

Методология исследования удовлетворенности студентов в управлении качеством образования

Проведение анализа разработки и апробации методологии исследования студентов в процессе внедрения системы качества образования в INAI.kg. Приводится анкета «Преподаватель глазами студента», а также предложения по совершенствованию методики и процедуры исследования.

Основной «продукцией» ВУЗа являются **образовательные услуги**, предоставляемые студентам. Основными потребителями образовательных услуг можно определить: студентов, работодателей и выпускников.

Система потребительского мониторинга (ПМ) – это постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга рассматривается как более широкая категория, чем контроль, поскольку оно включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Цели повышения востребованности выпускников на рынке труда соответствует задача повышения уровня практической подготовки студентов.

Между тем главной заинтересованной группой в образовательном процессе являются студенты. Для исследования их удовлетворенности необходимо проводить регулярный опрос с целью получения информации на каждом этапе образовательного процесса. При этом целесообразней всего использовать метод анкетирования как самый простой и надежный в проведении исследования, обработке собранной информации и анализе полученных результатов. Опрос следует проводить в начале каждого учебного семестра, так как это предоставляет возможность оценить показатели удовлетворенности всех аспектов учебного процесса. Так как необходимо собрать данные о как можно большем количестве, то репрезентативную выборку можно получить методом основного массива. В этом случае анкетированию подвергаются все студенты, присутствующие на практических занятиях (до или после их начала, по согласованию с преподавателем), что позволяет опросить около 70% списочного состава академических групп.

ВУЗ предоставляет студентам следующие основные услуги: проведение аудиторных занятий, экзаменационной сессий, организация самостоятельной работы, административное обеспечение образовательного процесса. Для каждой из них существует большое число критериев оценки, однако использовать в исследовании даже половину не представляется возможным, в силу ограниченности пространства анкеты (лучше всего уложиться в 1 лист А4) и времени на ее заполнение (оно не должно превышать 30 минут). Также нужно учитывать возможность оперативного устранения выявленных недостатков в учебном процессе, и здесь трудно переоценить роль преподавателя. Поэтому лучше остановиться на небольшом количестве критериев, сгруппированных в 10-12 вопросов, акцентировав внимание на главных образовательных услугах: проведение аудиторных занятий и принятие экзаменов/зачетов каждым преподавателем. Однако обязательным является включение в анкету открытых вопросов, для предоставления студентам возможности оценить те показатели учебного процесса, которые они посчитают нужными, а также внести свои замечания и предложения. Для выявления степени удовлетворенности различными показателями лучше использовать десятибалльную шкалу в целях большей диверсификации оценок и их релевантности.

Опросный лист состоит из 12 закрытых и 3 открытых вопросов. Параметры предлагается ранжировать по шкале от 1 до 10. Предметом анализа в данной анкете выступает непосредственный носитель знаний, т.е. непосредственный участник образовательного процесса со стороны поставщика услуги. Путем выделения и определения уровня качества отдельных показателей, выстраивается целостная система, способная обозначить те основные пункты, которым требуется дополнительное внимание, с целью устранения недостатков. В целом, вопросы анкеты можно разделить на три пакета: организационная часть; качество содержания материала; качество подачи материала.

1.

Вопросы первого пакета, связанные с распределением времени на занятиях, пунктуальностью, внешним видом преподавателя и прочим, способствуют решению вопроса общей методики преподавания, т.е. ставят первый барьер на пути качественного подхода. В случае, если слабое место находится здесь, это первое, что нужно устранять, ввиду наименьшей ресурсоемкости операций. Мониторинг преподавателей по части общеорганизационных параметров позволяет выявить и решить проблему недостатка качества, не углубляясь в долгосрочные и ресурсозатратные мероприятия по коррекции иных параметров.

2.

Второй пакет, содержащий в себе такие вопросы как уровень связи материала с другими дисциплинами, с ориентацией на практическую деятельность и прочее, позволяет выявить недостатки в том, что именно дается студенту в ходе образовательного процесса. Здесь могут быть выявлены такие проблемы как несоответствие фактического материала заявленному, расхождение материала с научными фактами и другие. Не смотря на то, что студент не может достоверно определить иные параметры, мониторинг дает возможность акцентировать внимание на той или иной проблемной дисциплине, обеспечивая дополнительные гарантии того, что зона является проблемной в случае, если она была выделена по ряду иных параметров или опросов.

3.

Качество подачи материала – один из важнейших параметров, т. к. в некотором роде он являет собой непосредственный процесс реализации услуги, т.е. сущность образовательного процесса – передачу знаний, умений и навыков. Здесь фигурируют такие вопросы как культура речи преподавателя, доступность излагаемого материала, умение общаться с аудиторией и другие. Мониторинг этого уровня призван отслеживать возможные проблемы, связанные с качеством образования, а именно – качество профессиональных кадров, задействованных в непосредственном процессе обучения. Проблема является сложной и многогранной в том числе потому, что уровень конкуренции на рынке не позволяет легкомысленно относиться к профессорско-преподавательскому составу, иными словами, при появлении недостатков по данному параметру – необходимо принимать ресурсоемкие меры по их преодолению. Вне зависимости от реальной объективной ситуации, параметр должен быть подвержен мониторингу, ввиду того, что вне зависимости от объективной картины, в случае если материал представляется заказчику недоступным – необходимо принимать меры по решению данного вопроса. Таким образом, мониторинг позволяет своевременно и заблаговременно выявлять возможные негативные нюансы в качестве подачи материала, что позволяет иметь некий запас времени и ресурсов для их устранения.

4.

Открытые вопросы, представляют собой вопросы о том, какие имеются пожелания по усовершенствованию образовательного и организационного процесса, а также о том, какие сильные и слабые стороны существуют у преподавателей. В ситуации, когда подход к образовательной системе строится на основе рынка, т.е. отношений заказчик-исполнитель, мониторинг мнения не только полезен, но и необходим даже как самоцель. Осознание собственной вовлеченности в управление образовательным процессом, чувство сопричастности и гласности позволяет студенту чувствовать себя более защищенным и более востребованным.

Опросы лучше проводить на семинарских занятиях, т.к. это позволяет охватить наибольшее число респондентов ввиду большей посещаемости именно практических занятий. Академическим временем было выбрано 2 календарных месяца в начале каждого учебного семестра. Это позволяет студентам оценить ряд параметров относящихся к характеристике объективности преподавателей во время приема экзаменов и зачетов.

На данный момент было проведено два опроса. После получения результатов третьего опроса – станет возможным анализ и сопоставление данных, в целях получения динамики и выявления достоверных сведений по вопросам качества образовательного процесса.

В результате проведения исследования можно получить данные по всем аспектам учебного процесса по каждому преподавателю. Это позволяет сформировать различные рейтинги преподавателей: как по среднему арифметическому всех оценок по всем показателям, так и по среднему значению конкретного показателя. Также можно собрать перечень всех замечаний и предложений, оставленных студентами. Сведение же всех данных в одну табличную матрицу предоставляет широчайшие возможности для всестороннего анализа удовлетворенности студентов качеством образования.

«Преподаватель глазами студентов __ курса специальности __»

1. Оцените уровень преподавания дисциплин по следующей шкале: 10-9 баллов - качества проявляются практически всегда; 8-7 баллов - качества проявляются часто; 6-5 баллов - качество проявляется на уровне 50%; 4-3 балла - качество проявляется редко; 2-1 балл - качество практически отсутствует.

Критерии оценки (качества)	Предмет	Предмет	Предмет	Предмет
	Фамилии	Фамилии	Фамилии	Фамилии
1. Организованность и пунктуальность преподавателя				
2. Рациональное использование времени на занятиях				
3. Эрудиция и владение материалом				
4. Содержательная значимость материалов занятий				
5. Связь с другими дисциплинами (формирует системное мышление у студентов)				
6. Связь с практической деятельностью, преподаватель ориентирует студентов на профессию				

7. Умение общаться с аудиторией (следит за реакцией аудитории, умеет перевести дискуссию в конструктивное русло, уважение и тактичность в отношении к студентам)				
8. Доступность излагаемого материала и культура речи (преподаватель ясно и логично объясняет материал, комментирует сложные моменты, его речь профессиональна, выразительна, доступна для понимания)				
9. Умение использовать современные технические средства при проведении занятий				
10. Объективность в оценке знаний и соразмерность требований на экзаменах и зачетах изученному программному материалу				
11. Внешний вид преподавателя				
12. Просим указать процент посещённых Вами занятий преподавателя (с точностью до 10 %)				
1. Укажите наиболее сильные стороны работы преподавателей на ГФ.				
2. Ваши пожелания, замечания и предложения по качеству преподавания.				
3. Ваши пожелания, замечания и предложения по организации учебного процесса.				