

С. С. Бельтюкова

ОПРЕДЕЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕМЕНТОВ МЕТОДА ДИАГНОСТИКИ

S. S. Beltyukova

The estimation of consumer satisfaction for university quality management with the usage of diagnostics method elements

This article proves the necessity to produce polls among students to estimate the attitudes toward teaching staff activities. The tools for these purposes are proposed, abilities and advantages of this method, based on working up analysis of other institutions, are also mentioned.

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

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 [1].

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

Представленная ниже анкета позволяет исследовать деятельность преподавателя с точки зрения студента (табл. 1). Сразу следует уточнить, что это метод диагностики, а не метод оценки, а баллы, начисляемые за те или иные пункты, достаточно условны. Слово «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 со-

циальным явлениям, человеческой деятельности, установление их значимости, соответствия определенным нормам. То есть оценка вторична. Ей всегда предшествует процесс получения знания об объекте, т. е. диагностика. Оценка, будучи отношением, отражает субъективное суждение об объекте в большей степени, чем диагностика [2].

В нашем случае используется именно диагностирование, позволяющее получить необходимую информацию о состоянии отдельных параметров процесса обучения, провести его анализ, выявить динамику, выдвинуть необходимые рекомендации (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 определенному преподавателю и предмету.

Кроме того, проведение процесса 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 выявляют

изменчивость объекта исследования и могут помочь вузу в решении проблем и повышении результативности и эффективности процесса обучения.

Данная анкета позволяет вносить изменения непосредственно в процесс обучения, 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 не только со стороны студентов, но и со стороны преподавателей, и это формирует отрицательное отношение к преподавателю у студентов [3]. 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 было выбрано 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 содержится 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. Все вышеперечисленное является достоинствами этой анкеты и позволяет легко автоматизировать ее обработку. К недостаткам можно отнести то, что в предлагаемой анкете не учитывается посещаемость лекций студентами.

Другая анкета, которая выступала в качестве источника, это анкета, разработанная Воронежским государственным архитектурно-строительным университетом для оценки качества обучения с позиции студента [6]. Среди ее положительных сторон можно отметить то, что в ней, как и в анкете, составленной Новосибирским государствен-

ным техническим университетом, представлен перечень утверждений с возможностью балльной оценки каждого из них, но здесь сформулирована 21 позиция. Эта анкета также включает по два противоположных по смыслу утверждения для каждой позиции. Положительным моментом является то, что в анкете Воронежского государственного архитектурно-строительного университета учтена частота посещения студентом лекции и его успеваемость, а также выделено в некоторых вопросах отношение студента 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 отметить, что в обеих вышеприведенных анкетах нет места для выражения пожеланий студентов и не оцениваются практические занятия, проводимые по тому же предмету.

С учетом достоинств и недостатков вышеперечисленных анкет была разработана анкета, общий вид которой представлен в табл. 1, а ее логическая структура показана в табл. 2. Анкета состоит из двух блоков вопросов: первый посвящен методике проведения лекции, 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, по которым проводится опрос, а в конце они могут написать свои пожелания. Очевидным преимуществом данной анкеты является простота и быстрота ее заполнения, кроме того, все вопросы расположены на одной стороне стандартного листа формата А4, что также упрощает процесс заполнения анкеты. Благодаря наличию только закрытых вопросов данная анкета легко автоматизируется и может быть представлена в электронном виде, а также форма анкеты существенно упрощает процесс подсчета результатов.

Первая причина, по которой мы отказались от выставления балльной оценки, — это уменьшение затрат времени на заполнение, а также упрощение процесса обработки результатов. Второй и более важной причиной является то, что респондент сам может выбрать количество вопросов, на которые

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

- ☐ Лектор делает «разгрузочные паузы»
- ☐ Лектор четко произносит слова, правильно строит фразы, верно ставит ударения
- ☐ На лекциях в аудитории царит шум, много опоздавших, многие занимаются своими делами
- ☐ Скорость подачи материала нормальная, я успеваю все записывать
- ☐ В лекциях многое известно, очевидно
- ☐ В лекциях нет информативности, четкости
- ☐ Предмет мне нравится
- ☐ На лекциях используются различные приемы передачи знаний
- ☐ У лектора всегда можно получить разъяснение сложных вопросов
- ☐ Преподаватель быстро диктует, поэтому трудно записывать лекцию
- ☐ Приятно смотреть и слушать лектора
- ☐ Контроль преподавателя не позволяет излишне расслабиться до сессии
- ☐ Мне нравится моя специальность
- ☐ Без этого предмета мне не быть хорошим специалистом
- ☐ Лектор помогает овладеть специальными терминами, понятиями и увидеть их взаимосвязь
- ☐ Лектора хорошо слышно по всей аудитории
- ☐ На лекции отведено мало часов
- ☐ Требования на экзамене соответствуют материалу лекций и практик
- ☐ На лекциях дают слишком большой объем материала
- ☐ Не всегда понятна связь между частями материала лекций
- ☐ Все, что говорится на лекциях, устарело
- ☐ Лектор поощряет оригинальность и самостоятельность
- ☐ Личность лектора не вдохновляет на изучение дисциплины
- ☐ Материал на лекции излагается неинтересно, абстрактно, ненаглядно
- ☐ На экзамене требуется простое воспроизведение материала
- ☐ Изложение материала интереснее, чем в других курсах

- ☐ Лектор внимателен к студентам, легко устанавливает контакт
- ☐ Лектор увлечен своим предметом
- ☐ У нас высокая посещаемость лекций
- ☐ Все, что рассказывалось на лекциях в течение семестра, можно было изложить в два раза короче
- ☐ Лектор четко ставит задачи, выделяет разделы и ключевые слова
- ☐ Непонятно, для чего знания по этому предмету могут быть полезны
- ☐ Мне нужен только диплом
- ☐ Я плохо усвоил(а) пройденный материал
- ☐ Лекции проходят традиционно
- ☐ Лектор загораживает доску, плохо видно, почерк неразборчивый, «говорит доске»
- ☐ Преподаватель спрашивал на экзамене не то, что давал на лекциях
- ☐ Я понимаю связь данного предмета с другими и его значение для моей будущей специальности
- ☐ По этому предмету нет современной литературы
- ☐ Лекции монотонные, скучные, клонит в сон

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ И ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

- ☐ Практические занятия позволяют развивать мои творческие способности
- ☐ У меня не было больших сложностей с защитой лабораторных работ
- ☐ Мало практических занятий
- ☐ В лабораторных работах многое непонятно
- ☐ У нас используются современные методы ведения практики
- ☐ Лабораторные работы помогают усвоению курса и подготовке к экзамену
- ☐ Практические занятия помогают лучше понять материал лекций
- ☐ Методические указания некачественные
- ☐ На практических занятиях хочется спать
- ☐ На практические занятия ходят почти все
- ☐ Лабораторное оборудование устарело
- ☐ Я посещал(а) почти все занятия (и лекции, и практические)
- ☐ Я посещал(а) половину занятий (и лекции, и практические)
- ☐ А что я там забыл(а)

Фамилия лектора:

Фамилия преподавателя практических занятий:

Фамилия преподавателя лабораторных работ:

Ваши пожелания _____

СПАСИБО! ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ!

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, ненаглядно	↔	Изложение материала интереснее, чем в других курсах
Лекции проходят традиционно	↔	На лекциях используются различные приемы передачи знаний
Непонятно, для чего эти знания по этому 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 приобщает 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	Я посещал(а)	Мне нравится моя специальность
А что я там забыл(а)?	половину занятий	Я посещал(а) почти все занятия

Примечание. Стрелками обозначаются противоположные по смыслу варианты ответов.

он ответит, выделив 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 — к лекциям.

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

Оцениваемые позиции делятся на положительные и отрицательные, но это 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 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, отражающий восприятие 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 выявляет 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 в соответствии с ними определять меры и управленческие решения, направленные на коррекцию процесса профессиональной подготовки.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
2. 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: Сб. ст. М., 2004. С. 227–250.
3. Солонин С. И., Кортюв С. В. Качество образования: проблемы и задачи измерения внутренней среды вуза // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2(25). С. 64–69.
4. Качество образования в Новосибирском государственном техническом университете: Ежегод. докл. / НГТУ. Новосибирск, 2001.
5. Скок Г. Б., Лебедева Е. А. Управление качеством образования в университете на основе мнения потребителя образовательных услуг // Университетское управление: практика и анализ. 2001. № 3(18).
6. Бабкин В. Ф. Системный подход к управлению учебным процессом в техническом вузе / Воронеж. гос. арх.-строит. ун-т. Воронеж, 2001. 206 с.