

УДК 371.132 : 378.11 + 004.85

А. І. ПРОКОПЕНКО

ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Розглянуто оцінку якості роботи вищого навчального закладу як уявлення про можливість вищої школи задовольнити потреби суспільства у конкурентоспроможних фахівцях, визнання цінності вищої освіти. До складників оцінки якості діяльності педагогічного колективу вузу віднесено діагностику, аналіз отриманих результатів, прогнозування розвитку суб'єктів професійної підготовки. На основі результатів моніторингу уточнено показники якості роботи вузу та чинники, які позитивно впливають на управління вищою освітою.

Ключові слова: управління, оцінка, якість, викладач, студент, вищий навчальний заклад.

А. И. ПРОКОПЕНКО

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Рассмотрено оценку качества высшего учебного заведения как представление о возможностях высшей школы удовлетворить потребности общества в конкурентноспособных специалистах, признание ценности высшего образования. К составляющим оценки качества деятельности педагогического коллектива вуза отнесено диагностику, анализ полученных результатов, прогнозирование развития субъектов профессиональной подготовки. На основе результатов мониторинга уточнены показатели качества работы вуза и факторы, которые положительно влияют на управление высшим образованием.

Ключевые слова: управление, оценка, качество, преподаватель, студент, высшее учебное заведение.

A.I. PROKOPENKO

THEORETICAL ASPECTS OF QUALITY ASSESSMENT OF HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENT ACTIVITY

The assessment of university quality as a conception of higher school potential to satisfy society demand in competitive specialists and acknowledgement of higher education value has been examined. Diagnosing, analyzing of obtained results, predicting the development of subjects of vocational training have been defined as components of quality assessment of teaching staff activities. On the ground of monitored results the quality indices of university activity and factors which influence higher education management in a positive way have been specified.

Key words: management, assessment, quality, teacher, student, higher education.

Зміни у системі вищої школи, пов'язані з впровадженням кредитно-модульного навчання студентів, торкнулися оцінки якості роботи вищого навчального закладу (ВНЗ). Користь оцінки якості його роботи полягає в тому, що її результати дозволяють професорсько-викладацькому складу поліпшити зміст освітніх програм та ефективність навчально-виховного процесу.

Стосовно означеної нами проблеми науковці проводили дослідження, присвячені організаційно-педагогічним засадам управління якістю підготовки фахівців у коледжах України (В. Стельмашенко), розробці оцінки якості навчального процесу у вузі методом науково-

технічного прогнозування (Н. Пархоменко), удосконаленню нормативної бази оцінювання, моделюванню, оцінці та менеджменту якості освітніх послуг ВНЗ (Н. Жигоцька, М. Стригунова) [2; 5; 6; 7]. Про формування оцінювальної компетентності як спроможності керівника застосовувати сучасні технології для оцінювання якості освіти на підпорядкованій йому території, ступінь володіння ним тестовими технологіями щодо оцінювання навчальних досягнень студентів, розуміння процедур інтерпретації отриманих результатів, уміння приймати рішення на їхній основі, використання елементів кваліметричного підходу в оцінці ефективності систем управління йдеться в праці В. Луначека [3, с. 161]. У цих та інших працях [4; 8; 9; 10] ще недостатньо розкриті складники оцінки якості роботи ВНЗ, відсутня єдина думка про показники якості його діяльності, бракує досвіду проведення моніторингу у вузі.

Метою статті є вивчення теоретичних питань оцінки якості роботи вищого навчального закладу.

В науковій літературі поняття «оцінка» використовується у широкому та вузькому значеннях [10, с. 92–95]. У широкому розумінні оцінка є порівнянням об'єкта, що вивчається, з еталоном, категоризація об'єкта. Такі оцінки властиві науковому пізнанню. У процесі впізнавання предмета відбувається приєднання його до деяких класів об'єктів, що й передбачає порівняння ознак об'єкта з еталонами, які утримуються в пам'яті, категоризацію об'єкта. На цьому рівні оцінка визначається з критеріїв окремих наук або з філософських засад. Таку оцінку називають об'єктивною і вона спирається на досягнення науки, а також підтверджується суспільною практикою. У вузькому значенні оцінка відображає значимість об'єкта для «Я», співвідношення об'єкта з цілями, потребами та інтересами суб'єкта. Таку оцінку прийнято називати суб'єктивною і вона сприяє встановлюванню відношення між об'єктом і суб'єктом, дає об'єктивно-суб'єктивну інформацію, інформацію про цінності.

У «Великому тлумачному словнику сучасної української мови» оцінювати означає «визначати якість, цінність кого-, чого-небудь; складати уявлення, робити висновок про кого, що-небудь, визначати суть і характер, значення, роль чогось; розуміти, визнавати позитивні якості, цінність кого-, чого-небудь» [1, с. 871], а якість визначається як «ступінь вартості, цінності, придатності чого-небудь для його використання за призначенням; сукупність характеристик продукції або послуг щодо її здатності задовольнити встановлені та передбачені норми; внутрішня визначеність предмета, яка становить специфіку, що відрізняє його від усіх інших [1, с. 1647]».

Якість роботи ВНЗ – це співвіднесення мети і результату професійної підготовки майбутніх фахівців, ступінь досягнення мети самореалізації студентів у навчально-виховному процесі. Якість надання освітніх послуг у ВНЗ забезпечується науково-методичним рівнем навчальних планів і програм, науково-педагогічним потенціалом професорсько-викладацького складу, використанням кращого вітчизняного і зарубіжного досвіду, станом матеріально-технічної бази, сформованістю оцінювальної компетентності керівників.

У нашому розумінні, оцінка якості роботи ВНЗ є інтегрованим поняттям, що включає діагностику, аналіз отриманих результатів і порівняння їх з попередніми, прогнозування результатів.

Метою діагностики є виявлення показників якості роботи ВНЗ щодо вимог кінцевого інтелектуального продукту та чинники, що впливають на їх динаміку, а завданнями – встановлення факту теоретичної, практичної і психологічної готовності студентів на професійному етапі навчання до подальшого учіння, професійної і суспільної діяльності; вивчення мотиваційної сфери особистості майбутніх фахівців, їх потреб, інтересів, стилів когнітивної діяльності; отримання інформації про рівень і характер пізнавальних дій тих, хто навчається, та їх ступінь навчованості.

Відділом менеджменту і моніторингу якості освіти Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди в лютому 2010 р. проведено дослідження системи управління якістю діяльності вузу. В межах дослідження проводилось опитування серед викладачів факультетів дошкільної освіти, іноземної філології, історичного, економічного, музично-педагогічного, початкового навчання, природничого, російської мови та світової літератури, соціології та психології, художньо-графічного, фізико-математичного, фізичної культури, українського мовно-літературного, юридичного та кафедри наукових основ

управління та психології університету (701 особа). Як свідчать результати проведеного опитування, на якість роботи вузу позитивно впливають кадровий склад викладачів (69,3%), рішення кафедри (65,3%), рішення Вченої ради факультету (51,8), рішення Вченої ради університету (47,8%), система роботи університету (31,1%), бібліотечне обслуговування (28,6%), самостійна робота студентів (25%), навчальне навантаження викладача (22,4%), рівень підготовки студентів (21,1%), контрактна система навчання (20,3%), інформаційне обслуговування (19,6%), матеріальна база університету (18,4%), система менеджменту якості освіти (18%), кредитно-модульна система (7,3%), соціальна ситуація в суспільстві (4,7%).

Ступінь задоволеності викладачами роботою університету, його структурних одиниць визначався як: цілком задоволений, більше задоволений, ніж незадоволений; важко відповісти однозначно; більше незадоволений, ніж задоволений; зовсім незадоволений; утримались від відповіді. Викладачі, які брали участь у дослідженні, цілком задоволені діяльністю кафедри (82,6%), мікрокліматом на кафедрі (74,4%), діяльністю деканату (61,3%), діяльністю ректорату (59,2%), мікрокліматом на факультеті (54,6%), мікрокліматом в університеті (42,1%), бібліотечним обслуговуванням (24%), якістю освітніх послуг університету (23,3%), навчальним навантаженням (20,7%), умовами праці (19,3%), інформаційним обслуговуванням (12,8%), заробітною платнею (4,3%).

На основі аналізу теоретичного матеріалу з теми дослідження і проведеного опитування викладачів відзначимо, що показниками якості освіти в університеті є :

- *орієнтація на оволодіння базовими професійними знаннями та вміннями*: проведення більше оглядових лекцій на I курсі за фахом підготовки; збільшення кількості годин на профільні предмети, скорочуючи кількість годин на загальні предмети; розробка спецкурсів та спецсеминарів з актуальних нині проблем, які майбутні фахівці мають вирішувати, щоб відчувати обізнаність та актуальність знань не тільки тепер, а й надалі; ретельніше відбирання студентів щодо відповідності їх особистісних якостей в обраній професії; збільшення кількості годин на різні види практик студентів; введення у навчальний процес безвідривної практики студентів; розширення терміну, відведеного для практики студентів; збільшення годин, відведених на проведення семінарських і практичних занять; залучення фахівців з відповідних галузей науки і техніки для проведення ними окремих лекцій, семінарів, щоб студенти мали більш об'єктивну картину про майбутню практичну діяльність;

- *організація наукової роботи серед викладачів і студентів*: залучення студентів і викладачів до участі в міжнародних науково-практичних конференціях, зокрема відеоконференціях; створення бази студентських наукових досліджень; поновлення захисту дипломних проектів для бакалаврів; у межах навчального навантаження викладача збільшення кількості годин для керівництва науковими роботами студентів;

- *навчально-методичне забезпечення фахової підготовки студентів*: підготовка і видання навчально-методичних матеріалів для практичних занять, для організації самостійної роботи студентів, для здійснення поточного та підсумкового контролю знань студентів з кожної навчальної дисципліни;

- *бібліотечне забезпечення*: поновлення фонду бібліотеки науково-методичною літературою, зокрема підручниками; проведення підписки наукових періодичних видань; розширення мережі користування Інтернетом; створення сайтів кафедр, електронної бібліотеки на кожному факультеті; організація центру підготовки методичної літератури для студентів;

- *матеріально-технічне забезпечення*: збільшення кількості мультимедійних аудиторій; обладнання навчальних лабораторій сучасними приладами, новими реактивами; оновлення наочності (таблиць, препаратів, мікроскопів); збільшення фінансування на оснащення кафедр методичною літературою; фінансове сприяння участі викладачів у наукових конференціях поза межами міста; оснащення аудиторій телевізорами, DVD-програвачами, комп'ютерами; створення умов для роботи – світлі й теплі аудиторії для проведення занять, аудиторії для самостійної роботи студентів; надання викладачам послуги безкоштовного ксерокса, якщо це стосується підготовки та проведення занять; підвищення заробітної платні викладачам, а також оплачування кураторської роботи; поліпшення роботи університетської диспетчерської служби;

- *удосконалення змісту, методів і форм навчально-виховного процесу за кредитно-модульною системою*: наближення розподілу навчального часу та програм навчальних курсів

до програм європейських університетів; зменшення навчального навантаження викладачів та кількості звітної документації; зменшення кількості студентів у групі; запровадження системи заохочень для працівників ВНЗ і студентів до якісного навчання та викладання; ширше запровадження інформаційних технологій у вищій школі; створення дистанційних курсів з усіх навчальних дисциплін; використання інтерактивних технологій під час викладання навчальних дисциплін; організація в Інтернеті форуму для викладачів, співробітників та студентів з актуальних питань науки і практики; заохочення студентів цікавою позааудиторною роботою (тематичні вечори, рольові ігри); створення умов для самостійної праці студентів та проведення викладачами індивідуальної роботи з майбутніми фахівцями;

- *підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу*: сприяння та фінансова підтримка стажування викладачів у провідних ВНЗ з метою обміну досвідом; запрошення фахівців з інших вузів, зокрема зарубіжних, у для проведення лекцій та семінарів; заохочення і підтримка в педагогічному колективі викладачів, які володіють новими методиками вивчення курсів; організація підготовки викладачів до роботи з іноземними студентами (володіння сучасним викладачем декількома мовами і проведення занять мовою іноземних студентів; залучення іноземних студентів до активної участі в навчально-виховному процесі ВНЗ; сприяння активнішому обміну студентами; проведення додаткових занять з іноземними студентами; розробка методичного забезпечення для таких студентів);

- *зміцнення трудової дисципліни викладачів і студентів*: збалансування співпраці ректорату, деканів і викладачів, спрямування результатів сумісних дій на справедливий, але суворий контроль щодо чіткого проведення занять за розкладом і систематичної підготовки до них; строге слідкування за відвідуванням студентами занять на рівні деканату, винесення таких питань на ректорат, введення штрафних санкцій для студентів у разі пропуску занять з неповажних причин; «не знімати студентів з пар»; встановлення для кожного студента рейтингу, який обчислювався б протягом всього періоду навчання та включав різні показники (успішність, участь в науковій та громадській роботі, спортивні досягнення, художня самодіяльність); «невстигаючих студентів бюджетної форми навчання переводити на контрактну форму навчання і, навпаки, встигаючих студентів контрактної форми переводити на бюджетну форму навчання»; покращення житлових умов студентів, які проживають у гуртожитку.

Важливим складником оцінки якості роботи ВНЗ є прогнозування як наукове передбачення подальшого розвитку педагогічних об'єктів на основі отримання достовірної випереджальної інформації з метою оптимізації змісту, методів, засобів і організаційних форм навчально-виховної діяльності. Педагогічний прогноз – це оцінка перспективи отримання заданого навчального результату. Функціями педагогічного прогнозування є інтегративна, комунікативна, методологічна, світоглядна, системоутворювальна, теоретична, управлінська. Головною функцією педагогічного прогнозування, на думку Б. Гершунського, Д. Матроса, Н. Мельнікової, Д. Полева, є управлінська. «Це означає, що в ланцюгу управління необхідно мати таку ланку, яка здійснює функцію наукового передбачення, прогнозування результатів того чи іншого управлінського рішення», – зазначають науковці [4, с.111].

У психолого-педагогічній літературі всі методи прогнозування поділяються на інтуїтивні та формалізовані [4, с. 111–116]. Інтуїтивне прогнозування застосовується тоді, коли об'єкт прогнозування є або дуже простим, або настільки складним, що аналітично важко врахувати вплив на нього багатьох факторів, зокрема за відсутності достатньої інформації. У такому разі краще провести запитування експертів. Інтуїтивні методи можна також поділити на дві групи: індивідуальні експертні оцінки і колективні експертні оцінки. Формалізовані методи поділяються на екстраполяційні (припущення про збереження в майбутньому минулих і нинішніх тенденцій розвитку об'єкта прогнозу), системно-структурні (реалізація системного підходу до виявлення перспективи, тенденції, передбачуваної новизни), асоціативні методи (встановлення і використання аналогії об'єкта прогнозування з подібним за природою об'єктом, який випереджає у власному розвитку) і методи випереджальної інформації.

Педагогічне прогнозування пов'язане з очікуваннями викладачів і студентів, сутність якого полягає в тому, що суб'єкти діяльності сподіваються на перемены, що дозволять покращити якість роботи ВНЗ. У межах дослідження було проведено експрес-опитування серед

студентів названих вище факультетів (10% респондентів з кожного факультету). Як свідчить аналіз отриманих даних, студенти очікують від викладачів:

- *емпатійного ставлення до студентів*: більшої уваги до кожного студента, вислуховування думки студента, вихованого та розумного впливу, допомоги у нестандартних ситуаціях, взаєморозуміння між студентом та викладачем, об'єктивного ставлення до всіх студентів, поваги, розуміння, ставлення викладачів до студентів, як до майбутніх колег;

- *розвитку та виявлення загальнолюдських і професійних якостей*: авторитетності, активності, доброзичливості, довіри, вимогливості, гуманності, демократичності, ерудованості, компетентності, лояльності, людяності, організованості, педагогічного такту, привітності, професійності, творчості, толерантності, спокійної та адекватної поведінки, справедливості, чесності, щирості;

- *удосконалення професіоналізму і педагогічної майстерності*: більшої зацікавленості у власному предметі, більш зрозумілих та чітких пояснень предмета, високого рівня знань свого предмета та методики його викладання, вміння цікаво читати лекції та організувати практичні заняття, давати лекції в електронному вигляді, вміння здійснення індивідуального підходу до роботи зі студентами, розвитку вмінь професійного спілкування, справедливого та об'єктивного виставлення оцінок, зміцнювання трудової дисципліни як власної, так і студентів.

Викладачі очікують від студентів:

- *переорієнтування цілемотиваційної сфери на якісне оволодіння професією вчителя, а саме виявлення*: прагнення до засвоєння професійних знань, вмінь та навичок, цікавитися новинками наукової літератури, бажання стати конкурентоспроможним фахівцем, зацікавленості у вивченні предмета, професійному розвитку, «працювати не за примусом, а за інтересом», бажання працювати вчителем, вчитися, пізнавати нове, думати, усвідомлено опанувати вчительською професією, прагнення постійно розвиватись і самовдосконалюватись, більш свідомого ставлення до цілей та результатів свого навчання, прагнення самостійно вибудовувати траєкторію своєї освіти, бути суб'єктом, а не об'єктом навчання, самовідданості обраній професії;

- *активної професійно-педагогічної позиції*: відчуття поваги до університету, викладачів, лаборантів, дотримання субординації між викладачем і студентом, «хочу бачити в студентах позицію активного, мотивованого і відкритого для досягнення нової людини громадянина, який має мету стати професіоналом у своїй справі та реалізовувати поставлені завдання в нашому університеті», особистісної зацікавленості в результатах своєї навчальної діяльності та наявності громадянської позиції щодо подій суспільного життя, вміння висловлювати грамотно думки, які відображають почуття власної гідності, професійної честі, свідоме та відповідальне ставлення до соціально-економічного і політичного розвитку суспільства, розуміння та прояв високих моральних якостей та активної громадянської позиції, виявлення соціальної та пізнавальної активності (більшої активності на заняттях, ініціативності в прийнятті рішень, виконання зобов'язань та активної участі у позааудиторній роботі), розуміння користі здорового способу життя, фізичних вправ і спорту;

- *виявлення високої моральної культури і моральних якостей*: ввічливості, вдячності, вимогливості до себе, вихованості, володіння етикою навчального спілкування, дисциплінованості (постійного відвідування семінарських занять та старанного приготування до них, дотримання розкладу занять), критичного ставлення до себе, культури поведінки й одягу, особистісної відповідальності за своє майбутнє і майбутнє своєї країни, патріотизму, працелюбності та любові до дітей, справедливості, чуйності;

- *самостійності та розвитку якостей особистості, які позитивно впливають на її сформованість*: більшого розуміння і відповідальності у виборі своєї професії, готовності виконувати додаткові завдання для підвищення рівня знань та умінь, грамотності, допитливості, любові до професії, наполегливості при вивченні навчальних курсів, наукової проникливості при підготовці рефератів, курсових та індивідуальних завдань, організованості, освіченості, охайності, поваги до предмета, пунктуальності, «розуміння того, що знання, які отримують в процесі навчання, їм необхідні у подальшому житті», старанності та відповідальності при підготовці до занять, стриманості, сумлінного ставлення до навчання, терпіння, цілеспрямованості;

- *розкриття власного «Я» в міжособистісних стосунках у педагогічному колективі:* активної участі в житті факультету, дружньої допомоги товаришам по команді, вміння працювати разом (в групі), взаємопідтримки та взаєморозуміння в студентському колективі, високої працездатності, ініціативності та активності у співпраці з викладачами, доброзичливості до викладачів та, особливо, до студентів своєї групи, партнерських відносин між студентами та викладачами;

- *досягнення висот у навчально-виховному процесі, повсякденному житті:* бажання досягати кращих результатів, досконалості у фаховій підготовці, досягнення високого рівня освітньої і професійної підготовки, захоплення новими ідеями, зорієнтованості на глибоке пізнання, ініціативності з боку студентів щодо вибору форм та методів проведення занять, натхнення, оригінальності, ерудиції, постійного пошуку в навчанні прагнення вийти за межі консерватизму і стандартного мислення, «студент повинен зацікавити викладача, показати себе цікавою та успішною людиною, а не жалітися на жорстке сьогодення, навчальне навантаження», творчого підходу до викладання дисциплін у школі, до виховних заходів, участі у першості університету.

Отже, до теоретичних питань оцінки якості роботи вузу, що підлягають розробці, відносимо: визначення сутності поняття «оцінка якості роботи ВНЗ», виявлення складників цієї оцінки, уточнення в процесі моніторингових досліджень показників якості діяльності вузу (орієнтація студентів на оволодіння базовими професійними знаннями та вміннями, організація наукової роботи серед викладачів і студентів, забезпечення (навчально-методичне, бібліотечне, матеріально-технічне) фахової підготовки студентів, удосконалення змісту, методів і форм навчально-виховного процесу за кредитно-модульною системою, підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу, зміцнення трудової дисципліни викладачів і студентів та чинників, що позитивно впливають на ефективність навчально-виховного процесу у вищій школі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод., допов. та GD) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2009. – 1720 с.
2. Жигочка Н. В. Моделювання, оцінка та менеджмент якості освітніх послуг: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.03.02 «Економіко-математичне моделювання» / Н. В. Жигочка. – К., 2002. – 19 с.
3. Лунячек В. Е. Державне управління освітою: підруч. для вищих навч. закладів / В. Е. Лунячек. – Х.: Гімназія, 2010. – 288 с.
4. Матрос Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д. Ш. Матрос, Д. М. Полев, Н. Н. Мельникова. – Изд. 2-е, испр. и доп. – М.: Пед. общество России, 2001. – 128 с.
5. Пархоменко Н. О. Розробка оцінки якості навчального процесу у вищому навчальному закладі методом науково-технічного прогнозування: автореф. дис. ... канд. тех. наук: 05.01.02 «Стандартизація і сертифікація» / Н. О. Пархоменко. – К., 2007. – 18 с.
6. Стельмашенко В. П. Організаційно-педагогічні засади управління якістю підготовки фахівців в коледжах України: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / В. П. Стельмашенко. – К., 2001. – 23 с.
7. Стригунова М. М. Удосконалення нормативної бази оцінювання якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України: автореф. дис. ... канд. тех. наук: 05.01.02 «Стандартизація, сертифікація та метрологічне забезпечення» / М. М. Стригунова. – Севастополь, 2008. – 24 с.
8. Управління якістю освіти / Войтенко В. І., Лавренюк А. О., Малинич Л. М., Мельник В. В., Гуменюк В. В.; за заг. ред. Лавренюка А. О. – Хмельницький: ХОППО; Кам'янець-Подільський: Абетка-НОВА, 2003. – 184 с.
9. Управление качеством образования: практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М. М. Поташника. – М.: Пед. общество России, 2004. – 448 с.
10. Шаталов А. А. Мониторинг и диагностика качества образования: монография / А. А. Шаталов, В. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева, Е. А. Гвоздева, А. М. Пичугина. – М.: НИИ школьных технологий, 2008. – 322 с.