

УДК 378.1:005.6

**Колегова Е.Д.***Российский государственный профессионально-педагогический университет (г. Екатеринбург)***МОНИТОРИНГ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА**

*Аннотация.* Одной из главных задач систем менеджмента качества является определение степени удовлетворенности внутренних потребителей. Такая оценка необходима для внесения изменений в управление организацией с целью совершенствования ее деятельности. В статье представлены результаты исследования удовлетворенности студентов как внутренних потребителей образовательных услуг, предоставляемых вузом. Детально описывается реализация всех этапов организации и проведения мониторинга, акцентируется внимание на применении статистических методов на всех этапах проведения мониторинговых исследований. Полученные результаты являются основой для принятия управленческих решений.

*Ключевые слова:* система менеджмента качества вуза, процессный подход, удовлетворенность потребителей, опрос студентов.

**E. Kolegova***Russian State Professional Pedagogical University, Ekaterinburg***MONITORING IN THE SYSTEM OF THE UNIVERSITY'S  
EDUCATIONAL ACTIVITIES QUALITY MANAGEMENT**

*Abstract:* One of the main tasks of quality management systems is to determine the degree of satisfaction of internal consumers. Such assessment is necessary to make changes in the management of the organization to improve its activities. The article presents the results of the research of students' satisfaction as internal consumers of educational services provided by the university. Realization of all monitoring stages, focusing on the application of statistical methods at all stages of planning and implementation of students' satisfaction studying is described in detail. The obtained results are the basis for managerial decisions.

*Key words:* university quality management system, process approach, customer satisfaction, students' opinion poll.

В современных социально-экономических условиях качество образования является одной из тех важных характеристик, которая определяет конкурентоспособность учебного заведения, его академический рейтинг.

В соответствии со ст. 28 «Компетенции, права, обязанности и ответственность образовательной организации» [5] в системе образования в настоящее время осуществлен перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов в сторону внутренней

системы оценки качества образования. Это означает, что создание и обеспечение функционирования системы внутреннего мониторинга качества образования следует рассматривать не как право образовательного учреждения, а как его обязанность и ставить законный вопрос, насколько качественно такая оценка осуществляется.

Решение данной задачи возможно на основе создания и постоянного совершенствования системы мониторинга качества образования как компонента системы менеджмента качества (СМК) вуза, закладывающей базу для эталонной модели качества.

Большинство вузов создание СМК осуществляют на основе выполнения требований международных стандартов ISO серии 9000. Центральным принципом, лежащим в основе этих стандартов, является процессный подход, хорошо согласующийся с организацией работы вуза, различные виды деятельности в котором (учебная, научно-исследовательская, издательская и др.) должны представлять собой взаимосвязанные процессы.

В связи с этим организацию внутреннего мониторинга качества образования также можно представить в виде процесса, который можно декомпозировать на подпроцессы (этапы) более низкого уровня [1; 2]:

1) подготовка мониторинговых исследований, включающая:

– определение целей создания системы мониторинга и подготовку программы его проведения;

– формирование совокупности критериев и показателей;

– выбор методов сбора данных и разработка инструментария (тестов, анкет и т. д.);

– разработку программного обеспечения для обработки данных мониторинга;

– разработку структуры баз данных мониторинга и средств для их ведения;

2) сбор данных о состоянии заранее определенных объектов;

3) статистическая и аналитическая обработка собранных данных, а также оформление результатов обработки;

4) предоставление обработанной информации ее непосредственным потребителям в лице органов управления вузом (высшее руководство, различные коллегиальные органы) для принятия необходимых решений в сфере их компетенции;

5) хранение собранных первичных данных и результатов их обработки на бумажном и (или) электронном носителе в течение установленных сроков.

Декомпозиция может быть продолжена до того уровня детализации, когда возникает ясность в ответах на следующие вопросы: кто, что и какими ресурсами выполняет, от кого получает информацию и кому ее передает. Поскольку каждая образовательная организация имеет свою специфику, ответы на эти вопросы зависят от ее структуры, от выполняемых функций, распределения ответственности и т. п.

Как система, мониторинг качества образования в вузе представляет собой совокупность признаков: цель, субъекты и объекты, критерии и показатели оценки, контрольные мероприятия.

Целью мониторинга является получение полной и достоверной информации о текущем состоянии всех видов деятельности вуза, необходимой для принятия обоснованного управленческого решения. Цель мониторинга

га можно считать достигнутой, если предоставленная информация полна, достоверна и своевременна. Определение задач осуществляется таким образом, чтобы в своей совокупности они обеспечивали достижение конечной цели.

Субъектами мониторинга являются абитуриенты, студенты и их родители, персонал вуза, работодатели (руководители предприятий и организаций, для которых осуществляется подготовка будущих выпускников). Объект мониторинга – образовательный процесс в вузе. При этом все измеряемые показатели и характеристики образовательной деятельности вуза можно разделить на 3 группы [3]:

1) характеристики процессов, функционирующих в вузе;

2) характеристики результатов его деятельности;

3) характеристики и оценки деятельности вуза, полученные по результатам опроса или анкетирования внутренних и/или внешних потребителей.

Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одной из главных задач менеджмента качества. Требование наличия в организации подобного рода информации отражено в Стандарте ISO 9001-2011 «СМК. Требования» (п. 8.2.1 Удовлетворенность потребителей), где указано: «Организация должна проводить мониторинг информации, касающейся восприятия потребителем выполнения организацией его требований, как один из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации».

Также необходимость исследования удовлетворенности студентов по качеству предоставляемых услуг отражена в Стандартах и директивах гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании, часть 1: Европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества в вузах) [6]. В частности, в п. 4 «Гарантия качества и компетентности преподавательского состава» данного документа зафиксировано: «Образовательные учреждения должны иметь механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей... Студенты должны иметь возможность высказывать свое мнение о предоставляемых им услугах».

В связи с этим в Российском государственном профессионально-педагогическом университете (РГППУ) одним из важнейших направлений мониторинговых исследований является оценка удовлетворенности студентов процессом обучения в вузе.

Под удовлетворенностью студентов понимают субъективную, эмоционально-окрашенную оценку качества тех или иных объектов, условий учебной деятельности, в том числе межличностных отношений.

Проведение мониторинговых исследований должно осуществляться, с одной стороны, на регулярной основе и с определенной периодичностью, а с другой – охватывать все ключевые процессы, объекты и стороны деятельности вуза.

Следует заметить, что одним из важнейших условий организации мониторинга является жесткая регламентация действий. Данные мониторинго-

вых исследований могут поддаваться сравнению и анализу в динамике только при наличии гарантий, что эти данные собираются, обрабатываются и анализируются однотипно, унифицировано и на регулярной основе.

Для выполнения этих требований в РГППУ разработана документированная процедура SMK-ДП-4.1.3-2010 «Проведение социологических исследований, направленных на измерение и анализ удовлетворенности внутренних потребителей (студентов и персонала РГППУ)», устанавливающая общие требования к организации этого процесса, к методике обработки, анализа результатов исследования и предоставления информации администрации вуза с целью принятия мер, способствующих постоянному улучшению деятельности университета.

Измерение и оценка удовлетворенности и персонала, и студентов осуществляется с интервалом в 2–3 года с использованием специально разработанных для этой цели анкет.

Поскольку основными потребителями результатов образовательной деятельности вуза являются студенты, здесь приведены результаты исследований удовлетворенности именно этой группы потребителей, проведенных в 2012 г. (в сравнении с результатами 2009 г.).

Цель мониторингового исследования заключается в определении уровня удовлетворенности студентов различными сторонами образовательного процесса в РГППУ.

Поставленная цель определила следующие задачи исследования:

1) определить уровень удовлетворенности студентов в соответствии с разработанными ключевыми на-

правлениями исследования (по факультетам и по университету в целом);

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

3) выявить динамику изменения уровня удовлетворенности студентов в зависимости от курса обучения.

При проведении исследования использовалась разработанная сотрудниками Управления менеджмента качества образования анкета, содержащая 66 вопросов/утверждений, 3 открытых вопроса (в конце анкеты), письменную инструкцию для работы с анкетой и статистические данные студента (факультет, курс обучения). Все вопросы распределены по 8 блокам – ключевым направлениям исследования:

1. Организация образовательного процесса;

2. Информационное и методическое обеспечение;

3. Внеучебная деятельность;

4. Социальные условия;

5. Характер социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия «студент – преподаватель»;

6. Система взаимодействия «студент – администрация»;

7. Социально-психологический климат в коллективе;

8. Мотивация на профессиональную деятельность.

При ответах студенты руководствовались пятибалльной шкалой (от 0 до 4 баллов), выбирая балл в зависимости от оценивания того или иного утверждения.

В исследовании приняли участие студенты с 1-го по 4-й курс дневной

формы обучения восьми факультетов и одного отделения – всего 46 групп. Общее количество опрошенных студентов дневной формы обучения составило 622 человека.

Обработка результатов осуществлялась с использованием приемов и методов корреляционного анализа [4].

Удовлетворенность обучением определяется многими факторами и немаловажную роль при этом играет организация образовательного процесса в вузе. Средний балл по этому направлению составил 2,73 (при максимальном значении – 4 балла), что соответствует ответу «скорее да (удовлетворен), чем нет» (в 2009 г. средний балл составлял 2,65).

Такой результат по данному направлению в большей степени обеспечен тем, что, как отмечает большинство студентов, им предоставляется возможность познакомиться с учебным планом своего курса и графиком учебного процесса. Студентов устраивает качество проведения аудиторных занятий преподавателями, процесс обучения является для них доступным, посильным по трудоемкости.

В ответах на открытые вопросы студенты предлагают учитывать их интересы при составлении расписания занятий, в частности, обеспечить равномерную нагрузку в течение недели, учитывать отдаленность корпусов и т. д.

Очень важным составляющим учебного процесса является *информационное и методическое обеспечение* (средний балл – 2,97, в сравнении с 2009 г. – 2,77 баллов). Повышение среднего балла по этому направлению самое значительное в сравнении с другими и составляет 0,2 балла. Такой

прирост в большей степени обеспечили работники научной библиотеки. Студенты отмечают, что их устраивают качество обслуживания в библиотеке, удобный режим работы, соответствие методических документов (рабочих программ, материалов для подготовки к семинарским занятиям) содержанию учебных дисциплин.

Но в то же время студенты предлагают расширить перечень приобретаемой учебной и научной литературы по направлениям подготовки.

Особое место в жизни студентов занимает *организация их внеучебной работы* в системе воспитательной деятельности вуза. Однако по результатам исследования данное направление оказалось, как и ранее, на последнем месте – 2,28 балла (в 2009 г. – 2,29 балла). В ответах на открытые вопросы студенты предлагают учитывать их интересы при планировании этого вида деятельности.

Задача обеспечения высокого качества образования в значительной степени определяется благоприятными *социальными условиями*. Как показывают данные (средний балл – 2,54, в 2009 – 2,41), имеется положительная динамика в оценке студентами этого направления. Оценивая услуги столовой, около 80 % опрошенных студентов удовлетворены ее работой. Несколько ниже (70 % опрошенных) удовлетворены качеством обслуживания в столовой. Вместе с тем в ответах на открытые вопросы содержатся конкретные пожелания, касающиеся совершенствования ее деятельности.

Необходимо отметить, что вырос процент студентов, имеющих возможность пользоваться Интернет-услугами в общежитии: в 2009 г. – 30 %, а в

2012 г. уже 60 % студентов имеют выход в глобальные сети Интернет.

Несколько ниже в этом блоке оценены бытовые условия проживания в общежитии. В ответах на открытые вопросы содержится ряд предложений студентов о совершенствовании системы студенческого самоуправления и организации деятельности служб, работающих в общежитии.

Для оценки *состояния морально-психологического климата* в вузовской среде, играющего важную роль в студенческой жизни, вопросы анкеты были распределены по трем блокам, связанным с оценкой их взаимоотношений между собой, преподавателями, администрацией и другими сотрудниками вуза.

Средняя оценка данного направления составила 2,47 балла. По-прежнему около 90 % студентов отмечают, что им комфортно в своих академических группах, но результаты показывают, что значительная часть респондентов высказывает пожелания о создании условий для проявления инициативы, развития их творческих способностей.

В отношении *характера социально-психологического и психолого-педагогического взаимодействия студентов с преподавателями вуза* можно отметить, что основная их часть высоко оценила общий уровень профессионализма преподавателей (3,6 балла при максимальном значении – 4). Они отмечают, что взаимодействие с преподавателями проходит в атмосфере взаимопонимания и, если у студентов возникают какие-либо сложности в освоении дисциплины, преподаватели оказывают необходимую помощь. К тому же совсем незначительное число студентов дало низкую и очень низкую

оценку данного ключевого направления.

Средний балл ответов студентов на вопросы блока, связанного с взаимодействием студентов с администрацией факультета (деканата и кафедры), составил в 2012 г. 2,67 (в 2009 г. – 2,58), что соответствует оценке «скорее да, чем нет». Тем не менее интересен тот факт, что если у студентов возникают какие-либо трудности и проблемы, то они пытаются решить их самостоятельно или обращаются за помощью к кураторам.

Качество обучения во многом определяется мотивацией к получению знаний и высокой квалификации и, в особенности, мотивацией на профессиональную деятельность. По результатам исследования данное направление с результатом – 2,72 балла с первого места переместилось на 4-е (результат 2009 г. – 2,81 балла). Более 80 % студентов отмечают, что за время обучения их представления о получаемой профессии становятся более конкретными. Необходимость приобретения в университете навыков научно-исследовательской работы для применения в будущей профессиональной деятельности высоко оценивают 64 % опрошенных; 58 % студентов отмечают, что за время обучения в вузе они укрепляются в правильности выбора профессии.

Полная информация для детального анализа и принятия управленческих решений доводится до сведения руководителей всех уровней управления.

Таким образом, проведение исследований, направленных на выявление удовлетворенности студентов условиями обучения в вузе, позволило создать объективную информационную

основу для совершенствования и корректировки учебной и воспитательной работы путем составления планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, более полного учета потребностей и интересов студентов, динамики их ценностных установок и ориентаций.

Полученная информация является основой для научно-обоснованного суждения о качестве не только образовательного процесса, но и образовательной среды вуза в целом, позволяет выявить реперные точки для определения «узких мест» с целью дальнейшего совершенствования деятельности на различных уровнях управления.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Проведение мониторинга качества образования: Методические рекомендации / В.И. Звонников, Н.Ф. Ефремова, Н.Н. Найденова, М.Б. Чельшкова. М., 2005. 64 с.
2. Кучер С.Н., Гозман Т.М. Организация внутреннего мониторинга качества образования в образовательном учреждении. Барнаул, 2011. 145 с.
3. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения / В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Д.В. Пузанков и др. СПб., 2006. 410 с.
4. Донелли-мл. Роберт А. Статистика / пер. с англ. Н.А. Ворониной. М., 2007. 370 с.
5. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: [http://минобрнауки.рф/документы/2974/файл/1543/12.12.29-ФЗ\\_Об\\_образовании\\_в\\_Российской\\_Федерации.pdf](http://минобрнауки.рф/документы/2974/файл/1543/12.12.29-ФЗ_Об_образовании_в_Российской_Федерации.pdf). (дата обращения: 10.03.2014).
6. Association for in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, [Электронный ресурс]. URL: <http://www.enqa.net>. (дата обращения: 10.03.2014).