

УДК 37.062

**Развитие внутривузовской системы оценки качества образования:
анализ удовлетворенности студентов**

**Development of an intra-university system for assessing the quality of
education: analysis of students' satisfaction**

Леонов С.А., Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, *sergey-leonov@mail.ru*

Leonov S., St. Petersburg state university of industrial technologies and design, *sergey-leonov@mail.ru*

DOI: 10.51379/KPJ.2023.160.3.002

Ключевые слова: анкетирование, системный подход, удовлетворенность обучающихся, качество образования, корректирующие мероприятия.

Keywords: questionnaire, systemic approach, students' satisfaction, quality of education, corrective measures.

Аннотация. Актуальность исследования обусловлена все возрастающими требованиями к качеству подготовки студентов в системе профессионального образования со стороны рынка труда. Вместе с тем особое значение приобретает организация системного подхода к оценке качества образования в образовательной организации. В статье оценивается и раскрывается значимость анкетирования обучающихся, которое позволяет оценить качество предоставляемых образовательных услуг по различным аспектам, оказывающим прямое влияние на процесс подготовки будущего специалиста. Опрос студентов, прежде всего, должен быть направлен на выявление степени удовлетворенности обучающихся образовательным процессом. Данные, полученные в результате анкетирования, являются базой для разработки корректирующих мероприятий, направленных на улучшение качества образования. Необходимо учитывать, что понятие качества образования имеет сложную и многоуровневую оценку, соответственно, проведение анкетирования требует системного подхода. В содержании статьи раскрываются особенности организации многоуровневого анкетирования обучающихся в контексте определения ключевых «разрывов» в организации образовательного процесса. Автором особо подчеркивается значимость системного подхода к проведению анкетированию обучающихся, что позволит своевременно разработать и реализовать корректирующие мероприятия, направленные на улучшения качества образования.

Abstract. The relevance of the research is due to the increasing demands on the quality of students' training in the system of vocational education from the labor market. At the same time, the organization of a systemic approach to assessing the quality of education in an educational organization is of particular importance. The article evaluates and reveals the importance of the questionnaire of students, which allows us to assess the quality of educational services provided in various aspects that have a direct impact on the process of training a future specialist. The survey of students, first of all, should be aimed at identifying the degree of students' satisfaction with the educational process, the data obtained as a result of the survey are the basis for the development of corrective measures aimed at improving the quality of education. It should be pointed out, that the concept of quality of education has a complex and multilevel assessment, respectively, conducting a questionnaire requires a systemic approach. The content of the article reveals the features of the organization of a multi-level questionnaire of students in the context of determining the key "gaps" in the organization of the educational process. The author emphasizes the importance of a systemic approach to conducting a survey of students, which will allow timely development and implementation of corrective measures aimed at improving the quality of education.

Введение. Обучающиеся выступают основными потребителями образовательных услуг, оказываемых образовательной организацией. В связи с этим, внутренняя система оценки качества образования высшего учебного

заведения при осуществлении своей деятельности должна быть основана на принципах соблюдения интересов обучающихся, государства и общества. Обеспечение конкурентоспособности образовательной организации требует

организации эффективного менеджмента качества образования, который позволит постоянно совершенствовать процесс подготовки специалистов. Качество образования имеет сложную характеристику, которая не может быть сведена к умению обучающихся выполнять различные виды профессиональной деятельности. При оценке качества предоставляемых образовательных услуг стоит учитывать множество факторов, оказывающих влияние на процесс подготовки обучающихся.

Вопрос методологии анкетирования обучающихся недостаточно изучен в научной литературе. Многие авторы отмечают, что в большинстве образовательных организаций проводятся мероприятия по анкетированию обучающихся, при этом опросы не регламентированы государственными законодательными актами. В этом случае, образовательные организации имеют возможность осуществлять мониторинг по значимым для них показателям и руководствоваться требованиями международных стандартов качества. Мы рассмотрим значение исследования представлений обучающихся об образовательной организации, которое позволяет определить направления работы внутренней системы качества.

Цель статьи состоит в определении значимости такого инструмента, как анкетирование, в общей системе внутренней оценки качества образования при проведении мероприятий по анализу удовлетворенности обучающихся содержанием, качеством и ресурсным обеспечением образовательного процесса.

Материалы и методы исследования В нашей работе мы опирались на работы таких авторов, как В.И. Бахтаирова, И.Э. Егорова, О.А. Велько, М.Н. Каменский, Л.В. Лукиенко, В.Я. Цыцора, Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий, которые рассматривали анкетирование студентов высших учебных заведений в контексте мониторинга качества образования [1;3-6].

В качестве методов исследования выступили: анализ научных источников, анализ законодательства и методических материалов в сфере образования, сравнение, индукция, дедукция, синтез.

Результаты исследования. Качество предоставляемого образования крайне важный показатель деятельности любой образовательной организации. Основная задача потребителей образовательных услуг – обучающиеся – получить востребованную специальность и стать

конкурентоспособным участником рынка труда. Ежегодно высшие учебные заведения нашей страны выпускают тысячи молодых специалистов, которые лишь частично трудоустраиваются в соответствии с полученной квалификацией [5]. Причины, по которым мы наблюдаем низкий уровень трудоустройства выпускников высших учебных заведений связаны с наличием различных несоответствий образования и требований рынка труда в целом. Несоответствия, которые влияют на последующую профессиональную деятельность молодого специалиста носят разный характер, чаще всего они связаны со слабым уровнем подготовки обучающихся, отсутствием правильного понимания содержания получаемого образования со стороны студентов. Особенно, данная проблема характерна для инженерных специальностей, подготовка молодых специалистов для различных отраслей промышленности часто не вполне соотносится с процессом производства. В частности, специалисты в области технологий легкой промышленности имеют низкий уровень трудоустройства по специальности [13;14]. Закономерно, что, надеясь на эффективную самореализацию на рынке труда, обучающиеся могут предъявлять претензии к качеству своей подготовки и демонстрировать неудовлетворенность образовательным процессом. В совокупности, отрицательное отношение к деятельности образовательной организации со стороны потребителей образовательных услуг снижает уровень престижа высшего учебного заведения, приводит к сокращению контингента обучающихся. В целом, высокая конкурентоспособность высшего учебного заведения позволяет создавать больше возможностей для абитуриентов и студентов, повышая, таким образом, качество подготовки будущих специалистов и создавая благоприятную конъюнктуру на рынке труда [8]. В связи с этим, перед образовательными организациями возникает задача создания системы внутренней оценки качества своей деятельности, которая позволит скорректировать образовательный процесс согласно потребностям участников образовательных отношений. Создание системы поддержки качества и непрерывного совершенствования процесса подготовки специалистов позволит осуществлять мониторинг удовлетворенности получаемым образованием со стороны обучающихся. Данная стратегия отвечает требованиям государственных нормативных актов, таких как Федеральный закон «Об образовании в Российской

Федерации», Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 г. N 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования». Основная задача образовательной организации осуществлять подготовку специалистов в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее ФГОС). Согласно п.4.6.2 действующего ФГОС 3++ обучающиеся должны участвовать в процессе оценивания деятельности образовательной организации. Современные тенденции развития образования предполагают необходимость исследования уровня удовлетворенности обучающихся процессом подготовки к профессиональной деятельности. Вовлечение студентов в систему внутренней оценки качества образования должно привести не только к повышению эффективности подготовки будущих специалистов, но и к большей ясности протекающих процессов внутри образовательной организации [9-12].

Каждая образовательная организация, имеющая государственную аккредитацию, осуществляет свою деятельность в соответствии с Федеральным законом, ФГОС, приказами министерств и ведомств, регулирующих сферу образования и науки. При этом, в вопросах обеспечения качества своей деятельности высшие учебные заведения могут учитывать рекомендации международных стандартов и принципов обеспечения качества образования (ENQA, ISO, TQM и т.д.), основываясь на развитии сотрудничества представителей образовательной организации и обучающихся. Взаимодействие сотрудников высшего учебного заведения и студентов способствует созданию особой образовательной среды, позволяющей использовать качественные инструменты формирования будущего специалиста. Кооперация между преподавателями и обучающимися способствует полноценной реализации компетентностного подхода в образовании. Реализация принципа мобильности обеспечивает эффективное функционирование системы менеджмента качества образования, она должна реагировать на внешние и внутренние изменения. Опрос потенциальных работодателей будет являться источником информации о внешних изменениях конъюнктуры рынка труда. Для мониторинга внутренних изменений одним из действенных методов будет являться опрос обучающихся, в интересах которых осуществляется деятельность образовательной организации.

Для поддержания высокой степени качества образовательного процесса необходимо получать

обратную связь, которая даст понимание направления работы в области совершенствования деятельности образовательной организации [2]. Необходимо учитывать, что качество образования является сложным, поликомпонентным результатом деятельности образовательной организации, но при этом, оценка эффективности подготовки обучающихся строго не регламентирована. Показатели качества сложно оценить. Традиционно, при оценке результатов деятельности образовательной организации основными критериями качества образования у студентов выступают «посещаемость», «академическая успеваемость», «участие обучающихся в научно-исследовательской деятельности» [7]. Но данные количественные показатели не могут отражать все аспекты деятельности образовательной организации, оказывающие влияние на процесс подготовки обучающихся. На качество действует мотивация студентов, уровень подготовки абитуриентов, профессиональные качества сотрудников, материально-техническое обеспечение образовательной организации, взаимодействие с работодателями, организация практического обучения и др. [5]. Целесообразно вести постоянное многоуровневое (по широкому спектру вопросов) анкетирование, которое прояснит разные аспекты образовательного процесса и социальной среды образовательной организации. Основной целью опроса обучающихся будет являться выявление уровня удовлетворенности обучающихся деятельностью образовательной организации. Получение образования нельзя свести только к процессу передачи знаний, во время учебы студент вовлечен в активную социальную деятельность, поэтому удовлетворенность обучающихся складывается из нескольких слагаемых:

– *удовлетворенность образовательным процессом*, позволяющим освоить значимые для обучающегося компетенции (знания, умения, навыки), а также качеством преподавания;

– *социальная удовлетворенность* – атмосферой в образовательной организации, отношением администрации образовательной организации к обучающимся, взаимодействием с преподавателями, общением с другими студентами);

– *удовлетворенность внеаудиторной и внеобразовательной деятельностью*, реализуемой в процессе получения образования;

– *удовлетворенность образовательной средой*, которая включает в себя инфраструктуру,

сервисы, материально-техническое обеспечение образовательного процесса [3].

Заключение. Таким образом, при организации проведения опросов обучающихся по выявлению степени их удовлетворенности качеством образования необходим системный подход. Прежде всего, разработка и внедрение анкетирования требует четкого определения цели проводимого исследования, в соответствии с которой можно разрабатывать анкету, направленную на выявление удовлетворенности обучающихся одним из направлений. Возможна разработка анкет различного типа (открытые/закрытые, анонимные, офлайн/онлайн и т.д.) позволяющая оценить качественные показатели деятельности образовательной организации. Реализация системного подхода при оценке качества образования дает возможность многоуровневого анкетирования не только обучающихся, но и абитуриентов, а также выпускников. Опрос абитуриентов позволяет определить мотивацию соискателя, причины выбора конкретной образовательной организации, уровень престижа той или иной специальности. Такие данные позволяют проводить анализ конкурентоспособности образовательной организации. Анкетирование выпускников, в первую очередь, направлено на выявление востребованности полученного образования при трудоустройстве, а также оценить эффективность функционирования центров содействия трудоустройству и карьеры, которые работают во многих образовательных организациях. По данным, полученным в результате опроса молодых специалистов, большинство выпускников ищут работу самостоятельно (около 50%), менее 10% выпускников смогли трудоустроиться при помощи структур образовательных организаций, в которых проходили подготовку [5]. Анкетирование выпускников предоставляет данные о взаимодействии работодателей и молодых специалистов, что позволяет выявить несоответствия между предоставляемым образованием и требованиями рынка труда. В целом, всестороннее анкетирование обучающихся (потенциальных, настоящих и выпускников) это доступный метод получения необходимых для всесторонней оценки качества

образования данных. Проведение опросов обучающихся не требует высоких затрат при разработке, внедрении и обработке полученных данных. Тем не менее, нельзя не отметить, что анкетирование обучающихся может подвергаться критике со стороны экспертов. Студенты склонны давать субъективную оценку деятельности преподавателя и образовательной организации, а также, ответы на вопросы зачастую зависят от уровня личной мотивации обучающегося к получению образования, от качества его социального взаимодействия с другими участниками образовательного процесса, студент может заведомо давать недостоверные ответы по тем или иным причинам и т.д. Тем не менее, в случае массовости анкетирования субъективные оценки уравниваются за счет статистической обработки данных [1]. Объемный опрос обучающихся позволяет получить множество данных по разным направлениям деятельности образовательной организации, но обработка и оценка полученной в результате анкетирования обучающихся информации требует тщательно разработанной достоверной методологии. В этом случае появляется возможность проводить системный анализ качества предоставляемого образования.

Внутренняя система оценки качества образования должна оперировать достоверными данными, полученными от непосредственных потребителей образовательных услуг. Анкетирование студентов может стать ценным источником информации не только об образовательном процессе, но и об удовлетворенности ресурсным обеспечением процесса, мотивации к учебе, удовлетворенности качеством подготовки, возможности трудоустройства по специальности. Непрерывный мониторинг позволяет вести наблюдение за социальными и экономическими изменениями и выявлять причины этих изменений. Осуществлять прогнозирование развития, предупреждать нежелательные и негативные направленности в этих изменениях. Оценка эффективности образовательного процесса позволяет выявить уровень удовлетворенности студентов получаемым образованием.

Литература:

1. Бахтаирова В.И., Егорова И.Э. Анкетирование студентов как один из механизмов мониторинга качества преподавания / В.И. Бахтаирова, И.Э. Егорова

// Система менеджмента качества: опыт и перспективы. – 2015. – № 4. – С. 83-86.

2. Бухарова И.С. Качество образования в вузе: современные аспекты изучения организации

образовательной деятельности / И.С. Бухарова // Поволжский педагогический поиск. – 2022. – № 4(42). – С. 53-58.

3. Велько О.А. Современные подходы к социологическому изучению удовлетворенности студентов БГУ качеством образования: сборник / О.А. Велько // Социологический нарратив 2021: Общество в контексте новых вызовов: риски и возможности: материалы XX Всероссийской научной конференции студентов и аспирантов. – Москва, 2021. – С. 277-283.

4. Каменский М.Н. Анкетирование студентов как фактор активизации учебной деятельности и преподавателя, и студентов / М.Н. Каменский, Л.В. Лукиенко, В.Я., Цыцора // Известия Тульского государственного университета. – Педагогика. – 2020. – № 4. – С. 76-81.

5. Мальцев Д.В. Актуализация образовательных программ по результатам независимой оценки уровня подготовки выпускников университета / Д.В. Мальцев // Перспективы науки и образования. – 2021. – № 5(53). – С. 530-543.

6. Мальцев Д.В. Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д.В. Мальцев, Д.С. Репецкий // Высшее образование в России. – 2020. – Т. 29. – № 5. – С. 45-52.

7. Матусков М.А. Анкетирование обучающихся как критерий качества обеспечения учебного процесса / М.А. Матусков // Наука и образование в современной конкурентной среде. – 2015. – № 1(2). – С. 16-20.

8. Пазюкова Л.Н. Анкетирование студентов как средство достижения целей / Л.Н. Пазюкова // Система

менеджмента качества: опыт и перспективы. – 2012. – № 1. – С. 35-37.

9. Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/70429494/>

10. Россия знакомится с европейским опытом привлечения студентов к процедурам оценки и гарантии качества образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://obrnadzor.gov.ru/news/rossiya-znakomitsya-s-evropejskim-opytom-privlecheniya-studentov-k-proceduram-oczenki-i-garantii-kachestva-obrazovaniya/>

11. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 29.04.01 Технология изделий легкой промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fgosvo.ru/uploadfiles/fgosvom/290401.pdf>

12. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»: текст с изменениями и дополнениями на 2019 г. – Москва: Эксмо, 2019. – 144 с.

13. Шепелюк О.Л. Проблема адаптации выпускников вузов к трудовой деятельности / О.Л. Шепелюк, М. Ширишиков // Глобальный научный потенциал. – 2022. – № 3(132). – С. 73-75.

14. Эксперты оценили уровень трудоустройства выпускников вузов по профилю [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/society/17/06/2019/5d073be99a794764e4ce4a7>

References:

1. Bakhtairova V.I., Egorova I.E. Students' questionnaire as one of the mechanisms for monitoring the quality of teaching / V.I. Bakhtairova, I.E. Egorova // Quality management system: experience and prospects. – 2015. – № 4. – Pp. 83-86.

2. Bukharova I.S. The quality of education in higher education: modern aspects of studying the organization of educational activity / I.S. Bukharova // Volga pedagogical search. – 2022. – № 4(42). – Pp. 53-58.

3. Velko O.A. Modern approaches to the sociological study of BSU students' satisfaction with the quality of education: collection / O.A. Velko // Sociological narrative 2021: Society in the context of new challenges: risks and opportunities: materials of the XX All-Russian Scientific Conference of Students and postgraduates. – Moscow, 2021. – Pp. 277-283.

4. Kamensky M.N. Questioning of students as a factor of activation of educational activity of both teachers and students / M.N. Kamensky, L.V. Lukienko, V.Ya., Tsitsora // Izvestiya Tula State University. – Pedagogy. – 2020. – № 4. – Pp. 76-81.

5. Maltsev D.V. Updating of educational programs based on the results of an independent assessment of the level of training of university graduates / D.V. Maltsev // Prospects of science and education. – 2021. – № 5(53). – Pp. 530-543.

6. Maltsev D.V. Satisfaction of students with the quality of educational services in the technical university / D.V. Maltsev, D.S. Repetsky // Higher education in Russia. – 2020. – Vol. 29. – № 5. – Pp. 45-52.

7. Matuskov M.A. Questionnaire of students as a criterion of the quality of the educational process / M.A. Matuskov // Science and education in a modern competitive environment. – 2015. – № 1(2). – P. 16-20.

8. Pazyukova L.N. Questioning of students as a means of achieving goals / L.N. Pazyukova // Quality management system: experience and prospects. – 2012. – № 1. – Pp. 35-37.

9. Decree of the Government of the Russian Federation of August 5, 2013 No. 662 "On the monitoring of the education system" [Electronic resource]. – Access mode: <https://base.garant.ru/70429494/>

10. Russia is getting acquainted with the European experience of attracting students to the procedures of assessment and quality assurance of education [Electronic resource]. – Access mode: <https://obrnadzor.gov.ru/news/rossiya-znakomitsya-s-evropejskim-opytom-privlecheniya-studentov-k-proceduram-oczenki-i-garantii-kachestva-obrazovaniya/>

11. Federal state educational standard of higher education in the field of training 29.04.01 Technology of light industry products [Electronic resource]. – Access mode: <https://fgosvo.ru/uploadfiles/fgosvom/290401.pdf>

12. Federal Law "On Education in the Russian Federation": text with amendments and additions for 2019 – Moscow: Eksmo, 2019. – 144 p.

13. Shepelyuk O.L. The problem of adaptation of university graduates to professional activity / O.L.

Shepelyuk, M. Shirshikov // Global scientific potential. – 2022. – № 3(132). – Pp. 73-75.

14. Experts assessed the level of employment of university graduates by profile [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.rbc.ru/society/17/06/2019/5d073be99a794764e4ce4a7>

5.8.7. Методология и технология профессионального образования

Сведения об авторе:

Леонов Сергей Андреевич (г. Санкт-Петербург, Россия), кандидат экономических наук, доцент, начальник отдела менеджмента качества образования, доцент кафедры экономической теории, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна», e-mail: sergey-leonov@mail.ru

