

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 378.14.015.62

Котова Светлана Сергеевна

кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии образования и профессионального развития Института психолого-педагогического образования Российского государственного профессионально-педагогического университета, Екатеринбург (Россия).

E-mail: 89193885388@mail.ru

Хасанова Ирина Ивановна

кандидат педагогических наук, профессор кафедры психологии образования и профессионального развития Института психолого-педагогического образования Российского государственного профессионально-педагогического университета, Екатеринбург (Россия).

E-mail: Irina.hasanova@rsvpu.ru

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В УНИВЕРСИТЕТЕ ГЛАЗАМИ СТУДЕНТОВ

Аннотация. Цели статьи – описание и всесторонний анализ основных требований и ожиданий потребителей образовательных услуг, на которые должна ориентироваться учебная организация при планировании и осуществлении своей деятельности.

Методы. В работе использовались методы теоретического и эмпирического сбора данных, методы математической и описательной статистики; анализ законодательной, нормативной документации; сравнение и обобщение выводов ученых-исследователей о качестве образовательного процесса; психолого-педагогическое наблюдение; анкетный опрос; изучение опыта оценки качества услуг, предоставляемых высшими образовательными организациями, со стороны потребителей.

Результаты и научная новизна. Предложены определения понятий «качество высшего образования» и «потребительский мониторинг». Рассмотрены наиболее значимые направления потребительского мониторинга: мониторинг показателей, связанных с внешними потребителями (абитуриентами, школьниками, родителями, работодателями); мониторинг качества преподавания и показателей, отражающих уровень освоения студентами образовательных программ.

Подготовлена и апробирована анкета для изучения реальной степени удовлетворенности потребителей (студентов) качеством образовательных услуг в Российском государственном профессионально-педагогическом университете. Представлены результаты анкетного опроса, которым были охвачены студенты с 1-го по 4-й курс дневной формы обучения всех учебных подразделений РГППУ – всего 36 групп. Объем выборки составил 575 респондентов; обработка полученной информации осуществлялась с применением методов контент-анализа и корреляционного анализа.

Практическая значимость. Проведенное исследование позволило конкретизировать требования и ожидания потребителей образовательных услуг и на основе этого разработать и реализовать дорожную карту повышения качества и результативности учебного процесса и деятельности университета в целом.

Ключевые слова: услуга, качество услуг, образовательная услуга, потребители, удовлетворенность потребителей, качество образовательного процесса.

DOI: 10.17853/1994-5639-2016-9-43-61

Статья поступила в редакцию 03.03.2016.

Принята в печать 11.08.2016.

Svetlana S. Kotova

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Psychology of Education and Professional Development, Institute of Psychological and Pedagogical Education, Russian State Vocational Pedagogical University, Yekaterinburg (Russia).

E-mail: 89193885388@mail.ru

Irina I. Hasanova

Candidate of Pedagogical Sciences, Professor, Department of Psychology of Education and Professional Development, Institute of Psychological and Pedagogical Education, Russian State Vocational Pedagogical University, Yekaterinburg (Russia).

E-mail: Irina.hasanova@svpu.ru

THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL PROCESS IN THE UNIVERSITY THROUGH STUDENTS' EYES

Abstract. *The aim of the article is to describe and analyse the basic requirements and expectations of consumers of educational services, which the educational organization during the planning and implementation of the activities should be guided by.*

Methods. The methods involve theoretical and empirical data collection, methods of mathematical statistics, methods of descriptive statistics; analysis of legislative and regulatory documents; comparison and synthesis of the findings of research scientists on the quality of an educational process; psycho-pedagogical observation,

questionnaire study; studying of experience of a quality evaluation of the services provided by higher educational organizations on the part of consumers.

Results and scientific novelty. The definitions of the concepts of «quality of higher education» and «consumer monitoring» are given. The most significant trends of consumer monitoring are considered: monitoring of indicators related to external consumers (applicants, students, parents, employers); monitoring of a teaching quality and indicators that reflect the level of development by students of educational programs.

The questionnaire for studying of real degree of a consumer satisfaction (students) by quality of educational services at the Russian Vocational Pedagogical University is worked out and approved. The results of the questionnaire are presented. 1–4 year students of full-time education at the Russian Vocational Pedagogical University, in total – 36 groups take part in the questionnaire. The amount of selection – 575 respondents; information data processing was performed using methods of the content analysis and correlation analysis

Practical significance. The conducted research allowed us to concretize the requirements and consumer expectations of educational services, to develop and implement a road map aimed at improving the quality of university education services.

Keywords: service, quality of services, educational services, consumers, consumer satisfaction, quality of educational process.

DOI: 10.17853/1994-5639-2016-9-43-61

Received: 3.03.2016.

Accepted for printing: 11.08.2016.

Проблема качества образования в настоящее время широко обсуждается в научно-педагогическом сообществе [1, 3, 4, 6, 7, 13, 14].

Качество как один из основных показателей деятельности вуза понимается как совокупность свойств образовательной услуги, которые обеспечивают необходимый уровень подготовки специалистов, соответствующий требованиям потребителя и производителя (образовательной организации) [2]. Качество предоставляемых услуг определяется конкурентоспособностью образовательной организации и выражается с помощью ее академического рейтинга [2, 3, 8, 9].

Р. Барнетт выделяет три основных подхода к определению качества: объективистский, релятивистский и концепцию развития [15].

При *объективистском подходе* наиболее значимыми являются возможность объективных измерений и сопоставимость результатов оценки качества [10–12]. Анализ качества осуществляется с помощью характеристик «ввода» и «вывода» образовательной системы: основными показателями «ввода» системы являются обеспеченность материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами, а индикаторами «вы-

вода» – рейтинг студентов, возможность получения дальнейшего образования, трудоустройство и т. д.

В рамках *релятивистского подхода* феномен качества связывается с оцениванием соответствия поставленной цели и результатов. Так, например, Д. Ф. Вестерхайден отмечает, что достижение конкретных образовательных целей является характерным элементом качества конечного «продукта» [23]. Однако качество – многомерное понятие и измеряется относительно множества различных задач, стоящих перед участниками образовательного процесса [22, с. 183–184].

Концепция развития ориентирована на совершенствование качества образовательных услуг, которое должно отвечать представлениям и ожиданиям различных субъектов образовательного процесса (представителей профессорско-преподавательского состава и студентов). В основе этого подхода лежит деятельность по повышению эффективности образовательных программ и успешной их реализации.

П. Якобссон отмечает, что различные подходы к определению качества чаще всего основаны на таких идеях, как удовлетворение потребителей, пригодность производимого продукта для использования или его превосходный уровень. Содержание понятия качества также зависит от того, что и кем оценивается, какие критерии или индикаторы выделяются, какие обозначаются перспективы и с какой целью. Рассматривая качество образовательного процесса, П. Якобссон выделяет несколько направлений:

- качество абитуриентов;
- качество процесса обучения;
- качество экзаменов;
- качество и уровень образовательного финансирования [17].

В. А. Качалов систематизировал различные факторы, влияющие на качество образования, и предложил их классификацию, выделив три группы:

- 1) качество *субъекта* получения образовательных услуг (абитуриента, студента, слушателя, аспиранта);
- 2) качество *объекта* предоставления образовательных услуг:
 - управления (назначения, цели, принципов, методов, структуры, организации, планирования);
 - проекта предоставления образовательных услуг (структуры и содержания программ обучения);
 - ресурсного обеспечения предоставления образовательных услуг (материально-технического, методического, кадрового и т. д.);
- 3) качество *процесса* предоставления образовательных услуг:
 - организации и реализации применяемых технологий (структуры взаимодействия субъектов, формы и содержания образовательного процесса, мотивационных факторов);

- контроля над процессом предоставления образовательных услуг;
- контроля результатов предоставленных услуг [7].

Системообразующей компонентой при измерении качества является *удовлетворенность потребителей* образовательными услугами. Поскольку организации зависят от своих потребителей, они должны учитывать их нужды и интересы, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Согласно международным стандартам ИСО 9000:2015, ориентация на потребителя – фундаментальный принцип построения эффективной и результативной системы управления в организации (в том числе в вузе) [5]. В связи с этим качество определяется как степень соответствия продукта или услуги, обладающих определенной совокупностью отличительных свойств, потребностям или ожиданиям, которые установлены, предполагаются или являются обязательными.

Таким образом, в общем виде качество высшего образования – это сбалансированное соответствие всех аспектов данного образования целям, потребностям, требованиям, нормам и стандартам [1, 6, 8, 9, 16, 20].

Рост конкуренции в образовательной сфере, изменяющиеся требования к качеству образовательных услуг со стороны потребителей, вхождение России в европейское образовательное пространство, вступление в действие стандартов третьего поколения высшего образования, увеличивающиеся образовательные и социальные риски, превращение знания и интеллектуального потенциала в движущую силу развития общества и реализация одинаковых программ разными учебными заведениями привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом организации образовательного процесса [21]. В связи с этим любое учебное заведение должно определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения в расчете на потенциальных клиентов.

Ориентация на потребителей в сфере образования означает:

- выявление их требований;
- оценку степени соответствия установленным требованиям;
- определение потребностей и ожиданий потребителей;
- оценку удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг;
- сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей [19].

С этой точки зрения оцениваются все предоставляемые услуги. Результаты измерения позволяют установить, насколько в действительности потребитель доволен предоставленной продукцией или услугой. Степень удовлетворенности – соотношение между ожиданиями потребителя и реальным положением дел.

В настоящее время сложилось два основных подхода к измерению степени удовлетворенности потребителей:

- с опорой на объективные показатели, статистические данные (показатели лицензирования, аккредитации, промежуточной аттестации, рейтинга и т. д.);
- субъективная оценка качества предоставляемых услуг самим потребителем, который выступает экспертом [18].

Анализ объективных и субъективных данных в совокупности позволяет получить истинную картину качества предоставляемых услуг.

Реализация принципа удовлетворенности потребителей предполагает создание целостной системы взаимодействия вуза со своими потенциальными клиентами и системы мониторинга оценивания ими уровня качества потребляемых услуг.

Мониторинг должен быть направлен на систематическое соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями потребителей, выявление тенденций их изменений с целью диагностирования настоящего положения дел, построения прогнозов, корректировки развития образовательных программ, принятия управленческих решений [2].

Наиболее значимыми направлениями потребительского мониторинга в нашем случае являются:

- выявление показателей, связанных с внешними потребителями (школьниками, абитуриентами, родителями, работодателями);
- измерение показателей качества преподавания;
- определение показателей, отражающих уровень освоения студентами образовательных программ.

Сказанное выше было положено в основу разработки анкеты для изучения реальной степени удовлетворенности потребителя (студента) качеством образовательных услуг в Российском государственном профессионально-педагогическом университете (РГППУ). В анкету были включены 24 вопроса / утверждения открытого и закрытого типа, в которых использовались как прямые, так и косвенные формулировки. Для оценочных вопросов были предложены номинальные шкалы: при ответах студенты руководствовались пятибалльной шкалой (от 1 до 5 баллов).

Все вопросы были распределены по 6 блокам – ключевым направлениям исследования:

- 1) организация образовательного процесса;
- 2) информационное и методическое обеспечение;
- 3) внеучебная и воспитательная деятельность;
- 4) социальные и бытовые условия;

5) характер социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия «студент – преподаватель, администрация»;

6) мотивация к профессиональной деятельности.

Анкетный опрос студентов был проведен сотрудниками Института психолого-педагогического образования РГППУ в период с сентября по декабрь 2015 г. В нем приняли участие студенты с 1-го по 4-й курс дневной формы обучения всех учебных подразделений РГППУ. Объем выборки составил 575 респондентов из 36 групп (первый курс – 32%; второй курс – 25%; третий курс – 26%; четвертый курс – 17%).

В ходе мониторингового исследования решались следующие задачи:

1) определялся уровень удовлетворенности студентов в соответствии с разработанными ключевыми направлениями исследования (по учебным подразделениям и по университету в целом);

2) устанавливались факторы, влияющие на уровень удовлетворенности студентов по каждому из ключевых направлений;

3) выявлялись оценочные мнения студентов о качестве образовательных услуг, предоставляемых университетом.

Обработка результатов анкетного опроса осуществлялась с использованием методов контент-анализа и корреляционного анализа.

На один из вопросов первого блока анкеты «Интересно ли преподаватели доносят учебный материал?» положительно ответили 61% респондентов. Однако 40% студентов считают преподавателей нетребовательными, что подтверждается и другими данными: 74% опрошенных признались, что усваивают учебный материал лишь частично. При этом 71% студентов считают, что преподаватели объективны при оценке их знаний.

55% студентам нравится учиться в университете; 35% – скорее нравится; 6% – скорее не нравится; 1% – совсем не нравится; 3% затруднились с ответом.

В зависимости от оценки качества предоставляемых в РГППУ образовательных услуг мы выделили четыре группы учащихся: 64% определили это качество как хорошее; 17% – как очень хорошее; 16% – как удовлетворительное; четвертую группу составили остальные респонденты, назвавшие качество услуг плохим (1%), очень плохим (1%) или затруднившиеся дать ответ (1%).

Таким образом, деятельность университета была оценена студентами в целом хорошо (81%). Только 2% опрошенных оказались неудовлетворенными.

Сегодня вузу необходимо иметь четкое представление о потребностях своих студентов, чтобы оперативно реагировать на их запросы. Основу высокого качества профессиональной подготовки студентов в ходе

обучения составляет грамотно организованный учебный процесс, главной целью которого является подготовка выпускников к выполнению преобразующей деятельности в соответствии с тенденциями развития экономики и общества.

Требования студентов к учебному процессу анализировались по следующим критериям:

- удовлетворенность его организацией и содержанием;
- удовлетворенность содержанием учебных программ;
- удовлетворенность отношением в группе и т. д.

Вопросы о различных аспектах организации и осуществления образовательного процесса были разделены на две группы:

- касающиеся качества программ обучения, профессорско-преподавательского состава, методов обучения, ресурсного обеспечения предоставляемых услуг, выбора и реализации применяемых технологий;
- имеющие отношение к качеству результата образовательного процесса (соответствию уровня знаний студентов и выпускников требованиям государственных образовательных стандартов).

Оценка удовлетворенности организацией и содержанием учебного процесса в РГППУ включала в себя десять показателей (табл. 1).

Таблица 1

Оценка удовлетворенности организацией
и содержанием учебного процесса, %

№ п/п	Показатель	Количество студентов, давших оценку по 5-балльной шкале				
		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
1.	Процесс обучения в целом	1	1	19	56	23
2.	Расписание занятий	3	11	25	39	22
3.	Организация самостоятельной работы	3	11	25	29	32
4.	Прохождение практики	2	7	24	34	31
5.	Обеспеченность учебного процесса учебной и учебно-методической литературой	2	6	26	45	20
6.	Доступность учебной и методической литературы в читальных залах	2	10	19	39	30
7.	Доступность учебной и методической литературы на абонементе	3	8	26	41	22
8.	Доступность современных информационных технологий	5	11	31	38	14

1	2	3	4	5	6	7
9.	Оценка достаточности знаний для выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем	3	4	22	47	25
10.	Уровень готовности выпускника университета к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда	2	5	21	46	26

Распределение ответов свидетельствует о том, что студенты удовлетворены практически всеми составляющими учебного процесса. Подавляющее большинство из них довольны и его организацией, и содержанием. Каждый из выделенных индикаторов качества образовательного процесса был оценен на «хорошо» и «отлично» (более 50%). Как видно из ответов (см. табл. 1), оценка содержания и организации учебного процесса достаточно высока. Прослеживается явная связь между общей оценкой качества образовательных услуг в университете, отношением студентов к вузу и мнением об элементах образовательного процесса: 90% студентов нравится учиться в университете, 81% воспринимает качество услуг как хорошее и очень хорошее.

В табл. 2 представлена еще одна группа показателей, по которым оценивалась удовлетворенность студентов образовательным процессом.

Таблица 2

Оценка удовлетворенности образовательным процессом, %

№ п/п	Показатель	Количество студентов, давших оценку по 5-балльной шкале				
		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
1.	Содержание учебных программ, их соответствие направлению подготовки и выбранной специальности	1	4	23	47	23
2.	Возможность выбора дисциплин для индивидуального обучения	8	12	27	36	15
3.	Возможность выбора темы для диплома, магистерской диссертации	1	2	15	38	42
4.	Возможность участия студентов в научно-исследовательской работе	1	4	17	36	40
5.	Возможность получить научную консультацию	2	7	19	37	33

1	2	3	4	5	6	7
6.	Квалификация преподавателей	1	2	6	35	54
7.	Отношение преподавателей к своему делу	1	1	7	46	42
8.	Управление образовательным процессом на уровне кафедры	1	1	11	44	41
9.	Управление образовательным процессом на уровне института	1	2	13	34	48

Качество подготовки специалистов с высшим образованием во многом зависит и от таких факторов, как отношения в группе, взаимоотношения с преподавателями, наличия дополнительных образовательных услуг. Как распределились ответы респондентов по этим показателям, показано в табл. 3.

Таблица 3

Оценка удовлетворенности факторами студенческой жизни, %

№ п/п	Показатель	Количество студентов, давших оценку по 5-балльной шкале				
		1	2	3	4	5
1.	Отношение со стороны преподавателей и сотрудников	1	1	19	56	23
2.	Отношение в студенческой группе	3	11	25	39	22
3.	Взаимоотношения с администрацией (ректором, директором института, кафедрой)	3	11	25	29	32
4.	Существующая система информации	2	6	26	45	20
5.	Вовлеченность в процессы образовательной организации и участие в обсуждении	2	10	19	39	30
6.	Дополнительные образовательные услуги	3	8	26	41	22

Анализируя показатели оценки отдельных сторон образовательного процесса, мы обратили внимание на ряд моментов.

Во-первых, большинство индикаторов получили достаточно высокую оценку: отношение со стороны преподавателей (77%), отношения в студенческой группе (81%), взаимоотношения с администрацией (77%).

Во-вторых, нас насторожило, что только 5% студентов оценили достигнутый ими уровень освоения образовательных программ как отличный, а 12% как хороший; однако 79% респондентов не ответили на соответствующий вопрос, что не коррелируется с удовлетворенностью

- качеством образовательных услуг (64% признали его отличным, 17% – хорошим);
- результатами прохождения педагогической и профессиональной практики (34% дали ей хорошую оценку, 31% – отличную);
- достаточностью знаний для выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем (47% присвоили этому показателю хорошую оценку, 25% – отличную);
- уровнем готовности выпускника к жизни и профессиональному труду в современных условиях и адаптации на рынке труда (в 46% анкет оценка хорошая, в 26% – отличная).

Был сделан вывод о том, что на выпускающих кафедрах целесообразно провести анализ содержания преподаваемых дисциплин на предмет их соответствия образовательным стандартам и программам, а также познакомить самих студентов (как основных потребителей образовательных услуг университета) с содержанием учебных планов (например, за счет введения различных спецкурсов).

Удовлетворенность процессом обучения, заинтересованность будущих потребителей услуг (абитуриентов) во многом зависит от состояния инфраструктуры вуза. Под общим названием «Оценка удовлетворенности отдельными компонентами инфраструктуры РГППУ» мы выделили такие индикаторы оценки студентами инфраструктуры, как работа столовой, библиотеки, медицинского пункта, интернет-класса, спортивных секций, состояние аудиторий, доступность мест в общежитии. Результаты анкетирования, представленные на диаграмме (рис. 1), показывают, что комплекс вспомогательных услуг, обеспечивающих комфортные условия обучения, получил в большинстве случаев удовлетворительную оценку студентов.

В настоящее время большинство студентов среди навыков, которыми должен обладать современный специалист, выделяет знание современных информационных технологий. В вузе должны быть условия для овладения учащимися данными компетенциями: достаточная материально-техническая база, квалифицированные в данной области преподаватели, широкое применение в учебно-организационном процессе информационных технологий. К сожалению, только 13% участников опроса студентов отметили работу интернет-классов как «отличную».

Одним из индикаторов, позволяющих судить о качестве услуг в образовательной организации, является оценка комфортности аудиторий. 40% респондентов оценили состояние аудиторий, в которых проходят учебные занятия, как очень плохие, плохие и средние. Данный показатель коррелирует с оценкой санитарно-гигиенического состояния аудиторий (46% считают его очень плохим, плохим или средним).

Как видно из представленной на рис. 1 диаграммы, 6% студентов рассматривают работу столовой как «очень плохую» и «плохую», 9% – как «удовлетворительную».

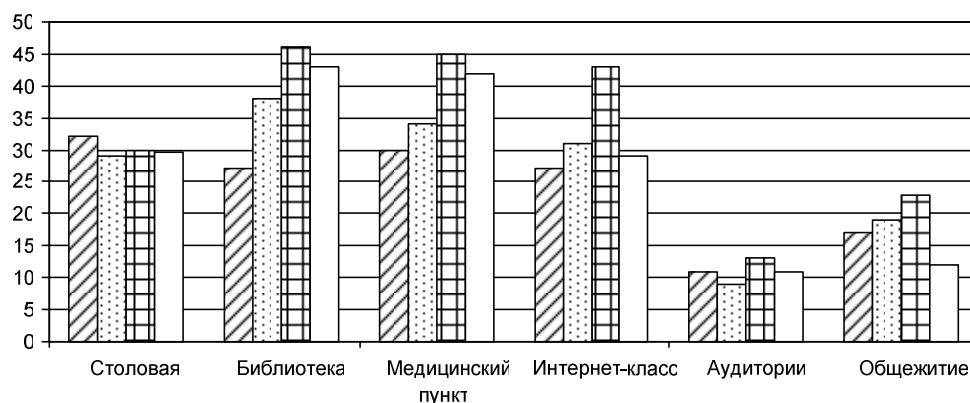


Рис. 1. Оценка удовлетворенности отдельными компонентами инфраструктуры РГПУ по курсам, %:

▨ – 1-й курс; ▩ – 2-й курс; ▧ – 3-й курс; □ – 4-й курс;

Работе библиотеки 40% респондентов присвоили высокую оценку, 11% – отличную. Хотя доступность учебной и методической литературы в библиотеке ранее была признана значительно выше (см. табл. 1, пп. 6, 7).

Одним из конкурентных преимуществ университета и механизмом привлечения будущих абитуриентов является доступность мест в общежитии, поскольку многие учащиеся иногородние. Сегодня этот индикатор для РГПУ выглядит не совсем выгодно. Доступность мест в общежитии расценивается 33% опрошенных как средняя, 23% – как плохая, 17% – как очень плохая, 17% – как хорошая, и только 8% – как отличная (2% студентов не ответили).

Повышению качества подготовки специалистов и эффективности обучения способствует наличие условий для индивидуального самовыражения учащихся. Одним из стимулов самовыражения может стать система поощрения студентов. На вопрос: «Насколько эффективно организована система поощрения в вузе?» 2% респондентов не дали ответ, 5% ответили, что не знают (скорее всего, это инертная часть студентов, не участвующих ни в каких мероприятиях); 6% дали отрицательную оценку; 36% – удовлетворительную, 41% – хорошую, 10% – отличную (рис. 2).

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что только 52% студентов участвуют в мероприятиях, проводимых на федеральном, региональном, муниципальном и университетском уровнях, и получают за

это определенные поощрения. Остальные 48% – это пассивная часть студенческой молодежи, требующая дополнительных воспитательных мер по привлечению ее к разного рода мероприятиям, участие в которых формирует активную жизненную позицию и позволяет в дальнейшем найти для себя достойное место на рынке труда.

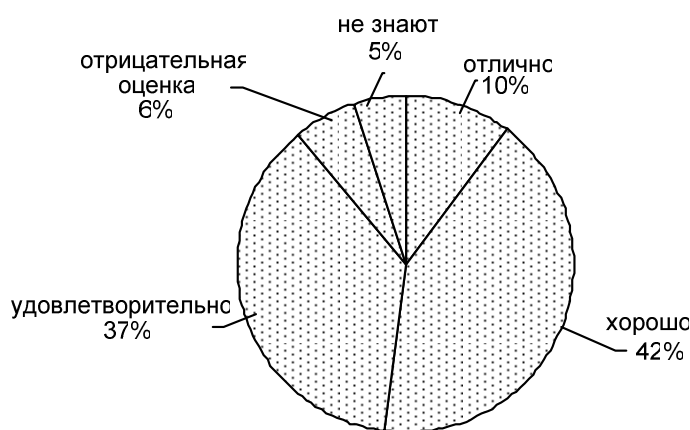


Рис. 2. Оценка эффективности организации системы поощрения студентов в РГППУ, %

Студенческая жизнь не исчерпывается только учебным процессом, формирующим профессиональные качества будущего специалиста. Социальная активность студентов в большей степени проявляется во внеучебных сферах, поэтому одним из аспектов воспитательной работы является развитие личностного потенциала учащихся через включение их в социально значимые, практико-ориентированные виды деятельности.

Оценить социальное самочувствие студентов позволяет информация о том, чем они обеспокоены больше всего в данный момент. Выяснилось, что основные проблемы студентов РГППУ во многом традиционны. Среди них можно выделить

- высокие цены в студенческих столовых и буфетах (1-й курс – 24,9%, 2-й курс – 16%, 3-й и 4-й курсы – 16,8%);
- возможность подработки во внеучебное время (от 15,3 до 24,5%);
- трудоустройство во время обучения в вузе (от 13,9% на 2-м курсе до 28,1% на 4-м курсе);
- трудоустройство по направлению подготовки (в Институте психолого-педагогического образования (ППО) – 83,2%, в Институте инженерно-педагогического образования (ИПО) – 86,1%, в Институте гуманитарного и социально-экономического образования (ГСЭО) – 79,5%).

Ранжирование видов студенческих проблем выявило, что практически все учащиеся испытывают некоторые сложности с трудоустройством: данная проблема волнует 20% студентов 3-го курса и 60% студентов 4-го курса Института ППО; 27,9% первокурсников и 47,7% студентов 4-го курса Института ГСЭО; улучшением своего материального положения и / или будущим трудоустройством обеспокоены 32,2% первокурсников и 46,7% студентов 4-го курса Института ИПО.

Удовлетворенность студентов качеством процесса обучения в значительной степени зависит и от того, насколько учитывается их мнение о различных сферах жизни университета. Эффективность научно-исследовательской и воспитательной работы во многом определяется организационной деятельностью самих институтов РГППУ. 34% опрошенных оценили ее хорошо, 20% – отлично, 32% – удовлетворительно, 7% – плохо (4% отметили вариант «не знаю»).

В анкете были предложены вопросы, позволяющие выразить мнение по поводу отдельных направлений деятельности институтов РГППУ (табл. 4).

Таблица 4

Оценка деятельности институтов РГППУ, %

№ п/п	Показатель	Количество студентов, давших оценку по 5-балльной шкале				
		1	2	3	4	5
1.	Точность и четкость действий администрации	1	2	22	40	25
2.	Обоснованность управленческих решений	1	2	39	28	26
3.	Эффективность обмена информацией	3	2	27	36	27
4.	Оперативность реагирования на запросы и проблемы	2	5	33	27	16

В целом присвоенный выделенным индикаторам вес позволяет называть деятельность институтов удовлетворительной. Однако тревогу вызывает один из показателей: только 16% студентов дали отличную оценку реагированию институтов на обращения с запросами и возникающими проблемами, 40% студентов оценили его как очень плохое, плохое и среднее.

Серьезным направлением деятельности вуза (института, кафедры) является работа с информацией. Сегодня позиция университета на рынке образовательных и трудовых ресурсов во многом зависит от того, насколько грамотно организованы информационные потоки между объектами и субъектами образовательного процесса. 27% студентов оценивают работу институтов в области обмена информацией как отличную, 36% – как хорошую, 13% – как очень плохую, плохую и среднюю.

Безусловно, для будущего специалиста очень важным является востребованность получаемого образования на современном рынке труда. Поэтому интегральными показателями удовлетворенности студентов предоставляемыми им образовательными услугами стали ответы на два вопроса: о достаточности объема полученных знаний и умений для качественного выполнения профессиональных обязанностей и уровне приобретаемого образования. 52% студентов полагают, что осваиваемых знаний в вузе «достаточно», 16% – «безусловно, достаточно», 22% – «скорее достаточно», только 3% считают, что знаний не хватает; 7% затруднились с ответом. Уровень своего образования 43% студентов оценили как хороший, 30% – как отличный, 21% – как удовлетворительный, 5% затруднились дать ответ.

Один из вопросов анкеты касался вовлеченности студентов в деятельность по управлению качеством образования: только 12% студентов считают себя участниками этого процесса, 71% опрошенных ответили, что не причастны к такой деятельности, а 17% затруднились с ответом.

Качество обучения во многом определяется мотивацией к профессиональной деятельности, а следовательно, к получению высокой квалификации. Более 80% студентов отметили, что за время обучения в университете их представления о будущей профессии стали более конкретными; 58% респондентов убедились в правильности выбора специальности. Необходимость приобретения научно-исследовательских навыков для предстоящей профессиональной деятельности хорошо понимают 64% опрошенных.

Проведенное исследование является объективной информационной базой для формирования студенческого стандарта качества образования. Его материалы позволили скорректировать учебную, воспитательную и научную работу путем составления дорожной карты реализации студенческого стандарта качества в РГППУ на 2016–2020 гг., в которой более полно учтены потребности и интересы студентов, динамика их ценностных установок и ориентаций. Кроме того, на основе результатов исследования планируется разработать практические рекомендации, направленные на улучшение организации образовательного процесса в соответствии с требованиями повышения качества подготовки выпускаемых специалистов.

Полученная информация дает научно обоснованные представления о качестве образовательной среды вуза в целом и выявляет реперные точки для определения проблемных участков его деятельности с целью дальнейшего ее совершенствования на различных уровнях управления.

*Статья рекомендована к публикации
д-ром техн. наук, проф. В. А. Копновым*

Литература

1. Белова С. Н. Управление качеством образовательного процесса в вузе на основе мониторинга удовлетворенности потребителей образовательными услугами // Стандарты и мониторинг в образовании. 2008. № 1. С. 23–29.
2. Белоножко М. А., Барбаков О. М., Фролов С. Ю. Качество подготовки выпускников университета для нефтегазового комплекса России // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 6. С. 984.
3. Бонюшко Н. А., Семченко А. А. Сравнительный анализ моделей систем качества, применяемых в вузах России // Омский научный вестник. Серия «Общество. История. Современность». 2014. № 3 (129). С. 31–35.
4. Голиков Н. А. Социальные эффекты образования: реалии, прогнозы, перспективы // Теория и практика общественного развития. 2012. № 11. С. 73–79.
5. ГОСТ ISO 9000:2015. Межгосударственный стандарт «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Москва: Стандартинформ, 2015. 49 с.
6. Ефимова И. А. Повышение качества высшего образования в Российской Федерации // Российское предпринимательство. 2011. № 5. Вып. 1 (183). С. 151–154.
7. Качалов В. А. Проблемы управления качеством в вузах // Стандарты и качество. 2005. № 12. С. 82–87.
8. Никитина Н. Ш., Валеев М. А., Щеглов П. Е. Управление качеством образования. Системный подход // Системы управления качеством: проектирование, организация, методология: материалы X симпозиума «Квалиметрия человека и образования: методология и практика». Кн. 4 / под науч. ред. Н. А. Селезневой, А. И. Субетто. Москва: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. С. 17–29.
9. Оценка качества профессионального образования. Доклад 5, май 2001 / под общ. ред. В. И. Байденко, Дж. ван Зантворта. Москва: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. 186 с.
10. Плотников А. Д., Чикова О. М. Конвергенция личностных свойств студентов и рейтинговой оценки знаний в вузе педагогической направленности // Теория и практика общественного развития. 2014. № 15. С. 59–62.
11. Семченко А. А. Организационно-экономические принципы формирования глобального рынка образовательных услуг // Научное обозрение. 2014. № 3. С. 196–201.
12. Управление в высшей школе: опыт, тенденции, перспективы / рук. авт. коллектива В. М. Филиппов. Москва: Логос, 2005. 541 с.
13. Феноменология образования: от проблем к решениям / под ред. Л. М. Федоряк. Санкт-Петербург: Институт земного магнетизма, ионосферы и распространения радиоволн им. Н. В. Пушкова, 2011. 298 с.
14. Чикова О. М. Психологическая готовность к учебной деятельности студента-бакалавра вуза педагогической направленности // Теория и практика общественного развития. 2014. № 18. С. 202–204.

15. Barnet R. Improving higher education: total quality care // SRHE and Open University Press. 1992.
16. Fedorov V. A., Tretyakova N. V. Quality management of educational institutions in protecting students' health: conceptual and structural-functional innovations // Scientific Bulletin of National Mining University. 2015. № 6 (150). P. 134–143.
17. Geodegebuure L. C. J., Maassen P. A. M., Westerheijden D. F. Quality assessment in higher education. Peer review and performance indicators: quality assessment in British and Dutch higher education /eds.: Leo C. J. Geodegebuure, Peter A. M. Maassen, Don F. Westerheijden. Utrecht: Lemma. P. 29.
18. Jacobsson P. A plea for more consistent definition of quality in education and research. *Quality and communication for improvement: proceedings 12th European AIR Forum, Université Claude Bernard Ecole Normale Supérieure Lyon, France, September 9–12, 1990*. Enschede: EAIR, a European Higher Education Society; Utrecht: Lemma. P. 59–84.
19. Kamalova L. A., Raykova E. The Quality and Criteria of Evaluation of Educational Work at the Universities of Russia at the Contemporary Stage. *IEJME – Mathematics Education*. 2016. № 11 (1). P. 71–79.
20. Krokhhina J. A., Aleksandrova N. A., Buldakova N. V. Monitoring Technology: the Qualimetric Foundations of the Educational Process of the University. *The International Journal of Environmental and Science Education (IJESE)*. 2016. № 11 (14). P. 7215–7225.
21. Simonova M. V., Ilyukhina L. A., Romantsev G. M., Zeer E. F., Khamaturov F. T. Approaches to Monitoring of Competences and Qualifications. *IEJME – Mathematics Education*. 2016. № 11 (7). P. 2745–2760.
22. Westerheijden D. F. Peers, performance and power: quality assessment in the Netherlands. Peer review and performance indicators: quality assessment in British and Dutch higher education. Utrecht: Lemma. P. 183–207.
23. Westerheijden D. F. Systems of quality assessment in European higher education: paper presented to the 4-th EAIE Conference, Berlin, 5–7 November. 1992.

References

1. Belova S. N. Quality management of the educational process in the University on the basis of monitoring of satisfaction of consumers of educational services. *Standarty i monitoring v obrazovanii. [Standards and Monitoring in Education]*. 2008. № 1. P. 23–29. (In Russian)
2. Belonozhko M. L., Barbakov O. M., Frolov Yu. S. the Quality of training of University graduates for oil and gas complex of Russia. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. [Modern Problems of Science and Education]*. 2013. № 6. P. 984. (In Russian)
3. Bonushko H. A., Semchenko A. A. Comparative analysis of models of quality systems used at Russian universities. *Omskij nauchnyj vestnik. Seriya «Obshchestvo. Istorija. Sovremennost'». [Omsk Scientific Bulletin. Series «Society. History. Modernity»]*. 2014. № 3 (129). P. 31–35. (In Russian)

4. Golikov N. Social effects of education: realities, projections, perspectives. *Teorija i praktika obshhestvennogo razvitija*. [Theory and Practice of Social Development]. 2012. № 11. P. 73–79. (In Russian)
5. GOST ISO 9000:2015. [All Union State standard ISO 9000:2015]. Mezhsudarstvennyj standart «Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozhenija i slovar'». [International standard «quality management System. Basic provisions and vocabulary»]. Moscow: Publishing House STANDARTINFORM, 2015. 49 p. (In Russian)
6. Efimova I. A. Improving the quality of higher education in the Russian Federation. *Rossijskoe predprinimatel'stvo*. [Russian Entrepreneurship]. 2011. № 5. Vol. 1 (183). P. 151–154. (In Russian)
7. Kachalov V. A. Problems of quality management in higher education institutions. *Standarty i kachestvo*. [Standards and Quality]. 2005. № 12. P. 82–87. (In Russian)
8. Nikitina N. Sh., Valeev M. A., Shcheglov P. E. Education quality management. System approach. *Sistemy upravlenija kachestvom: proektirovanie, organizacija, metodologija: materialy H simpoziuma «Kvalimetrija cheloveka i obrazovanija: metodologija i praktika»*. [System of Quality Management: Design, Organization, Methodology: Proceedings of the 10th Symposium «Human Qualimetry and Education: Methodology and Practice»]. Book 4. Ed. by N. A. Selezneva and A. I. Subetto. Moscow: Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov. [Research Center of Quality Problems of Specialists Training]. 2002. P. 17–29. (In Russian)
9. Ocenka kachestva professional'nogo obrazovanija. [Evaluation of quality of professional education]. Doklad 5, maj 2001. [Report, d.d. 5 May, 2001]. Ed. by V. I. Bajdenko, John. van Zantvoort. Moscow: Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov. [Research Center of Quality Problems of Specialists Training]. 2001. 186 p. (In Russian)
10. Plotnikov L. D., Chikova O. M. Convergence of personal properties of students and rating assessment of knowledge in higher education institution of a pedagogical orientation. *Teorija i praktika obshhestvennogo razvitija*. [Theory and Practice of Social Development]. 2014. № 15. P. 59–62. (In Russian)
11. Semchenko A. A. Organizational-economic principles of formation of the global market of educational services. *Nauchnoe obozrenie*. [Scientific Review]. 2014. № 3. P. 196–201. (In Russian)
12. Upravlenie v vysshej shkole: opyt, tendencii, perspektivy. [Management in higher education: experience, trends, perspectives]. Moscow: Publishing House Logos, 2005. 541 p. (In Russian)
13. Fenomenologija obrazovanija: ot problem k reshenijam. [Phenomenology of education: from problems to solutions]. Ed. by L. M. Fedoryak. Saint-Petersburg: Institut zemnogo magnetizma, ionosfery i rasprostraneniya radiovoln im. N. V. Pushkova. [Institute of Terrestrial Magnetism, Ionosphere and Distribution of Radio Waves named after N. V. Pushkov]. 2011. 298 p. (In Russian)
14. Chikova O. M. Psychological readiness for training of students-bachelors of the University, the pedagogical orientation of the. *Teorija i praktika ob-*

shhestvennogo razvitija. [Theory and Practice of Social Development]. 2014. № 18. P. 202–204. (In Russian)

15. Barnet R. Improving higher education: total quality care. *SRHE and Open University Press*, 1992. (Translated from English)

16. Fedorov V. A., Tretyakova N. V. Quality management of educational institutions in protecting students' health: conceptual and structural-functional innovations. *Scientific Bulletin of National Mining University*. 2015. № 6 (150). P. 134–143. (Translated from English)

17. Geodegebuure L. C. J., Maassen P. A. M., Westerheijden D. F. Quality assessment in higher education. Peer review and performance indicators: quality assessment in British and Dutch higher education /eds.: Leo C. J. Geodegebuure, Peter A. M. Maassen, Don F. Westerheijden. Utrecht: Lemma. P. 29. (Translated from English)

18. Jacobsson P. A plea for more consistent definition of quality in education and research. *Quality and communication for improvement: proceedings 12th European AIR Forum, Universit  Claude Bernard Ecole Normale Supérieure Lyon, France, September 9–12, 1990*. Enschede: EAIR, a European Higher Education Society; Utrecht: Lemma. P. 59–84. (Translated from English)

19. Kamalova L. A., Raykova E. The Quality and Criteria of Evaluation of Educational Work at the Universities of Russia at the Contemporary Stage. *IEJME – Mathematics Education*. 2016. № 11 (1). P. 71–79. (Translated from English)

20. Krokhnina J. A., Aleksandrova N. A., Buldakova N. V. Monitoring Technology: the Qualimetric Foundations of the Educational Process of the University. *The International Journal of Environmental and Science Education (IJESE)*. 2016. № 11 (14). P. 7215–7225. (Translated from English)

21. Simonova M. V., Ilyukhnina L. A., Romantsev G. M., Zeer E. F., Khamaturov F. T. Approaches to Monitoring of Competences and Qualifications. *IEJME – Mathematics Education*. 2016. № 11 (7). P. 2745–2760. (Translated from English)

22. Westerheijden D. F. Peers, performance and power: quality assessment in the Netherlands. Peer review and performance indicators: quality assessment in British and Dutch higher education. Utrecht: Lemma. P. 183–207. (Translated from English)

23. Westerheijden D. F. Systems of quality assessment in European higher education: paper presented to the 4-th EAIE Conference, Berlin, 5–7 November. 1992. (Translated from English)

УДК 378.146

Нуриев Наиль Кашапович

доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой информатики и прикладной математики Казанского национального исследовательского технологического университета, Казань (Россия).

E-mail: nurievnk@mail.ru