

МЕНЕДЖМЕНТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Жуков В.К.^{1,2}, Жукова Н.И.³

¹Томский политехнический университет, г. Томск, Россия

²Томский университет систем управления и радиоэлектроники, г. Томск, Россия

³Сибирский государственный медицинский университет, г. Томск, Россия

Оценка и мониторинг качества образовательного процесса обучающихся имеют важное значение для его совершенствования. Мониторинг и оценка качества обучения студентов осуществляются регулярно по учебным дисциплинам кафедр института социальных и гуманитарных технологий (ИСГТ) национального исследовательского Томского политехнического университета (НИ ТПУ) и института инноватики (ИИ) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). В течение нескольких лет систематически проводится мониторинг образовательного процесса, содержанием которого является оценка студентами качества организации и осуществления их обучения. Студент является одним из субъектов учебного процесса и потребителем или заинтересованной стороной при рассмотрении данного процесса с позиций менеджмента качества.

В последнее время предприятиями и образовательными учреждениями решается задача повышения конкурентоспособности за счет всестороннего улучшения качества продукции или предлагаемых услуг. Конкурентоспособность во многом определяется оценкой качества данных услуг потребителями, в данном случае студентами вузов.

С целью повышения результативности образовательных услуг осуществляется системный мониторинг оценки их качества, оцениваются различные аспекты образовательного процесса: качество организации обучения, с момента знакомства с будущим студентом, приёма документов и/или организации вступительных испытаний и непосредственного обучения в течение ряда лет. Кроме того, студенты оценивают качество лекционных и практических занятий, включая занятия по акмеологии, психологии и педагогики, лекционных курсов и других учебно – методических материалов, предлагаемых им на различных курсах и в разных форматах, например, книжное учебное пособие и/или какой-либо образовательный ресурс в электронном виде. Так, нами было проведено исследование комплексной оценки студентами качества обучения. Цель исследования - получить от студентов комплексную оценку качества обучения, предлагаемого им как образовательную услугу.

В данном исследовании решались следующие задачи:

1. Получить оценку качества различных сторон учебного процесса, а именно:
 - работа преподавателей в течение семестра и во время экзаменационных сессий;
 - качество предлагаемых лекционных курсов и учебно-методических материалов;
 - удобство сайта института и кафедр;
 - качество предлагаемых образовательных услуг электронного обучения;
 - сервисы осуществления документооборота
2. Сбор предложений по совершенствованию образовательного процесса.

В рамках исследования использовался метод анкетирования, ежегодно осуществлялся анкетный опрос студентов. Разработке методики исследования и инструментария (анкеты, бланки) предшествовал подготовительный этап: изучение проблемы посредством проведения экспертного опроса, фокус – группы, бесед и интервью со студентами, анализа документов. Всего в исследовании приняло участие более 25% студентов - это более 500 человек (студенты очной и заочной форм обучения)

В сравнении со студентами очной формы обучения, студенты, обучающиеся заочно - более ясно и четко представляют себе важность и необходимость высшего профессионального образования.

Главными аргументами в их выборе вуза студенты назвали предлагаемый университетом перечень направлений и специальностей и отсутствие других подобных предложений на рынке образовательных услуг.

Менеджмент качества в образовании реализуется посредством совершенствования всех процессов образовательного учреждения. Менеджмент процесса включает: разработку целей и определение результатов; определение нужных ресурсов, в том числе трудовых, для выполнения процесса; определение методов и средств выполнения процесса; управление ресурсами, которые выделены для осуществления данного процесса, включая мотивацию персонала; наблюдение за ходом процесса, анализ результатов его выполнения и коррекция хода процесса на основе объективных данных. Такими данными для нас являлись показатели – индикаторы обратной связи со студентами. Регулярно нами проводилось анкетирование и другие методы исследования качества образовательного процесса и отдельных его сторон. Результаты исследования во многом мотивируют нашу работу по системному совершенствованию обучения и таких его сторон, как: организационная, психолого - педагогическая, информационно - технологическая, учебно – методическая.

Так, было проведено анкетирование студентов по вопросам качества обучения и его составляющих подсистем. Убедительным и важным фактом для нас, явилась оценка студентами различных сторон обучения. Было предложено оценить работу преподавателей и администрации, своевременность и качество учебно – методического и программного обеспечения образовательного процесса, качество исполнения методических электронных и других обучающих ресурсов, доступность и удобство в работе с компьютерами, сайт института и кафедр, on-line консультации, организация обучения – всё по 5-балльной шкале. Полученные результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1. Комплексная оценка качества обучения.

Оцениваемый параметр	Средняя оценка	Число ответов	Нет ответа
Сайт института и кафедр	4,43	627	57
Доступность и удобство пользования компьютерами	4,12	544	83
Качество организации учебного процесса	4,15	652	46
Работа преподавателей в течение семестра и во время проведения сессий	4,34	575	58
Качество предлагаемых учебно-методических материалов	4,35	637	48
Своевременность и укомплектованность учебно-методических материалов	4,36	631	44
Работа администрации	4,09	584	69
Качество электронных учебных ресурсов	3,84	652	86
Удобство, доступность обучения и получения консультаций в электронном формате	3,94	577	78

На основании полученных результатов исследования, можно предположить, что студентами дана достаточно высокая комплексная оценка организации и осуществлению образовательного процесса в НИ ТПУ и ИИ ТУСУР.

В основном, качество обучения удовлетворяет наших потребителей, а управление этим процессом на основе показателей качества является удовлетворительным.

Список литературы:

1. Система Качества как часть Системы Управления. Статья опубликована на сайте www.iso9000.ru.
2. Жуков В.К, Чернышёв А.А. Дистанционное обучение с позиций оценки качества. (Тезисы) Материалы всероссийской научно-методической конференции «Современное образование: традиции и новации». Томск, ТУСУР, 2006, с. 97-98.
3. Жуков В.К. Управление качеством педагогического процесса дистанционного обучения по результатам мониторинга. В сб. Материалы XIV Международной научно-практической конференции «Качество – стратегия XXI века». Томск. 2009., с.36-40.