

С.С. Бельтюкова, методист-преподаватель Рязанской государственной радиотехнической академии

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

Проблема исследования качества обучения в настоящее время является чрезвычайно актуальной во многих высших учебных заведениях, в том числе и в Рязанской государственной радиотехнической академии. Тому есть множество причин, например, выполнение основных требований Болонского процесса по повышению качества учебного процесса.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9001, подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, первой из которых является установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон [3].

В связи с тем, что РГРТА в настоящий момент осуществляет активное внедрение системы менеджмента качества, хотелось бы остановиться на одном из вариантов определения требований определенной части (группы) потребителей, к которой относятся студенты.

Представленная в приложениях анкета позволяет исследовать деятельность преподавателя с точки зрения студента. Сразу надо уточнить, что это метод диагностики, а не оценки, и баллы, начисляемые за те или иные пункты, достаточно условны. Диагноз в переводе с греческого означает распознавание. Соответственно диагностика – это установление и изучение признаков, характеризующих наличие определенного состояния; это дифференцированное знание о единичном, отнесение отдельного к определенной группе, типу, классу. Оценка – слово латинского происхождения, которое означает установить ценность, значение чего-нибудь; это отношение к социальным явлениям, человеческой деятельности, установление их значимости, соответствия определенным нормам. То есть оценка вторична. Ей всегда предшествует процесс получения знания об объекте, то есть диагностика. Оценка, будучи отношением, отражает субъективное суждение об объекте в большей степени, чем диагностика [1].

В нашем случае используется именно диагностирование, позволяющее получить необходимую информацию о состоянии отдельных параметров процесса обучения, его анализ, выявление динамики, выдвижение необходимых рекомендаций (как для самих преподавателей, так и для руководства вуза).

Таким образом, диагностика уровня преподавания (в нашем случае глазами студента) имеет более широкий и глубокий смысл, чем традиционная оценка. Последняя преимущественно направлена на констатацию результатов без объяснения их происхождения.

Данная же анкета позволяет рассмотреть именно причины отношения студента к конкретному преподавателю и предмету.

Кроме того, процесс анкетирования удовлетворяет положениям системы менеджмента качества, согласно которым наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон требует оценки информации, касающейся восприятия заинтересованными сторонами степени выполнения их потребностей и ожиданий. Предложенное анкетирование также может применяться как метод самооценки, которая является одним из методов оценивания системы менеджмента качества. При обработке анкет возможно использование статистических методов, которые помогают в понимании изменчивости и, следовательно, могут помочь вузу в решении проблем, повышении результативности и эффективности процесса обучения.

Данная анкета позволяет вносить изменения в процесс обучения в его развитии, а результаты анкетирования выдаются самому преподавателю как рекомендации в той или иной области методики преподавания.

Обычно считается, что студенты крайне необъективны в своем отношении к преподавателям. Условно причины отрицательного отношения к какому-либо предмету можно разбить на две группы: отношение к предмету и отношение к преподавателю. Негативное отношение к преподавателю может спровоцировать негативное отношение к предмету, даже самому нужному. С другой стороны, многие предметы оцениваются как ненужные или нужные не в таком объеме на данной специальности, причем со стороны не только студентов, но и преподавателей, и это формирует отрицательное отношение к преподавателю у студентов [6]. Конечно, необъективность в ответах на вопросы анкеты присутствует, но ее вполне можно учесть.

В процессе изучения вопросов анкетирования было проработано множество литературы, в результате чего выбраны два основных источника, которые использовались при составлении анкеты.

Сначала хотелось бы отметить анкету для студентов, разработанную в Новосибирском государственном техническом университете

[4,5]. Эта анкета позволяет оценить деятельность преподавателя по обучению одному определенному предмету. В ней представлен перечень утверждений с возможностью балльной оценки каждого из них. Всего в анкете представлено для оценки 10 позиций, при этом сформулированы два крайних варианта утверждений для каждой из позиций. Всё вышеперечисленное является достоинствами представленной анкеты и позволяет легко автоматизировать ее обработку. К недостаткам можно отнести то, что в предлагаемой Новосибирским государственным техническим университетом анкете не учитывается посещаемость лекций студентами и их балл.

Другая анкета, которую необходимо отметить, разработана Воронежским государственным архитектурно-строительным университетом для оценки качества обучения с позиции студента [2]. Среди ее положительных сторон можно отметить, что в ней, как и в анкете, составленной в Новосибирском государственном техническом университете, представлен перечень утверждений с возможностью балльной оценки каждого из утверждений, но здесь сформулирована 21 позиция. В этой анкете также представлены по два противоположных по смыслу утверждения для каждой позиции. Положительным моментом является то, что в анкете Воронежского вуза учтены частота посещения студентом лекции и его успеваемость, а также выделено в некоторых вопросах отношение как к преподавателю, так и к предмету.

В этой анкете оценивается курс в целом, а не его составные части, хотя часто случается так, что лекции и практические занятия проводят разные преподаватели. Также в анкете предлагается вести опрос по пяти различным преподавателям, что затрудняет процесс простановки баллов, поскольку студенту приходится постоянно «переключаться» с предмета на предмет.

Хотелось бы также отметить, что в обеих вышеприведенных анкетах нет места для выражения пожеланий студентов, а также не оцениваются практические занятия, проводимые по тому же предмету.

С учетом достоинств и недостатков вышеперечисленных анкет была разработана еще

одна, общий вид которой представлен в приложении 1, а ее логическая структура – в приложении 2. Анкета состоит из двух блоков вопросов: первый посвящен методике чтения лекций, второй – методике проведения лабораторных и практических занятий. Опрашиваемым достаточно поставить галочки или крестики напротив тех утверждений, с которыми они согласны. Кроме того, им необходимо вписать фамилии преподавателей, относительно которых проводится опрос, а в конце они могут написать свои пожелания. Очевидными преимуществами данной анкеты являются простота и быстрота ее заполнения, кроме того, все вопросы расположены на одной стороне стандартного листа формата А4, что также упрощает процесс ее заполнения. Благодаря наличию только закрытых вопросов данная анкета легко автоматизируется и может быть представлена в электронном виде, а также существенно упрощается процесс подсчета результатов.

Первая причина, по которой в предлагаемой здесь анкете отсутствует необходимость проставлять балльную оценку и опрашиваемым нужно только выделить ответы, с которыми согласны, – уменьшение затрат времени на заполнение, а также упрощение процесса обработки результатов. Второй и более важной причиной является необходимость снижения количества вопросов, на которые опрашиваемые не отвечают. То есть в нашем случае респондент может сам выбрать количество вопросов, на которые он ответит, выбрав наиболее важные для себя позиции. Таким образом, отсутствие ответа – это низкая степень проблемности данного вопроса. Единственное условие заключается в том, что логически противоречивые ответы предлагается не учитывать.

При необходимости данную анкету легко разделить на две, при этом одна будет относиться только к практике, вторая – только к лекциям.

Порядок вопросов в анкете произвольный. Это сделано в целях уменьшения количества недостоверных ответов.

Оцениваемые позиции делятся на положительные и отрицательные, но такое деление

достаточно условно. Вне сомнений, необходимо оценивать деятельность преподавателя в общем, исходя из всех позиций. Число положительных и отрицательных позиций одинаково, что также способствует созданию более объективной картины.

В нашем случае опрос проводится по одному–двум преподавателям, ведущим один предмет, что позволяет получить более четкую картину благодаря тому, что студенты при ответе концентрируются на одном преподавателе и одном предмете.

Подсчет итогового результата и обработку полученных данных можно вести несколькими методами.

Во-первых, все ответы можно разбить на группы в зависимости от частоты посещения респондентами лекций и практических занятий у определенного преподавателя.

Во-вторых, можно предложить два варианта определения балла преподавателя:

- за каждую положительную позицию преподавателю добавляется один балл, за каждую отрицательную вычитается тоже один балл. Таким образом, преподаватель набирает некоторое количество баллов (либо положительное, либо отрицательное);

- любая отмеченная в анкете позиция дает один балл, и по каждому пункту в отдельности эти баллы суммируются. В результате можно построить своеобразный «профиль» преподавателя глазами студента, что является наиболее наглядным вариантом представления результатов. Позиции, которые при этом набирают наибольшее количество баллов, заслуживают особого внимания.

Таким образом, подобное диагностирование с помощью анкеты рассматривает не только результат (отношение студента к конкретному преподавателю и предмету), но и причины этого отношения, что позволяет искать пути устранения неудовлетворенности потребителей. Несомненно, следует прислушаться к тем пожеланиям, которые высказывают студенты, и определять меры и управленческие решения, направленные на коррекцию процесса профессиональной подготовки.

АНКЕТА

«Учебный процесс глазами студента»

Просьба поставить рядом с теми утверждениями, с которыми вы согласны, галочки.**Будьте внимательны, поскольку взаимоисключающие ответы учитываться не будут.**

Предмет _____ (осенний семестр)

ЛЕКЦИИ		
<input type="checkbox"/>	Лектор делает «разгрузочные паузы»	<input type="checkbox"/> Лектор увлечен своим предметом
<input type="checkbox"/>	Лектор четко произносит слова, правильно строит фразы, верно ставит ударения	<input type="checkbox"/> У нас высокая посещаемость лекций
<input type="checkbox"/>	На лекциях в аудитории царит шум, много опоздавших, многие занимаются своими делами	<input type="checkbox"/> Все, что рассказывалось на лекциях в течение семестра, можно было изложить в два раза короче
<input type="checkbox"/>	Скорость подачи материала нормальная, я успеваю все записывать	<input type="checkbox"/> Лектор четко ставит задачи, выделяет разделы и ключевые слова
<input type="checkbox"/>	В лекциях многое известно, очевидно	<input type="checkbox"/> Непонятно, для чего знания по этому предмету могут быть полезны
<input type="checkbox"/>	В лекциях нет информативности, четкости	<input type="checkbox"/> Мне нужен только диплом
<input type="checkbox"/>	Предмет мне нравится	<input type="checkbox"/> Я плохо усвоил(а) пройденный материал
<input type="checkbox"/>	На лекциях используются различные приемы передачи знаний	<input type="checkbox"/> Лекции проходят традиционно
<input type="checkbox"/>	У лектора всегда можно получить разъяснение сложных вопросов	<input type="checkbox"/> Лектор загораживает доску, плохо видно, почерк неразборчивый, "говорит доске"
<input type="checkbox"/>	Преподаватель быстро диктует, поэтому трудно записывать лекцию	<input type="checkbox"/> Преподаватель спрашивал на экзамене не то, что давал на лекциях
<input type="checkbox"/>	Приятно смотреть и слушать лектора	<input type="checkbox"/> Я понимаю связь данного предмета с другими и его значение для моей будущей специальности
<input type="checkbox"/>	Контроль преподавателя не позволяет излишне расслабиться до сессии	<input type="checkbox"/> По этому предмету нет современной литературы
<input type="checkbox"/>	Мне нравится моя специальность	<input type="checkbox"/> Лекции монотонные, скучные, клонит в сон
<input type="checkbox"/>	Без этого предмета мне не быть хорошим специалистом	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ И ЛАБ.РАБОТЫ
<input type="checkbox"/>	Лектор приобщает к владению специальными терминами, понятиями и их взаимосвязью	<input type="checkbox"/> Практические занятия позволяют развивать мои творческие способности
<input type="checkbox"/>	Лектора хорошо слышно по всей аудитории	<input type="checkbox"/> У меня не было больших сложностей с защитой лабораторных работ
<input type="checkbox"/>	На лекции отведено мало часов	<input type="checkbox"/> Мало практических занятий
<input type="checkbox"/>	Требования на экзамене соответствуют материалу лекций и практик	<input type="checkbox"/> В лабораторных работах многое непонятно
<input type="checkbox"/>	На лекциях дают слишком большой объем материала	<input type="checkbox"/> У нас используются современные методы ведения практики
<input type="checkbox"/>	Не всегда понятна связь между частями материала лекций	<input type="checkbox"/> Лабораторные работы помогают усвоению курса и подготовке к экзамену
<input type="checkbox"/>	Все, что говорится на лекциях, устарело	<input type="checkbox"/> Практические занятия помогают лучше понять материал лекций
<input type="checkbox"/>	Лектор поощряет оригинальность и самостоятельность	<input type="checkbox"/> Методические указания некачественные
<input type="checkbox"/>	Личность лектора не вдохновляет на изучение дисциплины	<input type="checkbox"/> На практических занятиях хочется спать
<input type="checkbox"/>	Материал на лекции излагается неинтересно, абстрактно, не наглядно	<input type="checkbox"/> На практические занятия ходят почти все
<input type="checkbox"/>	На экзамене требуется простое воспроизведение материала	<input type="checkbox"/> Лабораторное оборудование устарело
<input type="checkbox"/>	Изложение материала интереснее, чем в других курсах	<input type="checkbox"/> Я посещал(а) почти все занятия (и лекции, и практические)
<input type="checkbox"/>	Лектор внимателен к студентам, легко устанавливает контакт	<input type="checkbox"/> Я посещал(а) половину занятий (и лекции, и практические)
		<input type="checkbox"/> А что я там забыл(а)?
Фамилия лектора:		Фамилия преподавателя практических занятий:
Фамилия преподавателя		
лаб.работ:		

Ваши пожелания _____

Таблица 2. Логическая структура анкеты

1. «Техничность» лекции		
-1		+1
Преподаватель быстро диктует, поэтому трудно записывать лекцию	↔	Скорость подачи материала нормальная, я успеваю все записывать
Лекции монотонные, скучные, клонит в сон	↔	Приятно смотреть и слушать лектора
Лектор загораживает доску, плохо видно, почерк неразборчивый, «говорит доске»	↗	Лектора хорошо слышно по всей аудитории
На лекциях в аудитории царит шум, много опоздавших, многие занимаются своими делами	↘	Лектор четко произносит слова, правильно строит фразы, верно ставит ударения
		Лектор делает «разгрузочные паузы»
2. «Интересность» лекций		
Материал на лекции излагается неинтересно, абстрактно, не наглядно	↔	Изложение материала интереснее, чем в других курсах
Лекции проходят традиционно	↘	На лекциях используются различные приемы передачи знаний
Непонятно, для чего эти знания по данному предмету могут быть полезны	↔	Я понимаю связь данного предмета с другими и его значение для моей будущей специальности
Личность лектора не вдохновляет на изучение дисциплины	↔	Лектор внимателен к студентам, легко устанавливает контакт
В лекциях многое известно, очевидно	↔	Лектор поощряет оригинальность и самостоятельность
Все, что говорится на лекциях, устарело		Лектор прибегает к владению специальными терминами, понятиями и их взаимосвязью
		Лектор увлечен своим предметом
		Предмет мне нравится
По этому предмету нет современной литературы		Без этого предмета мне не быть хорошим специалистом
		У нас высокая посещаемость лекций
3. Сложность курса лекций		
В лекциях нет информативности, четкости	↔	Лектор четко ставит задачи, выделяет разделы и ключевые слова
Все, что рассказывалось на лекциях в течение семестра, можно было изложить в два раза короче	↕	У лектора всегда можно получить разъяснение сложных вопросов
На лекции отведено мало часов		
Не всегда понятна связь между частями материала лекций		
На лекциях дают слишком большой объем материала		
4. Практика, лабораторные, экзамены		
В лабораторных работах многое непонятно	↔	Лабораторные работы помогают усвоению курса и подготовке к экзамену
Я плохо усвоил пройденный материал	↗	Практические занятия помогают лучше понять материал лекций
На практических занятиях хочется спать	↗	
Преподаватель спрашивал на экзамене не то, что давал на лекциях	↗	Требования на экзамене соответствуют материалу лекций и практик
Методические указания некачественные	↔	Контроль преподавателя не позволяет излишне расслабиться до сессии
Мало практических занятий		Практические занятия позволяют развивать мои творческие способности
Лабораторное оборудование устарело		У нас используются современные методы ведения практики
На экзамене требуется простое воспроизведение материала		У меня не было больших сложностей с защитой лабораторных работ
		На практические занятия ходят почти все
5. Посещаемость лекций		
Мне нужен только диплом		Мне нравится моя специальность
А что я там забыл(а)?	Я посещал(а) половину занятий	Я посещал(а) почти все занятия

↔ — стрелками обозначаются противоположные по смыслу варианты ответов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алиева С.В. Диагностическое исследование уровня профессионализма управленческих кадров // Обеспечение качества обучения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации: информационные, методические, аналитические материалы. Вып. 3. Управление персоналом. М.: РАГС, 2004. С.227–250.
2. Бабкин В.Ф. Системный подход к управлению учебным процессом в техническом вузе. Воронеж, 2001.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
4. Качество образования в Новосибирском государственном техническом университете. Ежегодный доклад. Новосибирск: НГТУ. 2001.
5. Скок Г. Б. Управление качеством образования в университете на основе мнения потребителя образовательных услуг / Г. Б. Скок, Е. А. Лебедева // Университетское управление: практика и анализ. 2001. № 3(18).
6. Солонин С. И. Качество образования: проблемы и задачи измерения внутренней среды ВУЗа/ С. И. Солонин, С.В. Кортон // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2(25). С. 64–69.

РЕЗЮМЕ

В данной статье с позиций системы менеджмента качества и стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года обосновывается необходимость проведения опроса среди студентов для определения их отношения к деятельности преподавателя, предлагается инструментарий для проведения этого опроса, а также указываются возможности и преимущества данного метода на основе анализа разработок других вузов.

SUMMARY

The need to carry out a survey among students in order to determine their attitude towards a lecturer's activity is substantiated based on the system of quality and ISO 9000 (the year 2000 versions) standards management. A toolkit for carrying out this survey is offered. The opportunities and advantages of this method based on the analysis of other higher educational institutions are shown.