УДК 331.544

ББК 65.240

DOI 10.31554/2222-9175-2018-30-109-115

Ю. Г. Бюраева

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ОПРОСА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Рассматривается актуальная в условиях трансформации российской системы профессионального образования проблема. Автор акцентирует внимание на целесообразности усиления качества образования в целях повышения востребованности выпускников на рынке труда и конкурентоспособности учебного заведения. Центральное место в статье уделено методическому аспекту, представлен методический инструментарий диагностики уровня качества образования, который может лечь в основу мониторинга качества образовательных услуг с позиции потребителей. Реализация методического инструментария апробирована в ходе социологического опроса студентов системы среднего профессионального образования Республики Бурятия.

Ключевые слова: качество профессионального образования, методический инструментарий, мониторинг, учебное заведение, профессия.

Yu. G. Byuraeva

STUDENT SURVEY-BASED METHODS OF ASSESSING VOCATIONAL TRAINING QUALITY

This paper considers a topical issue for the transforming Russian system of vocational training. The author accentuates the usefulness of strengthening education quality in order to increase employability of graduates and competitiveness of a training institution. The article highlights a methodological aspect. The author presents methodological instruments to diagnose the quality level of education which can form the base of quality monitoring in educational services from the customers' standpoint. Implementation of the methodological instruments was tested in the course of a sociological survey of students in the system of secondary vocational education of the Republic of Buryatia.

Keywords: quality of professional education, methodological instruments, monitoring, educational establishment, profession.

Приоритетная роль образования в развитии «человеческого капитала» российского общества как ключевого фактора конкурентоспособности экономики очевидна. Это отмечается во многих нормативных документах и программах развития разного уровня. Так, в государственной программе Республики

Бурятия «Развитие образования и науки» считается, что система профессионального образования станет основой экономического роста и социального развития республики, фактором профессиональной самореализации личности и нового качественного уровня жизни населения, благополучия граждан и безопасности

БЮРАЕВА Юлия Григорьевна – доктор социологических наук, ведущий научный сотрудник отдела региональных экономических исследований Федерального государственного бюджетного учреждения науки «Бурятский научный центр СО РАН» (Улан-Удэ, Россия). E-mail: julbur@yandex.ru.

региона при условии эффективной модернизации [Государственная программа ... 2013].

Сегодня рынок образовательных услуг характеризуется снижением качества образования, его чрезмерной стандартизацией, необходимостью в переподготовке. Кроме того, основной проблемой, стоящей перед системой российского образования, является ослабление ее связей с рынком труда. В то время как к числу ее главных задач относится подготовка квалифицированных кадров с учетом текущих и перспективных потребностей развития экономики. В этих условиях гарантией востребованности новых кадров на рынке труда становится качество профессиональной подготовки. Поэтому актуальным является введение в практику индикаторов его оценки и разработка универсального методического инструментария, предназначенного для диагностики уровня качества образовательных услуг.

Также в условиях ухудшения демографической ситуации по всей стране и введения новых правил приема в учебные заведения происходит обострение конкуренции учебных заведений на рынке образовательных услуг. Сегодня абитуриенты при выборе учебного заведения имеют широкие возможности. Поэтому высокий уровень качества предлагаемых образовательных услуг является не только важнейшим фактором конкурентоспособности учебного заведения, но и одним из основных мотивов его выбора потенциальными и реальными абитуриентами [Миляева 2015]. Многолетние исследования мотивов выбора вуза учащимися выпускных классов средних образовательных учреждений г. Бийска – наукограда РФ указывают на высокую значимость качества образовательных услуг при выборе вуза [Миляева, Бавыкина 2013].

В данном случае под качеством образования понимается степень соответствия образовательных результатов обучающихся и условий обеспечения образовательного процесса норматив-

ным требованиям и компетенциям, позволяющим выпускникам быть конкурентоспособными при трудоустройстве и последующем выполнении трудовых обязанностей.

Ориентация на потребителя, на наш взгляд, становится ключевым принципом оценки качества профессионального образования. Учебному заведению сегодня необходимо иметь четкое представление о потребностях своих потребителей и своевременно реагировать на их запросы. Уровень удовлетворенности потребителя выступает как оценка качества предоставляемых организацией услуг. В этом контексте целесообразным представляется измерение степени удовлетворенности потребителей, что позволяет установить, насколько в действительности они удовлетворены предлагаемыми образовательными услугами. Степень удовлетворенности есть противоречие между ожиданиями и реальным положением дел [Катанаев 2012].

Развитие качества образования предполагает постоянное совершенствование трех составляющих образовательного процесса: организацию, содержание учебного процесса, в т. ч. квалификацию научно-педагогических работников (НПР), и его материально-техническое обеспечение. Поэтому нами предлагается проведение оценки удовлетворенности именно этими составляющими на основе методики, реализация которой предполагает выполнение следующих этапов.

Первый этап – отбор анализируемых критериев, определяющих качество образования. Следует отметить, что перечень параметров может меняться по мере необходимости. Предлагаемый нами перечень сгруппирован по основным составляющим образовательного процесса: организации, содержанию учебного процесса и инфраструктуре образовательного учреждения (материально-техническому обеспечению).

Для оценки удовлетворенности организацией учебного процесса использу-

ется 9 критериев: организация самостоятельной работы студентов; прохождение профессиональной практики; обеспеченность учебной и методической литературой; доступность современных информационных технологий; материально-техническое обеспечение учебного процесса; санитарно-гигиенические условия учебных помещений (освещенность, вентиляция, температурный режим и пр.); организация научно-исследовательской работы студентов; дополнительные образовательные услуги (факультативы, курсы и пр.); процесс обучения в целом.

Оценка удовлетворенности содержанием учебного процесса осуществляется на основе 10 критериев: соответствие перечня учебных дисциплин выбранной специальности; содержание учебных дисциплин общего цикла; содержание учебных дисциплин профильного цикла; возможность получения научной консультации; компетентность НПП; этика и стиль поведения, коммуникабельность НПП; достаточность знаний и умений для выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем (уровень готовности выпускника к труду и адаптации на рынке труда); возможности трудоустройства выпускников; уровень заработков выпускников; содержание учебного процесса в целом.

Инфраструктура учебного заведения оценивается на основе анализа работы библиотеки, столовой, интернет-классов, общежития, спортивных сооружений, медицинского пункта, базы отдыха.

Представленный перечень критериев является открытым и может корректироваться как в сторону сокращения, так и в сторону удлинения.

Второй этап – проведение анкетного опроса потребителей. Основными потребителями являются студенты, непосредственно получающие образовательные услуги [Баталова 2010]. На наш взгляд, наиболее объективно и полноценно выразить свою позицию относительно качества подготовки могут студенты выпускных курсов, поэтому именно они

выбраны в качестве объекта исследования. Способ заполнения анкеты – индивидуальная форма ответов студента на вопросы анкеты на бумажных носителях или использование онлайн-опроса. Анкета состоит из нескольких блоков.

1-й блок необходим для идентификации респондентов и включает вопросы относительно пола, возраста, специальности/направления подготовки, курса обучения, успеваемости, формы обучения, вида получаемой квалификации, социального бэкграунда и проч.

2-й блок рассчитан на получение косвенной оценки качества получаемого образования путем установления мотивов выбора специальности и учебного заведения, определения степени удовлетворенности своим профессиональным выбором, способов и стимулов улучшения качества образования.

3-й блок предназначен для непосредственной диагностики качества образовательных услуг. С этой целью нами предлагается использование шкалы Лайкерта. Она позволяет оценивать каждый из анализируемых параметров образовательного процесса по пятибалльной шкале с применением цифрового обозначения, где «совершенно не удовлетворен» соответствует единице, а «полностью удовлетворен» – цифре «5». Среднему значению в данном случае соответствует цифра «3» [Толстова 1997]. Респондент, таким образом, оценивает свое отношение к каждому суждению. Полученные оценки суммируются и нормируются. Это позволяет выявить установку потребителя по определенному параметру качества образования.

Третий этап – интерпретация данных анкетного опроса, результатом которой должна стать комплексная (абсолютно-относительная) оценка качества образования. Обработки данных третьей части анкеты позволяет выявить уровень удовлетворенности потребителей образовательных услуг. При этом нами выделяется 5 уровней удовлетворенности на основе системы градаций, предло-

женной Л. Г. Миляевой [Миляева 2015: 244] (табл. 1). Согласно данной системе, неудовлетворительный уровень качества образовательной услуги диагностируется при оценке потребителя меньше трех баллов. При относительной оценке в качестве «фона» может использоваться уровень качества образовательных услуг, выявленный в целом по исследуемой совокупности.

Нормированный индекс удовлетворенности одного респондента вычисляется следующим образом:

$$U_{\text{норм}} = (\sum_{\text{оценок}} - Q_{\text{критериев}}) / (\sum_{\text{оценок(мак)}} - Q_{\text{критериев}}),$$
 где $\sum_{\text{оценок}}$ – сумма оценок, выбранных респондентом; $Q_{\text{критериев}}$ – количество критериев оценки качества образования или его составляющей; $\sum_{\text{оценок(мак)}}$ – максимально возможная сумма оценок.

Апробация рассмотренного методического инструментария проведена в ходе социологического опроса студентов выпускных курсов образовательных

учреждений системы среднего профессионального образования (СПО) Республики Бурятия [1]. В данном случае было опрошено 442 респондента, поэтому для получения интегрального индекса удовлетворенности количество оценок и критериев умножается на соответствующее количество респондентов.

В ходе опроса респондентам предлагалось оценить по 5-балльной шкале степень удовлетворенности образовательными услугами, позволяющими судить о качестве образования в целом: организация, содержание учебного процесса и инфраструктура образовательного учреждения. Результаты представлены в таблицах 2–4.

Посчитаем сумму оценок, выбранных респондентами:

$$\sum_{\text{оценок}} = 1 \times 229 + 2 \times 330 + 3 \times 853 + 4 \times 1245 + 5 \times 1311 = 14983.$$

Количество критериев оценки данной составляющей образования равно 9, при этом в опросе приняли участие

Таблица 1

Характеристика уровней удовлетворенности		
№	Индекс удовлетворенности (нормированный)	Уровень удовлетворенности
Абсолютная оценка		
1	Менее 0,60	Неудовлетворительная
2	От 0,60 до 0,69	Удовлетворительная
3	От 0,70 до 0,79	Допустимая
4	От 0,80 до 0,89	Средняя
5	От 0,90 до 1,00	Высокая
Относительная оценка		
1	Ниже «фона»	Относительно проблемная
2	Сопоставим с «фоном»	Сопоставимая
3	Выше «фона»	Относительно благополучная

Таблица 2

Распределение респондентов по оценке организации учебного процесса, чел.

Критерий образовательной услуги	Оценка					Средний балл
	1	2	3	4	5	
Процесс обучения в целом	12	16	60	163	191	4,14
Прохождение профессиональной практики	21	22	72	118	209	4,07
Обеспеченность литературой	25	35	89	142	148	3,80
Организация и возможность участия в НИР	29	34	112	119	144	3,72
Доступность современных информационных технологий	19	42	88	155	138	3,70
Санитарно-гигиенические условия учебных помещений	31	43	90	145	133	3,69
Организация самостоятельной работы	19	37	125	143	117	3,68
Материально-техническое обеспечение	26	44	107	147	117	3,65
Дополнительные образовательные услуги	47	57	110	113	114	3,43
Итого	229	330	853	1245	1311	3,76

Таблица 3

Распределение респондентов по оценке содержания учебного процесса, чел.

Критерий образовательной услуги	Оценка					Средний балл
	1	2	3	4	5	
Компетентность НПП	11	18	45	125	240	4,29
Этика и стиль поведения, коммуникабельность НПП	12	17	59	144	207	4,18
Содержание учебного процесса в целом	15	10	61	174	179	4,12
Содержание учебных дисциплин профильного цикла	14	18	72	136	197	4,11
Соответствие перечня учебных дисциплин выбранной специальности	14	22	78	125	200	4,08
Содержание учебных дисциплин общего цикла	10	26	71	156	173	4,05
Достаточность знаний и умений для выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем	19	24	83	160	155	3,93
Возможности будущего трудоустройства	33	29	101	134	141	3,73
Возможность получения научных консультаций	30	46	99	145	111	3,62
Уровень заработков выпускников	30	39	123	149	95	3,54
Итого	188	249	792	1448	1698	3,97

Таблица 4

Распределение респондентов по оценке инфраструктуры образовательного учреждения, чел.

Критерий образовательной услуги	Оценка						Средний балл
	0*	1	2	3	4	5	
Работа библиотеки	13	17	33	70	133	176	3,97
Работа столовой	31	28	49	82	101	151	3,73
Работа интернет-класса	61	38	36	89	105	113	3,57
Работа общежития	67	46	44	73	101	111	3,50
Работа спортивных сооружений	65	43	54	80	91	109	3,45
Работа медицинского пункта	83	45	46	74	102	92	3,42
Работа базы отдыха	184	40	40	65	61	52	3,17
Итого	504	257	302	533	694	804	3,54

* Объект инфраструктуры отсутствует.

442 студента. Поэтому $Q_{\text{критериев}} = 9 \times 442 = 3978$.

Максимальную сумму оценок также следует умножить на общее количество респондентов: $\sum_{\text{оценок(мах)}} = 9 \times 5 \times 442 = 19890$.

Таким образом, нетрудно посчитать интегрированный индекс удовлетворенности организацией процесса обучения: $Y_{\text{норм}} = (14983 - (9 \times 442)) / (19890 - (9 \times 442)) = 0,69$.

Произведем расчет интегрированного индекса удовлетворенности содержанием учебного процесса по аналогичному алгоритму:

$Y_{\text{норм}} = (17344 - (10 \times 442)) / (22100 - (10 \times 442)) = 0,73$.

Подсчет интегрированного индекса удовлетворенности инфраструктурой

учебного заведения выглядит следующим образом:

$Y_{\text{норм}} = (9256 - (7 \times 442)) / (15470 - (7 \times 442)) = 0,50$.

Показатели нормированных индексов позволяют выявить уровень удовлетворенности потребителей образовательными услугами, что соответствует оценке качества образования. Среднее значение индекса удовлетворенности составляет 0,64 $(0,69 + 0,73 + 0,50) / 3$. Данное значение принято в качестве «фоновое» (см. табл. 1) и позволяет утверждать, что в отношении содержания и организации учебного процесса сложилась относительно благополучная ситуация. В то время как в инфраструктурном обеспечении образовательного процесса

имеются проблемы, что требует принятия соответствующих мер.

В среднем качество среднего профессионального образования оценено как удовлетворительное. Однако значение этой оценки приближается к нижней границе соответствующего уровня (см. табл. 1), что вызывает определенные опасения. При этом инфраструктура учебных заведений имеет неудовлетворительную оценку. Допустимая оценка наблюдается только по содержанию учебного процесса.

Для более подробного анализа можно использовать значение среднего балла по каждому образовательному критерию (табл. 2–4). Так, наиболее проблемными являются материально-техническая обеспеченность и организация дополнительных образовательных услуг; содержание учебного процесса, связанное с будущим трудоустройством, и возможности получения научной консультации; работа медицинского пункта и базы отдыха. Наибольшую оценку получили организация профессиональной практики, уровень компетентности НПП, работа библиотеки.

Рассмотренный подход к оценке качества может применяться на разных уровнях профессионального образования, внутри отдельного образовательного учреждения, его подразделений, по

конкретной образовательной программе, направлению подготовки и т. д.

Такая оценка качества образования может стать основой создания системы управления качеством образовательной деятельности, развитие которой позволило бы добиться большего соответствия подготовки выпускников учреждений профессионального образования потребностям рынка труда. Поэтому ее необходимо проводить на постоянной основе, чтобы видеть насколько, в каком направлении и за счет чего изменился уровень качества образования. В связи с этим нами предлагается введение системы мониторинга удовлетворенности студентов предлагаемым образованием, что подразумевает формирование системы взаимодействия учебных заведений с потребителями. В этом случае возможно внедрение четвертого этапа оценки качества образования – анализа сдвигов качества образовательных услуг.

Мониторинг необходим не только для контроля, но и для проведения аналитических исследований, корректировки образовательных программ, разработки комплекса мер по повышению качества образовательных услуг исходя из потребностей потребителей, что в целом ведет к усилению конкурентоспособности учебных заведений.

Примечание

1. При формировании выборочной совокупности применялась методика многоступенчатого стратифицированного отбора (классификация учебных заведений СПО по образовательным кластерам; отбор по одному образовательному учреждению из каждого кластера; определение количества групп, студенты которых обучаются последний год; случайный отбор подлежащих опросу выпускников в каждой группе в количестве 10 человек).

Источники и литература

Баталова О. С. Субъекты рынка образовательных услуг и их специфика / О. С. Баталова // Молодой ученый. – 2010. – № 7. – С. 83–85.

Государственная программа Республики Бурятия «Развитие образования и науки» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/473811144> (дата обращения: 05.02.2018).

Катанаев И. И. Ориентация на потребителя образовательных услуг как индикатор оценки эффективности управления вузом (социологический анализ) / И. И. Катанаев // Позиционирование территорий Байкальского региона в условиях трансграничья. – Новосибирск: Наука, 2012. – С. 316–338.

Миляева Л. Г. Мониторинг качества образовательных услуг, базирующийся на опросе обучающихся (методический инструментарий) / Л. Г. Миляева // Вестник НГУЭУ. – 2015. – № 3. – С. 238–248.

Миляева Л. Г. Методика построения мотивационного профиля потенциальных абитуриентов вузов / Л. Г. Миляева, Е. Н. Бавыкина // Гуманизация образования. – 2013. – № 5. – С. 48–53.

Толстова Ю. Н. Одномерное шкалирование: тестовая традиция в социологии / Ю. Н. Толстова // Социология: 4М. – 1997. – № 8. – С. 54–65.

References

Batalova O. S. Sub'ekty ryinka obrazovatelnykh uslug i ikh spetsifika [Subjects of the market of educational services and their specificity] / O. S. Batalova // Molodoy uchenyy [Young scientist]. – 2010. – No. 7. – P. 83–85.

Gosudarstvennaya programma Respubliki Buryatiya «Razvitie obrazovaniya i nauki» [State program of the Republic of Buryatia “Development of education and science”]. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/473811144> (accessed: 05.02.2018).

Katanaev I. I. Orientatsiya na potrebitelya obrazovatelnykh uslug kak indikator otsenki effektivnosti upravleniya vuzom (sotsiologicheskii analiz) [Focus on the consumer of educational services as an indicator of assessing the effectiveness of university management (sociological analysis)] / I. I. Katanaev // Pozitsionirovanie territoriy Baykalskogo regiona v usloviyakh transgranichya [Positioning of the Baikal region in the conditions of cross-border]. – Novosibirsk: Nauka, 2012. – P. 316–338.

Milyaeva L. G. Monitoring kachestva obrazovatelnykh uslug, baziruyuschiysya na oprose obuchayuschihsya (metodicheskiy instrumentariy) [Monitoring the quality of educational services based on a survey of students (methodological tools)] / L. G. Milyaeva // Vestnik NGUEU. – 2015. – No. 3. – P. 238–248.

Tolstova Yu. N. Odnomernoe shkalirovanie: testovaya traditsiya v sotsiologii [One-dimensional scaling: a test tradition in sociology] / Yu. N. Tolstova // Sotsiologiya: 4М. – 1997. – No. 8. – P. 54–65.