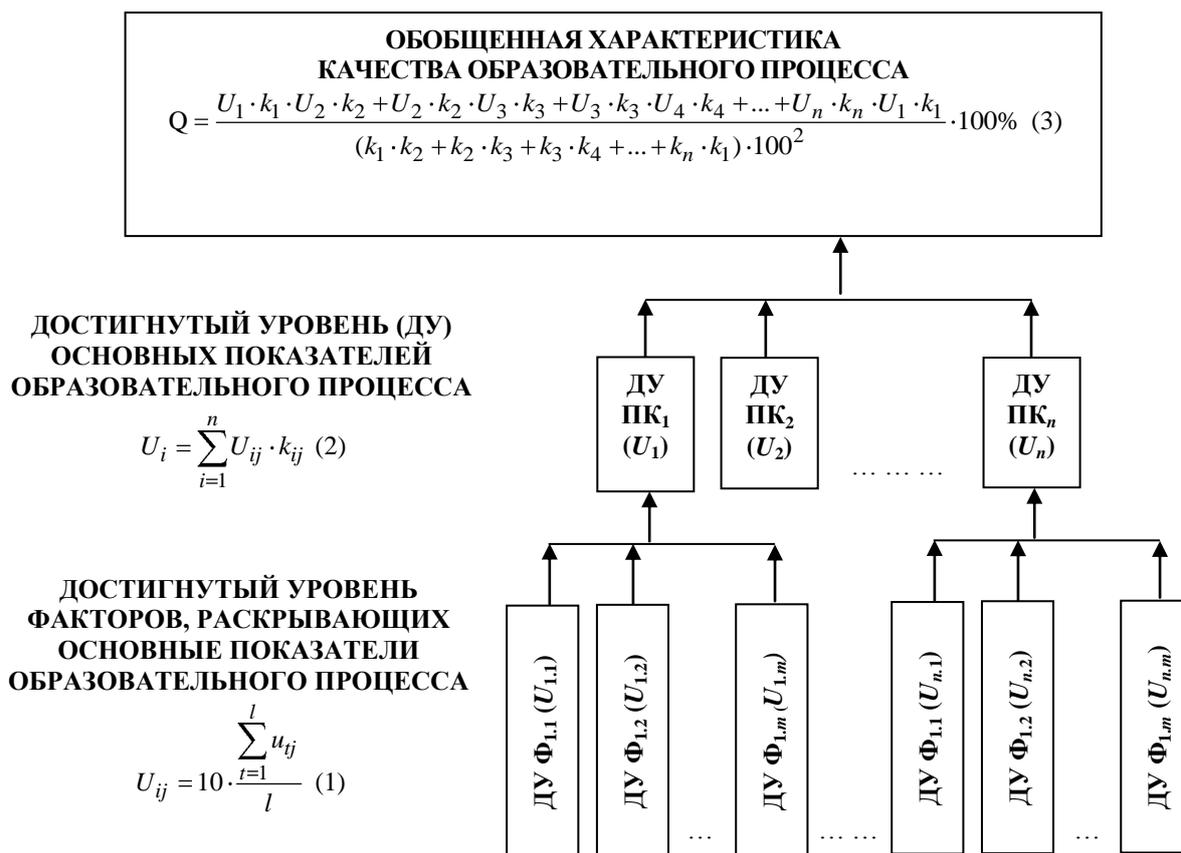


Рис. 1. Схема расчета обобщенной характеристики качества образовательного процесса

Мониторинг удовлетворенности студентов качеством образовательной деятельности вуза является одним из ключевых

процессов системы менеджмента качества, поскольку его можно рассматривать как эффективный инструмент реализации основных принципов современного менеджмента качества. Прежде всего, это ориентация на потребителя. Стабильно развивающаяся организация должна определить цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения, ориентируясь, прежде всего, на запросы потребителя, которые должны быть определены. Эффективным инструментом выявления потребностей студентов (абитуриентов) в вузе может стать регулярное анкетирование данного контингента. Собрав информацию о мотивах поступления в вуз и причинах выбора той или иной специальности, образовательное учреждение получает обоснование для позиционирования вуза на рынке образовательных услуг и может управлять соответствующими рычагами привлечения абитуриентов. Поэтому анкетирование студентов следует осуществлять как на первоначальном этапе разработки СМК, так и в процессе ее функционирования для улучшения и совершенствования образовательной деятельности. Для этого должна быть создана система мониторинга удовлетворенности студентов качеством образовательной деятельности вуза, разработан соответствующий инструментарий, определены ответственные за процесс лица, исполнители, необходимые ресурсы (персонал с требуемой компетентностью, финансы, информационные ресурсы и программное обеспечение, инфраструктура и производственная среда, расходные материалы) и план проведения анкетирования.

Процесс анкетирования нельзя рассматривать обособленно. Взаимосвязь его с другими процессами образовательной деятельности наглядно описывает структурный модуль процесса (рис. 2), который отражает взаимодействие анкетирования практически со всеми процессами СМК, что доказывает особую значимость данного вида деятельности для совершенствования СМК вуза [3].

Мониторинг удовлетворенности студентов образовательной деятельностью вуза необходимо проводить не менее одного раза в год в форме опроса, который может быть сплошным и выборочным в зависимости от поставленной цели.

При оценке качества образовательной деятельности в рамках отдельного факультета целесообразно проводить выборочный опрос, при котором необходимо обеспечить:

а) представительность выборки (численность опрошенных студентов должна быть не менее 100 человек);

б) репрезентативность выборки (в выборочной совокупности должны соблюдаться процентные соотношения численности выпускников разных кафедр в данном учебном году).



Рис. 2. Структурный модуль процесса

Сотрудники, обеспечивающие организацию работ по мониторингу удовлетворенности студентов в университете (в том числе, их

консультационную поддержку), должны обладать следующими характеристиками:

- способность к анализу и обобщению информации, в том числе, в части постановки цели и выбора путей её достижения;
- умение оценивать результаты проверки и готовность нести ответственность за их последствия;
- умение работать в команде;
- навыки руководства рабочим коллективом;
- лидерские качества;
- стрессоустойчивость;
- навыки формирования учебного материала и публичных выступлений для представления информации в устной и письменной форме для различной аудитории;
- стремление к саморазвитию и повышению компетентности;
- готовность к консенсусу и т.п.

В соответствии с концепцией TQM и положениями ГОСТ Р ИСО 9000 каждый процесс должен иметь конкретного потребителя и быть ориентирован на выполнение его требований. К потребителям процесса анкетирования следует отнести органы Рособнадзора, руководство, администрацию и профессорско-преподавательский состав вуза.

Результаты анкетирования студентов можно рассматривать как документы, демонстрирующие проверяющим органам, что в организации проводятся мероприятия, направленные на повышение качества образовательных услуг и на улучшение системы менеджмента качества. Информация также должна быть доведена до сведения руководства вуза для принятия им соответствующих управленческих решений, направленных на совершенствование образовательной деятельности вуза, что в свою очередь способствует реализации принципа «принятие решения, основанного на фактах». О результатах проведенного обследования

необходимо информировать и персонал вуза. Зная о существующих проблемах, требованиях и пожеланиях студентов, преподаватели смогут более эффективно выстраивать образовательный процесс, вносить предложения и рекомендации по его улучшению, что содействует вовлеченности персонала в управление деятельностью вуза.

Список литературы

1. Кудрявцев Ю.М., Казакова У.А., Мингазова Д.Н. Педагогический анализ современных тенденций в области оценки качества образовательного процесса инженерных вузов // Мир образования – образование в мире. 2015. № 2. С. 189–193.
2. Мингазова Д.Н., Мовчан Н.И., Сопин В.Ф. Управление качеством образовательного процесса: монография. Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2010. 194 с.
3. Мингазова Д.Н., Мовчан Н.И., Романова Р.Г., Сопин В.Ф. Анкетирование студентов как один из эффективных инструментов самооценки вуза // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2009. № 2. С. 17–23.

References

1. Kudrjavcev Yu.M., Kazakova U.A., Mingazova D.N. *Mir obrazovaniya – obrazovanie v mire*, 2015, no. 2, pp. 189–193.
2. Mingazova, D.N., Movchan N.I., Sopin V.F. *Upravlenie kachestvom obrazovatel'nogo processa* (Quality management of the educational process), Kazan', Izd-vo Kazan. gos. tehnol. un-ta, 2010, 194 p.
3. Mingazova D.N., Movchan N.I., Romanova R.G., Sopin V.F. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo*, 2009, no. 2, pp. 17–23.