

П.І.Пілов, С.А.Свіжевська
(Національний гірничий університет)

АНКЕТУВАННЯ ЯК МЕХАНІЗМ МОНІТОРИНГУ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ВНУТРІШНІХ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

Ключові слова: *якість освіти, механізм моніторингу, індикатори якості освіти, аналітична робота у системі вищої освіти.*

Першим принципом менеджменту якості, покладеним в основу стандартів ISO 9000 - 2000 (так само як і в TQM), є орієнтація на споживача. До споживачів діяльності вищого навчального закладу відносять як зовнішніх (роботодавці, держава і суспільство в цілому), так і внутрішніх (студенти, викладачі, керівництво ВНЗ).

Визначення ступеня задоволеності внутрішніх споживачів є однією з головних завдань менеджменту якості. Така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах вузу та внесення змін до управління організацією, освітні програми і технології навчання, а також при входженні в Болонський процес, де необхідна акредитація окремих дисциплін навчального плану. Інформація про існуючі потреби та очікування споживачів може бути отримана, наприклад, за допомогою їх анкетування через певні проміжки часу або по закінченні вивчення окремих дисциплін.

Анкетування, як один з механізмів моніторингу, являє собою досить непростий процес. Це пов'язано з тим, що в анкетуванні визначальну роль відіграє людський фактор. Тобто в якості «датчика» при проведенні вимірювань виступає людина, а часто і оцінюється теж людина. Саме в цьому випадку необхідно дуже ретельно і обережно підходити до оцінки отриманих результатів та, особливо, до їх опублікування.

Приступаючи до проведення анкетування, необхідно відповісти на кілька запитань:

- з якою метою опитуємо?
- кого опитуємо?
- що запитуємо?
- хто проводить опитування?

Цілі анкетування можуть бути найрізноманітнішими. Це може бути оцінка популярності різних освітніх програм, оцінка змісту тієї чи іншої програми або дисципліни, оцінка якості викладання і т.д.

Відповідаючи на питання «кого?», потрібно вирішити, яку групу споживачів маємо на увазі, і яку інформацію хочемо отримати. Наприклад, при оцінці популярності освітньої програми це можуть бути абітурієнти або студенти; при оцінці змісту - студенти та викладачі і т.д. У той же час безглуздо опитувати абітурієнтів про якість викладання.

При проведенні анкетування студентів необхідно критично підходити до складу опитуваних груп. Наприклад, при оцінці якості діяльності викладачів

оптимальним є опитування студентів, починаючи з другого курсу. У першокурсників, особливо в першому семестрі, ще немає можливості порівнювати діяльність різних викладачів, тому страждає об'єктивність та надійність вимірювань. У цій ситуації цікавим видається анкетування студентів першого курсу до першої сесії і після. Сесія в цьому випадку може послужити причиною зміни оцінки діяльності викладача. Виважено потрібно підходити і до анкетування студентів випускного курсу з цього питання, оскільки також може постраждати об'єктивність в оцінці.

Питання «що запитуємо?» є дуже важливим. Для кожної групи споживачів у вузі повинні бути розроблені відповідні анкети (опитувальні листи, оціночні карти). Зміст анкети має сприяти отриманню найбільш повної інформації для досягнення заявленої мети. У той же час, анкета повинна бути оптимальною як за складністю питань, так і за їх кількістю. В іншому випадку час роботи з анкетною затягується і виключається можливість об'єктивного і виваженого відповіді на кожне питання.

Важливим моментом у визначенні ступеня задоволеності якістю викладання є системний підхід, а не разове анкетування. Це дозволяє вести порівняльну аналітичну роботу, отримувати більш об'єктивну інформацію, яка може бути використана і як оціночна, і може служити «поштовхом» для підвищення ефективності роботи викладача.

Принципове значення при проведенні анкетування має підбір групи експертів, тобто тих людей, які безпосередньо займаються опитуванням. Це повинні бути кваліфіковані фахівці, чітко розуміючі цілі проведеного анкетування, які вміють грамотно пояснити технологію проведення опитування. Особливі вимоги пред'являються до аналітичної групи.

Процедуру анкетування можна представити як певний процес і зобразити його, наприклад, як діаграму потоку процесу анкетування студентів.

Важливе значення має автоматизація процесу анкетування, що дозволяє здійснити комп'ютерну обробку оціночних карт, математичну обробку результатів анкетування. Природно це диктує певні умови складання оцінних карт, але при цьому істотно спрощує роботу експертів.

Як приклад, розглянемо анкету "Викладач очима студента".

Вперше подібне анкетування проводилося в 90-х роках минулого століття за анкетами, розробленими Міністерством освіти. Студентам пропонувалося оцінити перелічені професійні і особисті якості викладача вищої школи по 9 бальній системі, де 9-8 балів - якість проявляється практично завжди; 7-6 - якість проявляється часто; 5-6 балів - якість проявляється на рівні 50%; 4-2 - якість проявляється рідко; 1 бал - якість практично відсутня; 0 - не можу оцінити. Анкетування проводилося через півроку після завершення того чи іншого курсу, причому одночасно студент будь-якого курсу оцінював декількох викладачів, фіксуючи свої оцінки в наступній анкеті, яку не потрібно підписувати:

Код	ПБ	ПБ
Якість викладача		
Викладає матеріал ясно, доступно		
Роз'яснює складні місця		
Виділяє головні моменти		
Вміє викликати і підтримати інтерес аудиторії до предмету		
Стежить за реакцією аудиторії		
Задає питання, спонукає до дискусії		
Дотримується логічної послідовності у викладі		
Демонструє культуру мови, чіткість дикції, нормальний темп викладення		
Вміє зняти напругу і втому аудиторії		
Орієнтує на використання досліджуваного матеріалу в майбутній професійній та громадській діяльності		
Творчий підхід і інтерес до справи		
Доброчинність і такт по відношенню до студентів, терпіння вимогливість		
Зацікавленість в успіхах студентів		
Об'єктивність в оцінці знань студентів		
Шанобливе ставлення до студентів		
Має у своєму розпорядженні до себе високою ерудицією, манерою поведінки, зовнішнім виглядом		
СУМА БАЛІВ		
Ви закінчили оцінку майстерності Ваших викладачів. Щоб оцінити її обґрунтованість, просимо вказати, яку частину занять викладача Ви відвідали (з точністю до 10%)		

За анкетування на факультеті відповідали декани, які отримували дану інформацію і могли її використовувати при проходженні викладача за конкурсом, при вирішенні проблем, що виникають в організації навчально-методичної діяльності. Незважаючи на не дуже коректні питання і бажання оцінити не тільки діяльність педагога, але і його людські якості, одержувані результати дозволяли виявити ті чи інші тенденції, але часто викликали обурення деяких педагогів, які отримували низькі бали і намагалися шукати коріння проблеми не в собі, а в інших.

Анкетування, описане вище, проіснувало близько 5 років, і потім було забуто на деякий час.

В останні 3-5 років представлена вище анкета була перероблена, використовувалася деканами факультетів ряду для оцінки якості навчального процесу.

Показники якості викладача	ПБ викладача	ПБ викладача
Пропонована викладачем інформація значима для підготовки до майбутньої професійної діяльності		
Чітко формулює цілі та план навчальної роботи відповідно до навчальної програми курсу		

своїм викладанням викладач сприяє зростанню освітніх досягнень студентів		
На навчальних заняттях пропонується нова, сучасна наукова інформація		
Ясно, логічно, аргументовано і зацікавлено викладає матеріал		
Застосовувані методи, способи і форми роботи у викладача доцільні і ефективні		
Пропонує і послідовно керується системою своїх вимог і критеріїв для оцінки результатів освітньої діяльності		
Встановлює необхідний контакт зі студентами, використовує при цьому адекватні способи спілкування і взаємодії		
Виявляє тактовність в процесі взаємодії зі студентами		
Мова викладача професійна, виразна, оптимальна по темпу і силі голосу, доступна для розуміння. Дозволяє робити необхідні записи		
Стимулює творчість студентів з самостійної навчальної та науково-дослідної роботи		
Має свій, індивідуальний стиль викладання, який сприяє підвищенню або закріпленню Вашого інтересу до науки і майбутньої професійної діяльності		
Хотіли б Ви надалі зустрітися з цим викладачем (при читанні інших курсів, спецкурсів, як наукового консультанта, в період проходження практики, при виконанні курсової чи дипломної роботи		

Студентам пропонується провести оцінку за 4 - бальною системою: 0 балів - я не згоден з цим твердженням, це далеко не так. 1 бал - дійсно можна погодитися з цим твердженням, хоча воно справедливо не завжди. 2 бали - як правило, це так. 3 бали - це твердження повною мірою і завжди справедливо щодо даного викладача.

Для кожного викладача бали, набрані за пунктами 1-12, підсумовуються. На підставі отриманих результатів визначається рівень якості викладання в оцінках різних студентів у значимих критеріях і показниках. Отримана сума може знаходитися в рамках одного з рівнів якості викладання. Якщо ця сума менше 6 балів, то якість викладання в оцінці студентів фіксується як ненормативно-низька; якщо ця сума менше 12, але більше 6 балів, то якість викладання фіксується як нормативно-допустиме, якщо отримана сума менша 24, але більше 13 балів, то якість викладання оцінюється студентами як нормативно-оптимальне, і, нарешті, якщо отримана сума більше 25 балів, то студенти дуже високо оцінюють якість викладання.

Усереднений рівень по всьому курсу визначається аналогічно, але аналізується середнє арифметичне по всім опитаним. Питання 1-12, представлені в анкеті дозволяють оцінити компоненти педагогічної діяльності: подання інформації; організація пізнавальної діяльності; емоційний настрій і регуляція поведінки. Питання № 13 характеризує бажання студента надалі

працювати з даним викладачем. Аналіз проведеного анкетування дозволяє виявити зростаючу увагу студентів старших курсів на установку відносин викладач-студент, а також на кожному наступному курсі зростає число студентів, незадоволених діяльністю викладача зі сприяння у зростанні освітніх досягнень студентів.

Звичайно ж, кожен студент може думати, що завгодно і відповідати на питання так, як він вважає за потрібне, але якщо при аналізі анкет виявляються тенденції, то це вже не може не характеризувати якість освітнього процесу, якість діяльності викладача. З даним висновком не завжди погоджуються викладачі, що мають невисокий бал. Вони намагаються звинувачувати студентів (не бажають вчитися, займаються сторонніми справами, не досить виховані ...) і умови, в яких доводиться деколи працювати (тісна аудиторія, низька температура, мала зарплата, неякісна дошка ...). Слід також зауважити, що не всі студенти знають своїх викладачів, і в анкеті замість ПІБ з'являлася назва дисципліни, яку веде викладач. Аналізуючи результати, зустрічаючись з керівниками підрозділів і викладачами, ми прийшли до висновків:

1. Надзвичайно важливим є вибір експерта. Експертом може бути компетентна, коректна, стримана людина, здатна вести бесіду і переконувати.

2. Необхідна психологічна підготовка викладача до анкетування, щоб він розумів, що оцінюють його не просто як особистість, а як продукт (умови ринку і в сфері освіти), незважаючи на те, що не може бути викладача без індивідуальних, особливих, особистісних якостей. Одне накладається на інше і формується певний тип професійного вигляду викладача. Необхідно сформулювати прагнення викладача до самооцінки, оцінки колег і споживачів (це завдання не одного дня) і бажання позитивної зміни у своїй діяльності (порівнюю себе сьогоднішнього із собою вчорашнім і радію своїм досягненням, а не засмучуюсь, порівнюючи себе з колегою).

3. Доцільно трансформування інформації, отриманої в результаті анкетування:

- керівник підрозділу повинен знати існуючі тенденції, але зовсім не обов'язково знайомити його з усіма отриманими результатами, тому що часом вони можуть бути використані не дуже розумно;

- викладачеві представляють позитивні напрямки його роботи і в бесіді в розумній формі пропонує обговорити питання, пов'язані з виниклими проблемами, лише побічно говорячи про них.

4. Для студентів дане анкетування дозволяє не просто оцінити викладача, але й оцінити себе як учасника освітнього процесу.

У перспективі планується зіставити отримані оцінки студентів з результатами самооцінки та оцінки колег. Для цього необхідно:

- 1). організувати самооцінку якості діяльності викладача;
- 2). провести експертну оцінку якості діяльності викладача.

Для студентів випускних курсів можна запропонувати анкету «Навчальний процес очима студентів».

I. Причини, що утрудняють навчання:

1. Особиста неорганізованість

2. Необхідність поєднувати навчання і роботу
3. Невдалий розклад
4. Незадоволеність рівнем викладання
5. Надмірний обсяг навчального навантаження
6. Зміст навчальних дисциплін
7. Рівень довузівської підготовки
8. Відсутність перспектив працевлаштування
9. Розчарування в спеціальності
10. Інші (конкретизувати)

II. Фактори, що сприяють підвищенню інтересу до навчання:

1. Впровадження нових методів навчання
2. Зацікавленість викладача в успіхах студентів
3. Підвищення професіоналізму викладачів
4. Навчання за індивідуальними планами
5. Удосконалення розкладу
6. Поліпшення забезпеченості навчально-методичною літературою
7. Зменшення обсягу навчального навантаження
8. Відновлення державного розподілу
9. Інші (конкретизувати)

III. Фактори, що вдосконалюють навчальний процес:

1. Більш широка комп'ютеризація навчального процесу
2. Впровадження нових або корекція існуючих навчальних курсів і програм з урахуванням думок студентів
3. Поліпшення організації практики за спеціальністю
4. Розширення міждисциплінарного підходу
5. Розширення обсягу платних послуг для працюючих студентів
6. Удосконалення форм контролю
7. Інші (конкретизувати)

Серед факторів, що сприяють підвищенню інтересу до навчання виділені:

- впровадження нових методик навчання;
- навчання за індивідуальними планами;
- поліпшення забезпеченості навчально-методичною.

На думку студентів, факторами, що удосконалюють навчальний процес, є широка комп'ютеризація навчального процесу, впровадження нових і корекція існуючих навчальних курсів і програм з урахуванням побажань студентів.

Результати цього анкетування дозволяють керівництву університету більш раціонально підійти до питань удосконалення навчально-методичного супроводу освітнього процесу.

Подібне анкетування та їх аналіз приводить до необхідності розробки та впровадження у ВНЗ пролонгованого (поетапного) вивчення думки студентів. Один з варіантів пролонгованого анкетування «Оцінка змісту спеціальних дисциплін (блок СД)», на нашу думку, може містити 3 етапи:

1 етап - початок вивчення дисциплін блоку СД. Анкетування передбачає виявлення очікувань студентів.

2 етап - проміжний. Оцінюється ступінь задоволеності якістю отриманих знань.

3 етап - підсумковий. Оцінка виправдання очікувань, усвідомлення необхідності даних знань.

Поетапне анкетування дозволяє:

- студентам не тільки оцінити якість пропонованих знань, а й оцінити себе в процесі вивчення, а, отже, в процесі зміни, а також на практиці (у професійній діяльності).

- викладачам дає можливість внести корективи в зміст курсу, удосконалити себе як автора і підвищувати якість наданого освітнього продукту, що, безсумнівно, приведе до вдосконалення навчального процесу, в чому зацікавлені і студенти, і викладачі.

Н.С. Полякова, В.Ф. Приходченко
(Національний гірничий університет)

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ГЕОЛОГІЯ» ЯК ВАЖЛИВОЇ СКЛАДОВОЇ ЗВІТУ ПРО АКРЕДИТАЦІЙНИЙ АНАЛІЗ

Складовими звіту про акредитаційний аналіз є освітньо-кваліфікаційна характеристика (ОКХ) та освітньо-професійна програма (ОПП). Вони розробляються для бакалаврів, спеціалістів, магістрів та мають складатися з нормативної та варіативної частин.

Останнім документом, що регламентує порядок розробки ОКХ та ОПП на основі компетентнісного підходу, є лист МОН України головам робочих груп з розроблення галузевих стандартів вищої освіти та головам Науково-методичних комісій МОН № 1/9-484 від 31/07/2008 [1]. Цей лист містить додаток «Комплекс нормативних документів для розроблення складових системи галузевих стандартів вищої освіти».

У 2010 році в Національному гірничому університеті колективом авторів у складі Салов В.О., Салова В.О., Свіжевська С.А., Письменкова Т.О. був розроблений стандарт Національного гірничого університету СВО НГУ АС – 2010 «Вимоги до звіту про акредитаційний самоаналіз напряму (спеціальності)» [2]. Цей стандарт набрав чинності у відповідності з наказом ректора НГУ від 10.09.2010 № 291. Стандарт формулює вимоги до розробки складових звіту про акредитаційний аналіз – ОКХ та ОПП. На наш погляд, ці вимоги щільно та логічно пов'язують між собою два важливих для підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів «бакалавр», «спеціаліст» та «магістр» документа – освітньо-кваліфікаційну характеристику та освітньо-професійну програму. Виробничі функції, типові задачі діяльності, професійні компетенції тут однозначно ув'язані зі змістовними модулями дисциплін. Такий жорсткий взаємозв'язок між ОКХ та ОПП відсутній у вимогах, викладених у листі