

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ ЕГО КАЧЕСТВА СТУДЕНТАМИ

Жуков В.К.

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники

E-mail zvkh@2i.tusur.ru

Аннотация

В данной статье приведены результаты исследования по управлению процессом обучения студентов ТУСУР на основе оценки качества данного процесса самими студентами. Использование результатов оценки качества образовательного процесса в вузе для анализа, корректирующих и предупреждающих действий в управлении указанным процессом.

Комплексный мониторинг и оценка качества образовательного процесса студентов имеет большое значение для его совершенствования. В Томском государственном университете систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) в течение нескольких лет осуществляется системный мониторинг процесса обучения, одной из сторон которого является субъективная оценка студентами качества данного процесса. Студент является одним из субъектов образовательного процесса и потребителем или заинтересованной стороной при рассмотрении данного процесса с позиций управления качеством.

Образовательными учреждениями решается задача повышения конкурентоспособности за счет постоянного улучшения качества образовательных услуг. Конкурентоспособность зависит во многом и от оценки потребителями данных образовательных услуг, в частности, студентами.

Для повышения результативности образовательных услуг осуществляется комплексный мониторинг оценки их качества, оцениваются различные аспекты указанных услуг: качество обучения, с момента приёма документов и/или организации вступительных испытаний и непосредственного обучения в течение 5 лет. При этом, студенты оценивают качество учебно – методических материалов, предлагаемых им на различных курсах, например, книжное учебное пособие и/или какой-либо образовательный ресурс в электронном виде. Так, в ТУСУР в 2009 – 2012 годах было проведено исследование комплексной оценки студентами качества их 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 отдельных сторон учебного процесса, а именно:
 - работа региональных партнёров и менеджеров (главным образом для дистанционного обучения);
 - работа преподавателей в течение семестра и во время экзаменационных сессий;
 - качество предлагаемых учебно-методических материалов;
 - удобство сайта института, факультетов и кафедр;
 - качество предлагаемых образовательных услуг электронного обучения;
 - сервисы осуществления документооборота
 - оплата за обучение, её порядок и процедура.
2. Сбор предложений по совершенствованию учебного процесса.

В рамках исследования использовался метод анкетирования, ежегодно 2 раза в год 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 36 % студентов – это около 800 человек (студенты очной и заочной форм обучения с использованием дистанционных образовательных технологий - ДОТ)

В отличие от студентов очной формы обучения, студенты, обучающиеся заочно с использованием ДОТ - более ясно и четко представляют себе важность и необходимость высшего профессионального образования.

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

Менеджмент качества в образовании достигается через совершенствование процессов образовательного учреждения. Управление процессом включает: определение целей и желаемых результатов процесса; определение необходимых ресурсов, в том числе трудовых, для выполнения процесса; определение методов и средств выполнения процесса; управление использованием ресурсов,

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 в нашей работе являются показатели – индикаторы обратной связи со студентами. Регулярно нами проводится анкетирование и другие методы исследования качества образовательного процесса и отдельных его аспектов. Анализ результатов этих исследований помогает в работе по системному совершенствованию обучения, таких его подсистем, как: организационная, психолого - педагогическая, информационно - технологическая, учебно – методическая.

Так, в 2011- 2012 учебном году было проведено анкетирование студентов по вопросам качества образовательного процесса и его подсистем. Интересным фактом для нас, явилась оценка студентами разных аспектов обучения. Было предложено оценить работу регионального партнёра - представителя, менеджера, преподавателей, своевременность и качество учебно – методического и программного обеспечения образовательного процесса, качество исполнения методических и электронных пособий и других обучающих ресурсов, удобство в установке и использовании студенческого компакт-диска, доступность и удобство компьютерных контрольных работ, сайт ИИ, его факультетов и кафедр, on-line консультации, стоимость обучения – всё по 5-балльной шкале. Полученные результаты представлены в таблице 1:

Таблица 1. Комплексная оценка качества обучения в ТУСУР

Оцениваемый параметр	Средняя оценка	Число ответов	Нет ответа
Сайт ИИ, факультетов и кафедр	4,32	728	52
Доступность, удобство компьютерных контрольных работ	4,24	741	90
Удобство в установке и использовании студенческого компакт-диска	4,18	758	38
Работа преподавателей в течение семестра и во время проведения сессий	4,37	795	54
Качество полученных учебно-методических материалов	4,27	707	47
Своевременность и укомплектованность учебно-методических материалов	4,32	732	44
Работа менеджера	4,09	783	66
Качество электронных учебных пособий	3,84	752	91
Работа регионального партнёра по месту жительства	3,67	812	96
Стоимость обучения	3,64	728	56
Качество учебных пособий	3,98	712	81
Удобство, доступность обучения и получения консультаций в электронном формате	3,94	722	69

По результатам исследования, можно предположить, что студентами дана достаточно высокая комплексная оценка организации и осуществлению образовательного процесса в ТУСУР. В основном, качество обучения удовлетворяет наших потребителей, а управление этим процессом на основе показателей оценки качества является удовлетворительным.

Литература и другие источники:

1. Система Качества как часть Системы Управления. Статья опубликована на сайте www.iso9000.ru.
2. 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.