

Оценка качества процессов образовательной деятельности

Андриенко А. В.¹, Павлова Т. А.^{2, *}

¹Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов, Санкт-Петербург, Российская Федерация

²Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Северо-Западный институт управления РАНХиГС), Санкт-Петербург, Российская Федерация; *pavlova-ta@ranepa.ru

РЕФЕРАТ

В статье рассматривается опыт по оценке качества процессов образовательной деятельности, таких, как проведение промежуточной аттестации и подготовка курсовых работ в вузе. Авторами статьи предлагается использовать для оценки процессов образовательной деятельности конкретные показатели процессов, которые включают в себя контролируемые параметры. Методология оценки любого из процессов образовательной деятельности представлена в виде перечня основных показателей с их описанием. Практическую значимость проведенной работы представляют предлагаемые показатели оценки, которые будут полезны специалистам учебно-методических управлений вуза и сотрудникам служб менеджмента качества.

Ключевые слова: оценка качества процессов образовательная деятельность в вузе, параметры оценки, показатели результативности процессов, курсовая работа, промежуточная аттестация

Для цитирования: Андриенко А. В., Павлова Т. А. Оценка качества процессов образовательной деятельности // Управленческое консультирование. 2024. № 3. С. 154–161.

Assessment of the Quality of Educational Activity Processes

Alena V. Andrienko¹, Tatiana A. Pavlova^{2, *}

¹St. Petersburg University of the Humanities and Social Sciences, Saint-Petersburg, Russian Federation;

²Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (North-West Institute of Management of RANEPA), Saint-Petersburg, Russian Federation; *pavlova-ta@ranepa.ru

ABSTRACT

The article considers the experience in assessing the quality of educational activity processes, such as the procedure for conducting intermediate certification and the procedure for preparing and defending term papers at a university. The authors of the article suggest using specific process indicators, including controlled parameters, to evaluate processes of educational activities. Methodology of evaluating any process of educational activities is presented as a list of main indicators with their description. The practical significance of the study is presented by the suggested evaluation indicators, which will be useful for staff of educational and methodological departments of higher education institutions as well as quality management departments.

Keywords: assessment of the quality of processes educational activities at the university, evaluation parameters, criteria for the effectiveness of processes, course work, intermediate certification

For citing: Andrienko A. V., Pavlova T. A. Assessment of the Quality of Educational Activity Processes // Administrative consulting. 2024. N 3. P. 154–161.

Теоретические и практические основания изучения направлений деятельности вуза показывают, что его конкурентоспособность определяется такими составляющими, как качество образовательной деятельности, эффективность финансово-экономической деятельности, показатели научно-исследовательской и международной деятельности.

В современных исследованиях по вопросу качества образовательной деятельности акцент делается в первую очередь на качестве как итоге обучения и общей эффективности самой системы образования. Оценка качества обучения может основываться на востребованности выпускников на рынке труда, их карьерном развитии. При этом дискуссионным остается вопрос учета трудоустройства по профилю полученного образования. Анализ качества системы обучения включает в себя, помимо оценки материально-технического обеспечения и квалификации преподавателей, учет условий и успешности прохождения различных форм практики, результатов промежуточной и государственной аттестации. При оценке результатов курсовых и дипломных работ особое внимание уделяется актуальности тематики проводимых исследований и их возможному внедрению в текущую деятельность организаций и предприятий по рекомендации работодателей.

О.С. Винокурова рассматривает в своей работе оценку качества образования через оценку качества преподавания, предлагая использовать при этом три уровня «...показатели личностного уровня (на уровне преподавателя); показатели институционального уровня (на уровне кафедры и образовательной организации); показатели внешнего уровня (на уровне контрольных органов государства)» [2, с. 19].

Оценка эффективности процессов образования и процедур оценки играют ключевую роль в системе внутренней оценки качества подготовки студентов в образовательной организации. Согласно текущему законодательству об образовании, в университетах предполагается развитие системы обеспечения качества через системы внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности¹.

Важной составляющей механизмов оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся является привлечение работодателей, иных юридических и (или) физических лиц, включая педагогических работников образовательной организации.

Цели, задачи и механизмы внутренней и внешней оценки дополняют друг друга при построении системы обеспечения качества. При этом внутренняя оценка является обязательной, а внешняя может проводиться по инициативе вуза (если не носит контрольно-надзорного характера), но по методике аккредитующей организации. Система внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся выстраивается конкретным вузом самостоятельно с учетом его профильности. Кроме того, внешняя оценка имеет периодический характер, а внутренняя оценка реализуется непрерывно для оперативно учета ее результатов в практике образовательной деятельности. Все это подчеркивает важность ответственного подхода при проектировании для эффективного функционирования системы внутренней оценки качества образовательной деятельности и обучения студентов².

Результаты комплексной оценки деятельности национального исследовательского вуза, а также анализ компонентов образовательной среды вуза на при-

¹ Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

² Методические рекомендации по организации и проведению в образовательных организациях высшего образования внутренней независимой оценки качества образования по образовательным программам высшего образования — программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры : письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.02.2018 № 05-436 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71797752/review> (дата обращения: 05.06.2023).

мере Иркутского национального исследовательского технического университета предлагает в своей статье Н.В. Сидорова, выделяя в качестве ключевых содержательно-методический, коммуникативно-организационный, пространственно-семантический компоненты [7]. В рамках комплексного исследования участниками образовательного процесса оценивались по 5-балльной шкале уровень организации различных направлений учебно-воспитательной работы, эффективность форм учебного процесса, степень значимости научной, учебной, социальной, творческой, спортивной деятельности, уровень влияния образовательной среды и учебно-воспитательного процесса на формирование собственной личности (ценностные ориентации, источники мотивации на достижение поставленных целей, качества, сформированные в процессе обучения), характер коммуникативного взаимодействия внутри вуза (взаимодействие с преподавателями), и на внешнем уровне (производственная практика, международное сотрудничество), навыки командного взаимодействия (личностные качества для работы в команде, навыки коллективной деятельности), уровень сформированности пространственного компонента (компактность расположения корпусов вуза, наличие собственного студенческого городка, кампуса, степень комфортности среды для обучения), а также символические характеристики вуза (логотип и др.) [7, с. 408].

Оценку качества деятельности вуза необходимо рассматривать во взаимосвязи с образовательной средой образовательной организации, так как любые количественные и качественные изменения во внутренней среде будут влиять на развитие вуза [1].

Широко распространена не только в нашей стране, но и в мире практика привлечения обучающихся к оценке качества образовательного процесса в вузе.

В связи с этим стоит обратить внимание на международный опыт: в ряде европейских стран закреплено законодательством участие студентов в управлении вузом и регулируется внутренними и внешними нормативами. Этот принцип активно применяется в таких странах, как Финляндия, Австрия, Германия, Бельгия, Литва, Нидерланды, Швейцария, Словения, Великобритания, Норвегия и другие. Главным образом, участие студентов в обеспечении качества образования в вузе осуществляется путем заполнения анкет по каждому из пройденных модулей с целью внесения необходимых изменений по результатам анализа их оценок и мнений о пройденных курсах. При разработке анкет учитывается возможность выявления недостатков организации учебного процесса, полноты обеспечения самостоятельной работы, степени мотивации и вовлеченности студентов для дальнейшего использования этой информации при принятии управленческих решений [4]. Этот опыт соответствует ситуации в российских университетах [3].

К примеру, в Российском университете дружбы народов функционирует комиссия по обеспечению качества обучения в составе студенческого комитета. Эта комиссия, в которую входят студенты, активно занимается проведением периодических мониторингов качества подготовки обучающихся, организацией опросов, направленных на изучение уровня удовлетворенности студентов учебным процессом, и проведением встреч с ректором и проректорами. Её участники в рамках обратной связи выявляют внутренние проблемы и трудности и вносят предложения по корректировке направления деятельности. Представители студенческих организаций входят в состав ученых советов всех уровней и активно участвуют в обсуждении важных вопросов, включая миссию университета, его политику, задачи по развитию, и, соответственно, принимают участие в голосовании по всем аспектам, включая вопросы кадрового характера [3].

Анализируя оценку эффективности образовательной деятельности, мы обратили внимание на статью Н.Н. Саяпиной [6], в которой описываются различные под-

ходы к этому вопросу: интуитивно-эмпирический, формально-отчетный, психологический, педагогический, процессуальный, результирующий, комплексный, многопараметрический, методологический, интегрированный, личностно-ориентированный, социальный и квалиметрический.

Мы в своей практической деятельности руководствовались прежде всего процессуальным подходом, который основывается на оценке состояния образовательных процессов в нашем вузе — Северо-Западном институте управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; социальным — отражающим степень удовлетворенности потребителя образовательных услуг; квалиметрический, так как при оценке качества образовательной деятельности измеряли показатели по отдельным параметрам.

Качество образования в настоящее время можно рассматривать как слагаемые качества подготовки обучающихся и качество условий реализации образовательной деятельности. Качество условий при этом определяется в том числе и через качество процессов образовательной деятельности. В данной статье мы остановимся на составляющих оценки качества процессов образовательной деятельности — подготовке и защите курсовых работ, а также промежуточной аттестации.

Для удобства работы с основными показателями оценки, систематизации выявленных в ходе такой деятельности несоответствий, мы разработали карты процессов. Форма таких карт должна быть стандартизирована и утверждена распоряжением или приказом по вузу. Например, карта процесса «Процедура подготовки и защиты курсовых работ» включает информацию о руководителе процесса, исполнителе процесса, цель процесса, управляющие воздействия, вход и выход процесса, его поставщиков, ресурсы и потребителей.

Рассмотрим более подробно оценку качества процессов в рамках выполнения курсовых работ.

К показателям оценки качества процесса подготовки и защиты курсовых работ мы отнесли те характеристики, которые оказывают существенное влияние на его успешное прохождение:

- 1) наличие документационного обеспечения процесса подготовки и защиты курсовых работ установленным требованиям («Документационное обеспечение»);
- 2) соблюдение установленных сроков подготовки и защиты курсовой работы («Нормативные сроки»);
- 3) соблюдение требований к структуре курсовой работы, ее оформлению и проверке в системе «Антиплагиат» на наличие неправомерных совпадений («Стандарты оформления»);
- 4) размещение курсовой работы в электронной информационно-образовательной среде Института («Размещение курсовой работы»);
- 5) наличие претензий к процедуре защиты курсовой работы со стороны обучающихся («Процедура защиты»).

В каждый из показателей могут входить дополнительные характеристики, которые отражают результативность основного процесса. По всем обозначенным показателям устанавливаются количественные оценки степени соответствия или несоответствия (нарушения). Для этого может быть использована ранговая шкала (0 — несоответствие, 1 — слабое соответствие, ..., 5 — полное соответствие). По первым четырем показателям выбирается критерий максимизации их значений, по пятому — минимизации.

Важность первого показателя, условно названного «Документационное обеспечение», показывает насколько процесс подготовки и защиты курсовых работ обеспечен необходимой документацией, как нормативной, так и методической. Зрелость процесса может иметь два уровня — «достаточный» или «недостаточный», что позволяет говорить о необходимости дополнительной учебно-методической работы.

Второй показатель «Нормативные сроки» включает оценку соблюдения установленных сроков на подготовку и защиту курсовой работы. Можно проводить оценку следующих параметров: своевременность оформления заявления обучающегося на выбор темы курсовой работы; соблюдение сроков закрепления темы курсовой работы обучающегося и назначение ему научного руководителя, которое отражается в издании приказа или распоряжения по факультету; соблюдение сроков представления курсовой работы научному руководителю для её оценки и подготовки рецензии; соблюдение сроков представления курсовой работы на кафедру в распечатанном и брошюрованном виде с подписью обучающегося и научного руководителя; соблюдение сроков представления на кафедру научным руководителем рецензии на курсовую работу; соблюдение сроков направления на электронную почту обучающегося текста рецензии на курсовую работу; сроки защиты курсовой работы в форме публичного выступления обучающегося (в соответствии с утвержденным графиком).

Остается открытым вопрос о фиксации указанных сроков, но если общение преподавателя (научного руководителя) и обучающегося проходит посредством открытого электронного курса или дистанционных технологий, например, курса по сопровождению курсовой работы в Moodle, то посмотреть статистику данных параметров не составляет большого труда.

Третий показатель связан с соблюдением требований к структуре курсовой работе, ее оформлению и проверке содержания в системе «Антиплагиат» для установления возможного совпадения текста. Параметры оценки включают в себя: соблюдение требований к структуре курсовой работы; соблюдение требований к оформлению курсовых работ, в том числе библиографического списка и текстовых ссылок; соблюдение требований о проверке текста курсовой работы на объем неправомерных заимствований в системе «Антиплагиат». Здесь мы используем количественную оценку, наряду с качественной, т.е. определение процентов выявленных нарушений по показателю «Стандарты оформления».

Четвертый показатель оценки качества процессов образовательной деятельности в рамках подготовки курсовых работ мы назвали условно «Размещение курсовой работы», а связан он с потребностью размещать все письменные работы обучающихся, в том числе и курсовые работы, в электронной информационно-образовательной среде СЗИУ РАНХиГС. Параметром оценки процесса является соблюдение требования о размещении текста курсовой работы в комплексной автоматизированной системе (КАС), в которой кроме текста курсовой работы размещаются рецензия (при наличии) и отзыв научного руководителя. Количественный показатель качества оценки связан с количеством курсовых работ, которые необходимо было разместить в КАС/Количество размещенных в КАС курсовых работ (в %).

Пятый показатель связан с оценкой наличия претензий к качеству работы, относящихся к процедуре защиты курсовой работы и назван нами условно «Процедура защиты».

Параметрами оценки выступают:

- неудовлетворительное прохождение защиты курсовой работы (студент не может обосновать выбор темы своих исследований, не умеет обобщать содержание использованных источников, неуместно использует профессиональные термины, обнаруживает неумение теоретически обосновать полученные результаты);
- наличие обоснованных претензий необъективной оценки качества курсовой работы, возникающих в ходе проведения защиты курсовой работы.

Количество случаев переноса защиты курсовой работы по причине неудовлетворительной подготовки от общего числа обучающихся по ОП, выполняющих курсовые работы (в %), а также количество случаев обоснованных претензий, обучающихся к экзаменационной комиссии (экзаменатору) от общего числа обучающихся

ся по образовательной программе, выполняющих курсовые работы (в %) — так же выступают показателями оценки качества образовательной деятельности.

На предварительном этапе оценки качества процессов образовательной деятельности по конкретной образовательной программе запрашиваются и представляются следующие материалы и документы:

- учебный план;
- календарный учебный график;
- заявления обучающихся о выборе тем курсовых работ;
- курсовые работы по дисциплинам;
- отзывы научных руководителей курсовых работ;
- зачетные книжки обучающихся;
- экзаменационные ведомости;
- расписания промежуточной аттестации на определенный учебный год учебные года;
- копии электронных журналов курсов по сопровождению курсовых работ из системы электронного обучения (на базе LMS Moodle);
- отчеты по соответствующим разделам автоматизированных систем и др.

В ходе оценки качества процессов образовательной деятельности по написанию и защите курсовых работ целесообразно обратить более пристальное внимание на соблюдение требований методических указаний или методических рекомендаций, которыми пользуются в своей работе обучающиеся и преподаватели.

Типовыми нарушениями, снижающими оценку качества процессов по образовательной деятельности при написании и защите курсовых работ, могут являться:

- нарушения в структуре курсовых работ;
- низкое качество оформления курсовых работ, в том числе библиографического списка и текстовых ссылок, несоблюдение требований стандартов при оформлении библиографического списка;
- недостаточная обеспеченность процесса регламентации и закрепления сроков в этапах подготовки и защиты курсовых работ;
- разночтение в тематике курсовых работ, отраженное в приказах и титульных листах курсовых работ и т. д.

Рассмотрим более подробно еще один основополагающий наряду с выполнением и защитой курсовых работ процесс — организация и проведение промежуточной аттестации в рамках образовательной программы. Здесь мы также предлагаем выделить несколько показателей, по которым можно провести оценку.

Первый показатель мы отнесли к результативности процедуры проведения промежуточной аттестации — соответствие документационного обеспечения процесса установленным требованиям. Контролируемый параметр процесса оценки качества — уровень обеспеченности процесса необходимой документацией. Как правило, в вузе данный показатель всегда оценивается высоко, так как наличие приказов о периодах и сроках промежуточной аттестации повторяется каждый учебный год и трудно представить себе ситуации, когда вуз пропустил бы создание данного приказа.

Второй показатель оценки мы связали с выявлением соответствия промежуточной аттестации учебному плану по конкретной образовательной программе.

В данный показатель вошли: соответствие наименованию дисциплин, указанных в учебном плане образовательной программы, дисциплинам в расписании промежуточной аттестации; соответствие формы итогового контроля по дисциплинам учебного плана реальным формам контроля в расписании промежуточной аттестации; соответствие расписания экзаменов и зачетов нормативным часам, отводимым на экзамены и зачеты, определенным в локальных нормативных актах образовательной организации; наличие в расписании промежуточной аттестации консультаций перед экзаменами.

По третьему показателю результативности проведения промежуточной аттестации «Соблюдение установленных сроков» целесообразно провести оценку: соответствие сроков проведения промежуточной аттестации календарному учебному графику; соблюдение сроков составления расписания промежуточной аттестации и соблюдение сроков оформления экзаменационных ведомостей деканатами факультетов и преподавателями (если данные сроки отражены в нормативных документах вуза).

По четвертому показателю — «Правильность оформления результатов прохождения аттестационных испытаний» можно оценивать полноту и правильность оформления экзаменационных ведомостей; полноту и правильность оформления зачетных книжек; полноту и правильность оформления протоколов заседаний экзаменационных комиссий (в случае проведения аттестационного испытания экзаменационной комиссией).

По пятому показателю результативности проведения промежуточной аттестации «Наличие претензий к качеству работ, относящихся к процедуре проведения промежуточной аттестации» устанавливается наличие или отсутствие претензий со стороны обучающихся на момент проведения оценки.

Очевидно, что в качестве измеряемых значений для параметра процесса по всем пяти показателям следует принять наличие или отсутствие возможных нарушений.

Отметим возможные отклонения при проведении промежуточной аттестации в вузе: нарушения сроков проведения промежуточной аттестации по образовательной программе какого-либо курса календарному учебному графику;

- несоблюдение сроков составления расписания промежуточной аттестации;
- нарушения сроков оформления экзаменационных ведомостей со стороны преподавателей (если данные сроки установлены в локальных нормативных актах в образовательной организации);
- отсутствие в зачетных книжках подписи студентов, записи о темах курсовых работ (в соответствующем разделе); оценке по дисциплине; подписи преподавателя; данных о практике обучающегося и т.д.;
- несоответствие форм итогового контроля по дисциплинам учебного плана реальным формам контроля в расписании промежуточной аттестации;
- несоответствия расписания нормативным часам, отводимым на экзамены;
- отсутствие в расписании промежуточной аттестации консультаций перед экзаменами и т.д.

Данные нарушения могут серьезно влиять не только на качество образовательного процесса в вузе, но и привести к нарушениям нормативных требований реализации образовательной деятельности в целом.

Таким образом, предложенные в данной статье показатели процессов позволяют на практике организовать оценку качества процессов образовательной деятельности в вузе. Оценка качества образовательной деятельности выступает инструментом системы внутренней оценки, оказывающим влияние на управление развитием образовательной организации в целом.

Литература

1. *Васильева Е. Ю.* Образовательная среда вуза как объект управления и оценки // Университетское управление: практика и анализ. 2011. С. 76–82.
2. *Винокурова О. С.* Оценка и пути повышения качества высшего образования. Российский и международный опыт // Человеческий капитал. 2018. № 11(119). С. 16–24.
3. *Ивлева М. Л.* Высшее образование глазами студентов (на примере мониторингового исследования выпускников МЭИ) // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2021. Т. 21. № 2. С. 225–238.

4. Калугина Д. А. Качество содержания, процесса и результата образования глазами студентов: результаты социологического исследования // Образование и наука. 2013. № 6. С. 74–89.
5. Нарбут Н. П., Троцук И. В. Социальное самочувствие молодежи постсоциалистических стран (на примере России, Казахстана и Чехии): сравнительный анализ страхов, надежд и опасений (ч. 2) // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2018. Т. 18. № 1. С. 131–155.
6. Саяпина Н. Н. Оценка качества образовательного процесса вуза // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2009. № 4. С. 91–99.
7. Сидорова Н. В. Оценка компонентов образовательной среды вуза (на примере ИРНИТУ) // Социальная компетентность. 2020. Т. 5. № 3. С. 408–418.

Об авторах:

Андрienко Алена Васильевна, доцент кафедры социальной психологии Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов (Санкт-Петербург, Российская Федерация), кандидат пед. наук, доцент; andrienko-av@ranepa.ru

Павлова Татьяна Анатольевна, доцент кафедры бизнес-информатики Северо-Западного института управления РАНХиГС (Санкт-Петербург, Российская Федерация), кандидат физ.-мат. наук; pavlova-ta@ranepa.ru

References

1. Vasilyeva E. Yu. The educational environment of the university as an object of management and evaluation // University management: practice and analysis [Universitetskoye upravleniye: praktika i analiz]. 2011. P. 76–82.
2. Vinokurova O. S. Assessment and ways to improve the quality of higher education. Russian and international experience // Human capital [Chelovecheskiy kapital]. 2018. N 11(119). P. 16–24.
3. Ivleva M. L. Higher education through the eyes of students (on the example of a monitoring study of MPEI graduates) // Vestnik RUDN University. Series: Sociology [Vestnik RUDN. Seriya: Sotsiologiya]. 2021. V. 21. N 2. P. 225–238.
4. Kalugina D. A. The quality of the content, process and result of education through the eyes of students: the results of a sociological study // Education and Science [Obrazovaniye i nauka]. 2013. N 6. P. 74–89.
5. Narbut N. P., Trotsuk I. V. Social well-being of the youth of post-socialist countries (on the example of Russia, Kazakhstan and the Czech Republic): a comparative analysis of fears, hopes and fears (part 2) // Vestnik RUDN University. Series: Sociology [Vestnik RUDN. Seriya: Sotsiologiya]. 2018. V. 18. N 1. P. 131–155.
6. Sayapina N. N. Evaluation of the quality of the educational process of the university // Bulletin of the Omsk University. Series "Economics" [Vestnik Omskogo universiteta. Seriya «Ekonomika»]. 2009. N 4. P. 91–99 (In rus).
7. Sidorova N. V. Evaluation of the components of the educational environment of the university (on the example of IRNITU) // Social competence [Sotsial'naya kompetentnost']. 2020. V. 5. N 3. P. 408–418.

About the authors:

Alena V. Andrienko, Associate Professor of the Chair of Social Psychology of the St. Petersburg University of the Humanities and Social Sciences (St. Petersburg, Russian Federation), PhD in Pedagogic, Associate professor; andrienko-av@ranepa.ru

Tatiana A. Pavlova, Associate Professor of the Chair of Business Informatic of North-West Institute of Management of RANEPa (St. Petersburg, Russian Federation), PhD in Physics and Mathematics; pavlova-ta@ranepa.ru