

эксперимента выявил, что количество детей, обладающих высоким уровнем сформированности интереса к изучению химии, увеличилось.

Анализ результатов экспериментальной работы убедительно доказал, что целенаправленное внедрение инновационных методов обучения в соответствии с типами и этапами уроков эффективно формируют у учащихся 8-х классов интерес к изучению химии, развивают стремление к самостоятельности при выполнении заданий, положительное эмоциональное отношение к предмету.



Список использованных источников

1. Зинченко, В. П. О целях и ценностях образования / В. П. Зинченко // Педагогика. – 1997. – №5 – С. 12.
2. Ильичева, Е. В. Образное мышление в развитии творческой личности / Е. В. Ильичева // – Химия в школе. – 2011. – № 5. – С. 2–4.
3. Холевинская, Т. В. Активизация познавательной деятельности учащихся по средствам химического эксперимента / Т. В. Холевинская // Біялогія і хімія. – 2014. – № 9. – С. 36–37.

СИСТЕМА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

Е. Ю. Гуртовая, Э. Н. Макаренко,

учреждение образования «Белорусский государственный
педагогический университет имени Максима Танка», г. Минск,
e-mail: goortovaya@bspu.by, makarenko@bspu.by

В статье представлен опыт Белорусского государственного педагогического университета имени Максима Танка в сфере управления качеством. Представлены основные принципы построения внутривузовской системы мониторинга качества, приводятся данные анализа удовлетворенности студентов качеством преподавания изученных учебных дисциплин.

Ключевые слова: качество образования, система менеджмента качества, мониторинг качества, высшее профессиональное образование, удовлетворенность потребителей.

QUALITY MONITORING SYSTEM AS A FACTOR OF INCREASING THE EFFICIENCY OF THE UNIVERSITY'S PERFORMANCE

E. Y. Goortovaya, E. N. Makarenka,

Belarusian State Pedagogical University named after Maxim Tank, Minsk,
e-mail: goortovaya@bspu.by, makarenko@bspu.by

The article presents the experience of the Belarusian State Pedagogical University named after Maxim Tank in the field of quality management. It presents the basic principles of building an intra-university quality monitoring system, provides data on the analysis of student satisfaction with the quality of disciplines teaching.

Keywords: quality of education, quality management system, quality monitoring, higher professional education, customer satisfaction.

Образование является одной из сфер, оказывающих формирующее влияние на социум в настоящем и во многом определяющих его будущее. Основной инновационный потенциал образования сосредоточен в учреждениях высшего образования и детерминирован его качеством. Поэтому проблема управления качеством деятельности университета по различным направлениям остается в числе актуальных на протяжении ряда лет.

В Республике Беларусь постоянно осуществляется контроль обеспечения качества образования со стороны государства в ходе лицензирования образовательной деятельности, государственной аккредитации учреждений образования, проведения государственными органами специально организованных контрольных мероприятий и мониторингов. Так, один из показателей деятельности УВО отражает наличие и эффективность внутривузовской системы контроля качества образования.

В части создания внутренней системы обеспечения качества учреждениям образования предоставлена возможность выбора наиболее подходящей для их задач модели управления качеством. Большинство учреждений высшего образования используют ISO 9001-2015 [1, 2]. С одной стороны, организация системы менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001-2015 позволяет организовать контроль качества по основной деятельности университета в логике процессного подхода, создает предпосылки для дальнейшей оптимизации, ориентирован на потребителя, предполагает вовлечение сотрудников, постоянное совершенствование, принятие решений, основанных на фактах и данных [3].

Вместе с тем, в практике работы университета использование ISO 9001-2015 часто оказывается трудозатратным и не позволяет получить ожидаемых результатов. В первую очередь это происходит из-за сложности определения места студентов в процессном подходе. Их, с одной стороны, рассматривают как потребителей образовательных услуг, с другой – как «сырье», которое необходимо превратить в «продукт» – подготовленных специалистов образования для заказчиков кадров. Оба эти подхода вступают в противоречие с основной миссией педагогического университета – подготовить педагога, который будет способен решать реальные проблемы своей будущей профессиональной деятельности.

Больше десяти лет в БГПУ успешно работала система менеджмента качества, соответствующая требованиям СТБ ISO 9001-2015. В логике процессного подхода было разработано Руководство по качеству и 22 стандарта, в том числе описывающих 16 различных процессов. Работа СМК была отмечена на

государственном уровне: 24 апреля 2019 года БГПУ была вручена премия правительства Беларуси за достижения в области качества. Однако сложность оценочных процедур и большое количество отчетной документации, необходимость прохождения инспекционных аудитов, которые не отменяют других форм контроля качества со стороны государства, заставили задуматься об оптимизации данной системы. Было принято решение создать автономную систему мониторинга качества деятельности университета. Она самостоятельно функционирует с ноября 2020 года. Безусловно, эта система создавалась на основе преемственности с существовавшей ранее СМК, сохранив хорошие зарекомендовавшие себя на практике технологии мониторинга качества деятельности университета.

Мониторинговые технологии широко применяются в системе образования уже длительный период, поскольку позволяют организовать наблюдение за выполнением определенных требований или мероприятий для достижения запланированного результата. Вопросы использования мониторинга для поддержания качества деятельности учреждения высшего образования рассматриваются в работах Р. И. Баженова, Л. С. Гринкруд, Д. А. Кирилловой, И. В. Мусовского, И. А. Мухина, Л. М. Ступинской, Б. Е. Фишмана, Л. Н. Хильченко.

Однако до сих пор недостаточно учитываются возможности непосредственного влияния на эффективность качества образования. Мониторинг качества, безусловно, не является универсальным средством, однако его организация, адекватная существующим условиям, а также правильное использование результатов способно существенно повысить качество образовательного процесса. Оценка качества в данном случае является средством получения объективной информации о состоянии и результатах деятельности учреждения высшего образования. В частности, оценка удовлетворенности потребителей, участников образовательного процесса, условиями его организации и результатами позволяет внести необходимые коррективы в деятельность университета. Однако эффективность подобной оценки напрямую зависит от того, какие при этом используются методы и инструменты.

Несмотря на очевидную значимость и востребованность мониторинговых исследований в системе образования, на сегодняшний день отсутствуют единые требования к условиям его организации и применения, а также единые критерии оценки качества образования. Это, с одной стороны, усложняет сопоставимость полученных данных между различными университетами, а с другой — позволяет каждому учреждению образования разрабатывать собственную уникальную систему управления качеством с учетом своих возможностей и стратегических задач развития.

Под мониторингом качества понимается комплекс диагностических процедур, который предполагает системное изучение, анализ и оценку эффективности работы университета с целью обоснованного планирования его дальнейшего развития. Так, в БГПУ мониторинг качества осуществляется по следующим основным направлениям деятельности: организационно-управленческая деятельность; образовательная деятельность (учебная и воспитательная); научная и инновационная деятельность, подготовка научных работников высшей квалификации; ресурсное обеспечение.

Целью мониторинга качества является обеспечение регулярного сбора данных о результатах работы БГПУ по основным направлениям, анализа их соответствия интересам общества и его устойчивого развития, политике государства в сфере образования, запросам и потребностям субъектов педагогического образования (обучающихся, преподавателей, заказчиков кадров и др.).

На основе данных мониторинга качества осуществляется планирование и прогнозирование результатов деятельности и обновление миссии, контекста и политики университета в области качества.

Мониторинг качества направлен на решение следующих задач:

- совершенствование системы управления деятельностью БГПУ в области непрерывного педагогического образования, повышение конкурентоспособности образовательных услуг на долгосрочную перспективу;
- формирование предложений, направленных на повышение эффективности всех направлений деятельности университета, совершенствование механизма их реализации, контроля, анализа и постоянного улучшения;

- вовлечение руководителей всех уровней в процесс обеспечения результативности основных направлений деятельности, выполнения планов, их анализа, выработки и реализации соответствующих решений;
- выявление факторов (рисков, возможностей), влияющих на качественное осуществление основных видов деятельности университета;
- предоставление всем участникам образовательного процесса и социальным партнерам достоверной информации о состоянии образовательной, научной и иной деятельности БГУ.

В основу философии качества, в логике которой осуществляется мониторинг качества, положены следующие принципы:

- *открытости* – мониторинг качества осуществляется в условиях взаимодействия всех структурных подразделений университета, все критерии и процедуры оценивания качества являются прозрачными, а результаты доступны заинтересованным;
- *достоверности* – все данные и оценки основаны на фактах и подтвержденных данных, даются со строгим соблюдением процедуры оценивания на основе систематизированных данных;
- *объективности* – мониторинг качества осуществляется на основании использования верифицированных валидных диагностических процедур и инструментов, полученные результаты формируются независимо;
- *значимости* – мониторинг качества предназначен для поиска оптимальных решений задач, касающихся совершенствования управления качеством, и представления результатов широкой общественности.

Организационной основой мониторинга качества является циклограмма, в которой на учебный год определяются основные мероприятия, сроки и ответственные исполнители.

При проведении мониторинга используются следующие способы получения информации:

- анализ документов (годовых отчетов кафедр, факультетов, институтов, итогов промежуточной, текущей и государственной аттестации и др.);

- аудиты (внутренние проверки факультетов и институтов БГПУ в течение учебного года на основании Программы проведения аудитов БГПУ);
- анкетирование (студентов, магистрантов, аспирантов, слушателей, ППС, работодателей и др. потребителей услуг БГПУ);
- работа с обращениями граждан, анализ отзывов работодателей, социальных партнеров и других заинтересованных в качестве подготовки обучающихся, выпускников, качестве выполнения научных исследований и др.;
- самоанализ и самооценка результатов деятельности БГПУ.

По итогам ежегодного мониторинга осуществляется информирование всех заинтересованных в его результатах: издание ежегодника, информация на сайте, подготовка информационных бюллетеней и др., а также планирование дальнейшей работы БГПУ.

Влияние мониторинга как инструмента, метода на качество образования обеспечивают технологии проведения мониторинга и его предметная область. Установлено, что если студентами систематически проводится оценка деятельности преподавателей, то они начинают корректировать свою деятельность соответственно критериям, по которым оцениваются [4]. Таким образом, результаты мониторинга способны оказывать влияние и на учебную деятельность студентов. Также от результатов мониторинга зависит принятие последующих управленческих решений.

Особенностью мониторинга качества является возможность гибкого реагирования на возникающие проблемы. Так, в институтах и на факультетах в марте 2020/2021 учебного года проводилось анонимное анкетирование студентов по удовлетворенности качеством преподавания изученных учебных дисциплин, средний балл успеваемости по которым ниже целевого показателя (по итогам зимней экзаменационной сессии). Мониторинг качества преподавания учебных дисциплин в том числе был ориентирован на изучение межличностного профессионального взаимодействия в системе «преподаватель – студент» за счет своевременного выявления затруднений, барьеров во взаимопонимании и выработки наиболее эффективных способов их разрешения. Результаты мониторинга предоставляют руководству

разностороннюю информацию об эффективности работы преподавателей и уровне их квалификации.

При проведении анкетирования были использованы современные веб-технологии, позволяющие максимально удобно и оперативно получать необходимую информацию. Были разработаны google-анкеты, создана группа в Telegramm-канале для ответственных за проведение анкетирования на каждом факультете и институте. С ее помощью была организована обратная связь, обновлялась информация по количеству прошедших анкетирование, проводилось консультирование по обработке анкет.

В опросе по 52 дисциплинам с низким средним баллом успеваемости приняло участие 2312 студентов. Ответы на вопросы анкеты оценивались от 0 до 5 баллов, затем вычислялось средневзвешенное значение по каждому показателю анкеты. Средний показатель удовлетворенности студентов БГПУ качеством преподавания учебных дисциплин с низким средним баллом, составил 86,6 % или 4,3 балла, что можно считать достаточно хорошим баллом. Все 12 показателей анкеты по удовлетворенности оценены студентами БГПУ как «отличное качество» (показатели удовлетворенности от 95 % до 85 %) и «хорошее качество» (показатели удовлетворенности от 70 % до 81 %). В целом можно отметить, что студенты удовлетворены качеством преподавания учебных дисциплин, несмотря на низкий средний балл успеваемости по ним.

Наибольшие значения показателя удовлетворенности («отличное качество») отмечено респондентами по критерию «культура педагогического общения преподавателя» (средний показатель удовлетворенности – 95,4 %); «качество взаимодействия преподавателя с аудиторией» (94,4 %); «качество изложения теоретического материала на лекциях» (91,5 %); «проведение консультаций по учебной дисциплине, в том числе в дистанционном формате» (91 %); «качество учебно-методических материалов» (90 %); «необходимость изучения данной дисциплины для будущей профессиональной деятельности» (87,6 %); «объективность подхода преподавателя к оценке знаний и умений студентов» (86,6 %); «методическая организация дистанционного доступа к электронным материалам по дисциплине» (86,4 %); «качество проведения семинаров, практических, лабораторных занятий по дисциплине» (85,4 %).

Студенты оценили как «хорошее качество» следующие критерии: «использование активных форм и методов обучения на учебных занятиях» (81 %); «качество организации самостоятельной учебной деятельности» (77,9 %); «эффективность влияния модульно-рейтинговой системы на качество освоения дисциплины» (76,3 %) «качество взаимодействия преподавателя с аудиторией» (70,2 %).

В сравнении с показателями прошлого года в 2020/2021 учебном году наблюдается устойчивый рост практически по всем показателям удовлетворенности. Наблюдаемое уменьшение удовлетворенности по показателю *«качество взаимодействия преподавателя с аудиторией»* может быть связано с эпидемиологической обстановкой и переходом на удаленную форму работы.

Кроме того, еще одним положительным аспектом проведения мониторинга является получение обратной связи. В качестве рекомендаций по повышению удовлетворенности образовательным процессом БГПУ респондентами было предложено: уменьшить объем теоретических и увеличить количество практических занятий, практико-ориентированных примеров, кейсов, задач; увеличить долю использования дистанционных образовательных ресурсов; увеличить количество консультаций; усовершенствовать учебно-диагностические и учебные материалы; исключить дистанционные лекции; расширить спектр активных средств и методов обучения и др.

Таким образом, осуществление мониторинга качества деятельности университета позволяет совершенствовать все направления его деятельности, включая осуществление образовательного процесса. Опыт БГПУ показывает, что анкетирование студентов с соответствующей пропедевтической подготовкой позволяет повысить вовлеченность обучающихся в процесс совершенствования качества учебного процесса, их субъектность. Для этого также необходимо своевременно доводить до студенческого коллектива информацию о результатах мониторинга; не скрывать информацию, свидетельствующую о неблагоприятных тенденциях, чтобы не дискредитировать результаты и не подрывать доверие к мероприятиям мониторинга; обязательно предпринимать какие-либо действия по итогам мониторинга.

Итоги мониторинга обязательно должны сопоставляться с результатами, полученными в предыдущие годы. Анализ результатов по данной схеме позволяет внести коррективы в компоненты учебно-программной документации. Также результаты анализа мониторинговых исследований используются для улучшения всех направлений деятельности университета, как на уровне ректората, так и на уровне факультетов для корректировки результатов обучения в соответствии с требованиями работодателей.



Список использованных источников

1. Старжинский, В. П. Методология проектирования гарантированного качества образовательной среды в соответствии с ИСО 9000 / В. П. Старжинский // Педагогическая наука в условиях создания национальной инновационной системы: сб. материалов респ. науч.-практ. конф. Брест, 24 апр. 2008 г. / Брест. гос. ун-т им. А. С. Пушкина; редкол.: М. С. Ковалевич [и др.]. – Брест, 2008. – С. 8–12.
2. Островский, С. Н. Система управления качеством образования в вузе / С. Н. Островский // Образование на основе менеджмента знаний и инноваций: материалы Междунар. науч.-метод. конф. Минск, 17-18 мая 2017 г.: международный проект TEMPUS «Поддержка треугольника знаний в Беларуси, Украине и Молдове» ред. Б. М. Хрусталева, В. Л. Соломахо. – Минск : БНТУ, 2017. – С. 76–80.
3. Казаручик, Г. Н. Управление качеством высшего образования: принципы и способы осуществления / Г. Н. Казаручик // Управление в социальных и экономических системах : материалы XIX междунар. науч.-практ. конф., г. Минск, 18 мая 2010 г. / Минский ин-т управления ; редкол.: Н. В. Суша [и др.]. – Минск : 2010. – С. 292–293.
4. Хильченко, Л. Н., Мониторинг качества высшего профессионального образования: проблемы и перспективы / Л. Н. Хильченко, Р. И. Баженов, Д. А. Кириллова // Современные исследования социальных проблем. – № 9(53). – 2015. – Режим доступа: www.sisnkras.ru.