

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ОДНА ИЗ ГЛАВНЫХ ЗАДАЧ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

One of indicators of the university activity in the field of the assurance of specialist training quality is the rate of student satisfaction with various aspects of the training process at the university, which is based on the study of students opinions during interview. The profile of satisfaction of the students as internal customers by teaching is developed and used at the Natural Faculty of the A. Kuleshov Mogilev State University.

Состояние системы образования в значительной степени определяет будущее страны, поскольку именно образование закладывает фундамент для развития производительных сил общества – как средств производства, так и личного фактора производства. Человеческий капитал – важнейший элемент национального богатства и инвестиции в него дают высокую отдачу, прежде всего, через рост технических инноваций и увеличение производительности труда [1].

До настоящего времени не разработана и не утверждена единая научно-обоснованная система показателей качества подготовки обучаемых, так же, как и не существует единой общепринятой и утвержденной системы оценки качества образования. Внешняя система оценки качества образования представлена государственными институтами лицензирования, аттестации и аккредитации учебных заведений и сертификации определенных компонентов профессионального образования. Внутренняя система оценки качества образования организуется в образовательных учреждениях в формах итоговой и поэтапной аттестации (самоаттестации) обучаемых, систем оценки абитуриентов, систем психодиагностики и социодиагностики в учебных заведениях, а также в системах самооценки и самоаттестации учебных заведений и их подразделений.

Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг привели к тому, что первым принципом в организации образовательного процесса и функционирования системы менеджмента качества (СМК) в любом вузе, принципом, положенным в основу стандартов ИСО 9000 – 2000 (так же как и в TQM), является ориентация на потребителя. К потребителям деятельности высшего учебного заведения относят как внешних (работодатели, государство и общество в целом), так и внутренних (студенты, преподаватели, руководство вуза).

Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одной из главных задач менеджмента качества. Такая оценка необходима для корректировки действий в образовательных процессах вуза и внесения изменений в управление организацией, образовательные программы и технологии обучения, а также при вхождении в Болонский процесс, где необходима аккредитация отдельных дисциплин учебного плана. Информация о существующих потребностях и ожиданиях потребителей может быть получена, например, с помощью их анкетирования через определенные промежутки времени или по окончании изучения отдельных дисциплин. Для анализа удовлетворенности студентов могут применяться различные виды анкет, изучающих их отношение в целом к образовательному процессу в данном вузе, или к отдельным его аспектам (материально-техническим обеспечением, библиотечным и информационным обслуживанием, признанием успехов в научной и общественной работе и т.д.).

Анкета удовлетворенности студента преподаванием учебного курса разработана на факультете естествознания в рамках реализации Темпус-проекта «Внедрение инструментов и политики по улучшению качества образования на институциональном уровне».

Важным моментом в определении степени удовлетворенности качеством преподавания является системный подход, а не разовое анкетирование. Это позволяет вести сравнительную аналитическую работу, получать более объективную информацию, которая может быть использована и как оценочная, и может служить «толчком» для повышения эффективности работы преподавателя.

Немаловажное значение имеет автоматизация процесса анкетирования, позволяющая осуществить компьютерную обработку оценочных карт, математическую обработку результатов анкетирования.

Анкетирование проводится после завершения того или иного курса, при этом одновременно студент может оценить нескольких преподавателей (читающего лекции и ведущего лабораторные или практические занятия), фиксируя свои оценки в анкете (бумажной или электронной), которая является ано-

нимной. По итогам анкетирования рассчитывается средний балл по каждому показателю и относительное количество выставленных баллов.

Получаемые результаты выявляют тенденции, обсуждаются на заседаниях кафедры и, при необходимости, на заседаниях Совета факультета. Полученная информация может использоваться для корректирования преподавания курса, при решении проблем, возникающих в организации учебно-методической деятельности, при прохождении преподавателя по конкурсу и т.д.

Анкета. Оцените предложенные позиции по трехбалльной системе (3 – хорошо, достаточный, всегда, способствует; 2 – средне, иногда, недостаточно; 1 – плохо, никогда, не способствует, отсутствует) или дайте развернутый ответ.

Содержание учебного курса

- Сложность курса
- Взаимосвязь курса со смежными дисциплинами
- Соответствие преподаваемого материала вопросам, выносимым на экзамен (зачет)
- Рациональность использования учебного времени (загруженность студента во время занятий)
- Достаточно ли было знаний для изучения курса

Описание курса

- Ясность и доступность изложения материала
- Логическая последовательность изложения
- Аргументированность изложения материала
- Обеспеченность курса учебной литературой (доступность, разнообразие, современность)
- Обеспеченность курса иллюстрационным и демонстрационным материалом
- Насколько эффективным было использование на занятиях презентаций PowerPoint?
- Насколько курс был интересен для Вас?
- Соответствие преподаваемого материала вопросам, выносимым на экзамен (зачет)
- Насколько выбранный темп занятий соответствует Вашей способности воспринимать материал эффективно?

Формирование навыков

- Разнообразие используемых преподавателем форм, методов и приемов работы
- Эффективность применения преподавателем разнообразных методов преподавания
- Компьютерная грамотность преподавателя, использование компьютерных технологий
- Насколько применяемые формы контроля обеспечивали Вашу регулярную подготовку к занятиям?
- Насколько эффективными являлись домашние задания?
- Насколько своим преподаванием преподаватель стимулирует самообразование?
- На Ваш взгляд, насколько полученные знания будут востребованы в вашей профессиональной деятельности
- На Ваш взгляд, насколько полученные умения и навыки будут востребованы в вашей профессиональной деятельности
- Достаточно ли преподаватель проявлял строгость и бдительность по отношению к студентам?
- Как Вы оцениваете свои знания по предмету (отметкой по 10-балльной системе)

Уровень преподавания

- Знание предмета и свободное владение материалом
- Культура речи преподавателя (громкость, четкость дикции, выразительность, эмоциональность, темп изложения и т.д.)
- Уважение, доброжелательность и такт по отношению к студентам
- Была ли проявлена заинтересованность в знаниях студентов со стороны преподавателя?
- На сколько преподаватель располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом
- Владение преподавателем аудиторией (способность поддерживать дисциплину, контакт со слушателями, обратную связь и т.д.)
- Требовательность преподавателя
- Объективность в оценке знаний студентов
- Всегда ли преподаватель начинает и заканчивает занятие вовремя?

Общие оценки

- Сильные стороны преподавателя
- Какие качества преподавателя Вам импонируют и/или что бы Вы хотели взять для себя
- Слабые стороны преподавателя
- Отрицательные качества преподавателя, от которых, по-вашему, ему необходимо избавляться

- Хотели бы Вы в дальнейшем встретиться с этим преподавателем (при чтении других курсов, спецкурсов, в качестве научного консультанта, в период прохождения практики, при выполнении курсовой или дипломной работы)
- Какие темы (разделы) были для Вас наиболее сложными?
- Что Вам больше всего понравилось на занятиях?
- Что Вам не понравилось в курсе?
- Как Вы думаете, что можно было бы изменить в обучении, Ваши пожелания?
- Что бы Вы порекомендовали студентам, которые будут изучать этот курс?
- Чтобы оценить обоснованность Вашей оценки, просим указать, какую часть занятий преподавателя Вы посетили (с точностью до 10%)

Перед тем как проводить анкетирование, необходимо определить до какой степени может быть изменен курс после их оценки. По разным причинам (содержание учебной программы, недостаточность материальных или человеческих ресурсов) некоторые проблемы в преподавании будет сложно исправить. В таком случае важнее сконцентрировать внимание на тех аспектах, которые можно изменить в дальнейших представлениях курса.

Также, большое значение имеют сроки оценки. Очень часто оценка курса производится в период его первичного представления (дисциплины специализаций, курсы по выбору) с целью получить сведения, для последующих изменений материалов. Однако вполне может оказаться, что первое поколение студентов, занимающихся по этому курсу, окажется нетипичным, например, у них будет больше мотивации для работы с этим курсом. Поэтому целесообразно проводить опрос второго и последующих поколений студентов. Если изменения должны быть сделаны во время текущего или следующего представления, то для этого нужно вовремя собрать необходимую информацию. Если необходимо изменить печатные или записанные материалы, необходимо учитывать время на их подготовку, если необходимо пересмотреть консультационные или оценочные занятия, то такая информация должна быть получена заранее.

Анкетирование на предмет удовлетворенности преподаванием учебного курса позволяет студентам не только оценить качество предлагаемых знаний, но и оценить себя в процессе изучения, а преподавателям дает возможность внести коррективы в содержание курса, совершенствовать себя как автора и повышать качество учебного продукта. Все это приведет к совершенствованию учебного процесса, в чем заинтересованы и студенты, и преподаватели.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Беляева, М.Г. Проблемы качества образования в условиях реформ высшей школы / М.Г. Беляева // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 20-21.
2. Гафорова, Е.Б. Создание системы менеджмента качества в вузе / К.Б. Гафорова // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 12. – С. 12-16.
3. Качалов, В.А. Проблемы управления качеством в вузах / В.А. Качалов // Стандарты и качество. – 2005. – № 12. – С. 82-87.
4. Обеспечение качества высшего образования: европейский и белорусский опыт / Учреждение образования «Гродненский государственный университет им. Я. Купалы», Международный проект TEMPUS SCM – 2003 «Передача учреждению образования "Гродненский государственный университет им. Я. Купалы" опыта обеспечения качества в Европейском Союзе»: сборник научных статей. – Гродно: ГрГУ, 2007. – 258 с.
5. Управление качеством высшего образования в условиях перехода к двухступенчатой системе подготовки кадров: сб. Межд. науч.-практ. конф. Минск, 6-7 июня 2007 г. / редкол.: В.В. Самохвал (отв. ред.) и др. – Минск: БГУ, 2007.