

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

DOI: 10.25629/НС.2019.10.11

Легконогих А.Н., Сорочкина О.Ю., Киримова К.В., Рощина М.В., Катаев В.С.

Донской государственный технический университет

Ростов-на-Дону, Россия

Аннотация. Цель статьи заключается в изучении современных аспектов оценки качества образовательных услуг, применяемой в деятельности региональных вузов, выявлении критериев и факторов, которые влияют на качество высшего образования и в выработке подходов к оценке качества образовательных услуг с использованием компьютерных технологий на основе профессиональных компетенций и требований современного рынка труда. Основное положение авторской новизны направлено на доказательство, что оценка качества образовательных услуг вуза посредством компьютерных технологий, может и должна быть направлена на исследование трех непосредственных участников образовательного процесса, в частности, профессорско-преподавательского состава – студентов – работодателей, не уменьшая при этом роли других контрагентов, – от государства до родителей абитуриентов и средств массовой информации. В этой связи формируются стадии оценки качества образовательных услуг – предоценка, оценка и постоценка. Исследование проводилось авторами на базе Донского государственного технического университета (г. Ростов-на-Дону) в период с мая по сентябрь 2019 года, начиная с приемной кампании и заканчивая окончательными результатами по поступившим студентам и сформированному профессорско-преподавательскому составу. Результаты исследования обсуждались на кафедре «Социальная работа» Донского государственного технического университета. Оценка качества образовательных услуг сегодня ставится во главу предоставления услуг высшего образования и, как следствие, на ту ступень, которая для получающих высшее образование является стартовой для дальнейшего профессионального роста. Методы оценки качества образовательных услуг, используемые в региональных вузах, могут быть усовершенствованы посредством компьютерных технологий и адаптации под стандарты отдельного вуза.

Ключевые слова: образовательные услуги, высшее образование, компьютерные технологии, профессиональные компетенции, критерии оценки качества.

Введение

Актуальность исследования предопределена интенсивным развитием компьютерных технологий, которые не только гиперактивно проникают во все сферы жизнедеятельности человека, но и имеют важное значение для эффективного осуществления профессиональной деятельности. Так как образовательные услуги (ОУ) во многом отражаются на качестве восприятия мировых, экономических, социальных и других явлений, то рассмотрение данных характеристик с точки зрения оценки их эффективности, является важным современным вопросом, затрагивающим все слои общества – от представителей образовательной сферы до потенциальных пользователей образовательных услуг.

Целью авторских изысканий является определение констант оценки качества образовательных услуг, в результате которых региональным вузам можно будет разрабатывать профессиональные компетенции образовательного процесса, адаптированные к требованиям современного рынка труда.

Задача исследования – формализация и оценка качества образовательных услуг с помощью компьютерных технологий на базе основных компетенций Донского государственного технического университета (ДГТУ) и доведение результатов до сведения всех участников образовательного процесса.

Объект исследования – образовательные услуги ДГТУ, предмет исследования – процессы, направленные на оказание образовательных услуг и определяющие их качество с точки зрения нескольких субъектов рынка.

Практическое внедрение авторское исследование может найти в образовательном процессе Донского государственного технического университета в аспекте оценки качества образовательных услуг профессорско-преподавательским составом (ППС), работодателями и выпускниками данного вуза.

Краткий обзор литературы

В настоящее время множество публикаций посвящено проблеме качества образовательных услуг и, тем более, критериям оценки качества образовательного процесса с точки зрения внутренних и внешних аудиторий.

В современных публикациях по рассматриваемой проблематике можно выделить работы Л.Т. Ягьяевой, Э.Ю. Замалетдиновой, Е.В. Деминой, Е.Н Михайловой, А.И. Митина, Т.А. Филичевой, Н.С. Майер, А.Е. Воробьева, А.К. Мурзаевой, А.Г. Безпаловой, Т.В. Акулич и др. Анализ вопроса оценки качества образовательных услуг с помощью и при непосредственном использовании возможностей компьютерных технологий в данных публикациях ставится на первое место, что подчеркивает и доказывает целесообразность авторского исследования.

Образовательная услуга является продуктом продажи, как следствие, требует пролонгированной оценки и востребованности на рынке труда и профессиональных компетенций. Принимать решения в отношении качественной или некачественной образовательной услуги могут не только представители вуза, так как они в большей степени являются теоретиками, а также работодатели, непосредственно участвующие в процессе внедрения полученных знаний, умений и навыков в профессиональный процесс при приеме на работу выпускников вуза.

Однако многие авторы рассматривают оценку качества образовательных услуг только лишь с позиции образовательного процесса, не прилагая это качество к конечному результату. Л.Т. Ягьяева, Э.Ю. Замалетдинова, обращая внимание на современный аспект проникновения информационно-компьютерных технологий в образование, делают упор на «... разнообразные компьютерные средства оценки уровня знаний ... в том числе на методы определения уровня знаний по дискретной или непрерывной шкале, которые называются методами тестирования, а средства, используемые для такого рода измерений – тестами ...» [11, с. 376].

Анализируя публикационный аспект других авторов, можно обозначить однозначность подхода к оценке качества образовательных услуг и рассмотрение его через призму основных подходов, формируемых и предопределенных тенденциями рынка образования, развитием спроса на те или иные профессиональные компетенции, специальности и пр. Демина Е.В., Михайлова Е.Н. останавливаются «... на нескольких основных подходах к рассмотрению понятия «качество образования», выделяя в них своего рода рубежность, – от начала XX века до настоящего периода ...» [5, с. 48].

Собственное видение оценки качества образовательных услуг представлено в статье А.И. Митина, Т.А. Филичевой, в частности, указывается, что «... основной сложностью мониторинга качества образовательных услуг является слабая формализованность многих оценок качества образовательной деятельности и недостаточность стандартных мониторинговых процедур (которые оценивают типовой набор лицензионно-аккредитационных показателей) для комплексной оценки качества образовательных услуг ...» [9, с. 3].

Это доказывает важность нахождения таких критериев оценки качества образовательных услуг, выработку такой системы оценки или формирование структуры (алгоритма, модели – для каждой сферы применения собственного подхода), которые бы позволили комплексно и адаптивно рассматривать качество образовательной услуги как продукта, предназначенного для множества аудиторий с разными характеристиками и восприятием этого качества.

Тем не менее необходимо ориентироваться на определенные и четко регламентированные критерии, позволяющие достигнуть положительных результатов оценки, т.е. не формальной

отчетности, тестирования и прочего, а индивидуальной программной оценки, адаптированной под профессиональные компетенции и направления отдельного вуза, его факультетов и, в частности, – кафедр. Только в таком случае можно добиться видимых и поддающихся обработке данных, продуцируемых в будущем в востребованных профессиональных компетенциях.

Что касается профессиональных компетенций, которые во многом влияют на транслируемое в вузах качество образовательного процесса, то в работах А.Е. Воробьева, А.К. Мерзасовой (2017), Н.С. Майерс (2018), А.Г. Беспаловой, А.Н. Легконогих (2019) и др. выделяются разные аспекты, которые продиктованы научными исследованиями и/или государственной программой «Развития образования», другими региональными положениями и актами.

Многие авторы указывают на особенности и факторы, влияющие на поэтапное формирование качественного подхода к предоставлению востребованного, высокоуровневого образования, при этом ответственными за оценку качества образовательного процесса определяются непосредственно кафедры. «... Основными структурными учебно-научными подразделениями практически любого современного вуза являются кафедры (департаменты – укрупненные кафедры), от результатов работы которых напрямую зависит качество получаемых студентами в период учебы знаний, умений и навыков, а также профессиональная компетентность выпускников ...» [4, с. 18].

На наш взгляд, только отдельно взятая кафедра коллегиально может обсуждать и давать релевантную оценку качеству образовательных услуг по своим профессиональным компетенциям. При этом координация данных, сведений, ведомостей, выполнения компетенций посредством компьютерной базы данных, дает возможность сводить обобщенную информацию в общий вузовский онлайн-банк данных.

Скакунова В.А. [10, с. 17] делает акцент на использование информационно-компьютерных технологий для повышения компетентностного уровня преподавания профессорско-преподавательского состава, как фактора повышения качества конечного образовательного продукта. Здесь очевидно, что данный подход узок, поскольку формализовано раскрывает основу качества образовательной услуги. Несомненно, что оно зависит от ППС, но качество должно формироваться, транслироваться и популяризироваться на всех стадиях жизненного цикла образовательных услуг вуза.

Зарубежные практики-исследователи обращают внимание на критерии, которые прямо пропорционально влияют на качество образования в вузах и здесь на первое место ставится интеграция усилий преподавателя и студентов. Без усилий обеих сторон, невозможно выработать адекватные современным требованиям критерии оценки качества образовательной услуги. В частности, ссылаясь на М. Девлин, отметим «... под критериями эффективности преподавания в высшей школе понимаются конкретные навыки и практики, применяемые в конкретных контекстах ...» [1].

Идентичный подход у Брюса Вайнберга и соавторов из австралийской высшей школы, апеллирующих к тому, что «... рейтинги преподавателей на основе обучения заметно отличаются от рейтингов преподавателей, основанных на оценках студентов. Оптимальное соотношение оценки качества образовательных услуг более основывается на оценке преподавателей со стороны студентов, где важно средневзвешенное значение переменных опыта и обучения курса ...» [2, с. 23].

Таким образом, авторские изыскания будут направлены на то, чтобы в ходе эмпирических исследований обосновать: оценка качества образовательных услуг – это неоднозначный профессиональный процесс, который связан с несколькими субъектами рынка, проведением оценивания ожиданий, знаний и квалификации, предоставляемых в ходе получения высшего образования и который в результате должен приводить к компетентностному уровню, т.е. получению знаний, умений и навыков работы в профессиональной деятельности.

Методы исследования

Эмпирическое исследование строилось на основе базы данных кафедры «Социальная работа» и было направлено на нескольких субъектов образовательного процесса ДГТУ, в том числе выпускников бакалавриата, абитуриентов и их родителей, ППС, работодателей, которые являются партнерами кафедры.

Методы исследования – офлайн-опрос, сравнительный анализ, обобщение результатов по репрезентативной выборке. Количество интервьюеров 4, количество респондентов – 123 человек, из них профессорско-преподавательский состав – 10 человек, студенты – 59, выпускники – 47 человек, работодатели – 6, эксперт – 1.

Опрос проводился посредством личного участия авторов. Временной интервал опроса: несколько вузовских периодов, в том числе защита выпускных квалификационных работ (летний период), приемная кампания (летний период), первый месяц обучения (осенний период).

Основной концепт вопросов.

«Компетенции, внедряемые вузом, являются показателем качества образовательных услуг?» (да, нет, затрудняюсь ответить);

«Критерии оценки качества образовательной услуги выражаются в ...» (продолжите критерии);

«Соответствует ли качество образовательной услуги вашим требованиям (ожиданиям)?»;

«Выделите критерии оценки качества образовательных услуг, предлагаемые вузом»;

«Обозначьте критерии оценки качества образовательных услуг с вашей позиции».

Однако авторское наблюдение позволило сделать вывод, что анонимность, которую дал бы нам онлайн-опрос, позволила бы получить релевантную оценку исследуемым вопросам. В то время как офлайн-опрос выделил лишь поверхностное обсуждение – респонденты чаще всего дают те ответы, которые предполагается услышать. Так, на определение «качественного или некачественного образования», 70% представителей ППС отвечали – качественное. Что стоит за этим ответом – остается закрытым. Однако, если проводить такой опрос онлайн, то можно получить открытый и развернутый ответ, анонимность, на наш взгляд, в данном случае не снижала бы эффективность исследования и его конечного результата.

Результаты исследования и их обсуждение

Критерии оценки качества образовательных услуг вуза, выделенные по результатам опроса, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Обобщение результатов опроса 3-х групп респондентов, 2019 г. (авторский анализ)

Критерии оценки качества	Знания	Умения	Навыки, опыт, владение специальностью
Группы респондентов			
Работодатели	умение, навыки, владение практическим инструментарием, стратегией внедрения полученного в вузе опыта в профессиональную деятельность; полное владение компьютерными технологиями; знание иностранного языка на достаточно уровне; активная профессиональная позиция, т.е. стремление к саморазвитию и карьерному росту		
ППС	возможность адаптации знаний, опыта и навыков преподавателя под способности студенческого контингента; выделение особенностей дисциплины; умение передать материал; владение компетенциями при аттестации студентов; научная и публикационная активность; получение достойной зарплаты		
Выпускники	возможность трудоустройства – перспектива роста в профессиональной деятельности; высокая зарплата; адаптация знаний, полученных в вузе к реальной профессии; возможность работы за рубежом.		
Обобщенный результат ответов на вопрос	«Соответствует ли качество образовательной услуги вашим требованиям (ожиданиям)?», при этом каждая группа респондентов взята за 100%		
Варианты ответов	да	нет	затрудняюсь ответить
Работодатели	25	75	—
ППС	100	—	—
Выпускники	26	57	17

В окончании опроса были выделены противоречивые результаты, – от компетенций, которые прописаны в стандартах образования высшей школы до повышения заработной платы ППС, компьютеризации образовательного процесса. Соответствие качества образования в вузе требованиям каждой группы респондентов определилось в разрезе отрицательных ответов – работодатели 75%, выпускники – 57%. Что касается профессорско-преподавательского состава, то (как нам представляется из-за полевого исследования были даны только положительные ответы, но, учитывая релевантность выборки, можно сделать вывод, что удовлетворенность качеством – очень низкая.

Многие отечественные авторы также (исследователи, педагоги, социологи) ссылаются на различные критерии оценки качества образовательных услуг «... выполнение научного исследования преподавателем; написание и опубликование научных статей и монографий; экспертиза научных программ и методических пособий ...» [6], что и так входит в обязательные профессиональные компетенции профессорско-преподавательского состава и, бесспорно, влияет на качество высшего образования, но, более всего, на профессиональную ответственность, грамотность и квалификацию самого преподавателя. На наш взгляд, выполнение множественных критериев преподавания, представленных в исследовании Т.Е. Исаевой, М.П. Чурикова, Ю.Ю. Котляренко (2015), является обязательным в рамках эффективного контракта каждого преподавателя и неотъемлемой частью работы в высшем учебном заведении.

Результаты исследования обсуждались кафедрой «Социальная работа», а также в онлайн-конференции на сайте https://professional.ru/Soobschestva/upravlenie_proektami/konferentsija-s-ekspertom-dmitrij-iljenkov/ с экспертом Д. Ильенковым – основателем образовательной платформы «Project Management Club» [7]. В этой связи эксперт подчеркнул достаточно стандартную для вузов ситуацию, когда профессорско-преподавательский состав «работает» на собственные и интересы вуза, соответственно, две другие группы выглядят более адаптировано практически и понимают качество образовательных услуг с профессиональных позиций.

В результате исследования критериев оценки качества образовательных услуг Донского государственного технического университета среди трех описанных групп респондентов, было установлено, что оценка может содержать в себе не аккумуляционный, а дифференцированный подход. Так для профессорско-преподавательского состава качество образовательной услуги, в первую очередь, основывается на адекватной материальной составляющей вопроса. То есть, предполагается, что сам процесс предоставления качественной услуги высшего образования должен быть также качественно оплачиваем, чтобы стимулировать педагога обеспечивать полный образовательный процесс.

Критериями качества образовательной услуги для студентов явились обеспечение аудиторных занятий информационно-компьютерными технологиями и доступом к Интернет, мультимедийные и профильные образовательные программы.

Для выпускников вузов на первом месте стоит возможность трудоустройства и последующая карьера с высоким уровнем оплаты их труда.

Работодатели выделили – владение специальностью и умение воплощать полученные в вузе знания, умения и навыки в профессиональную деятельность.

Итак, для адекватной оценки качества образовательных услуг необходимо использовать современные компьютерные технологии, отслеживать изменение мнения целевых аудиторий, восприятия качества образования, требования к конечному образовательному продукту. В этой связи на первый план, как обосновывает авторское исследование и конференция с экспертом, выходят студенты (выпускники) и работодатели.

Выводы и заключение

Авторский взгляд на оценку качества высшего образования, прежде всего, направлен на выявление нескольких стадий этого процесса. Во-первых, во главу ставится первичное качество, которое не может быть осознанным, но транслируется множественными субъектами рынка до момента получения конкретной образовательной (дисциплинарной) услуги. Во-вторых, вторич-

ная оценка качества образовательной услуги, которая формируется непосредственно при получении образовательной услуги и/или комплекса услуг. В-третьих, оценка качества полученного образования как самим получателем (выпускником вуза), так и работодателями. Рисунок 1 отражает этот процесс для Донского государственного технического университета.

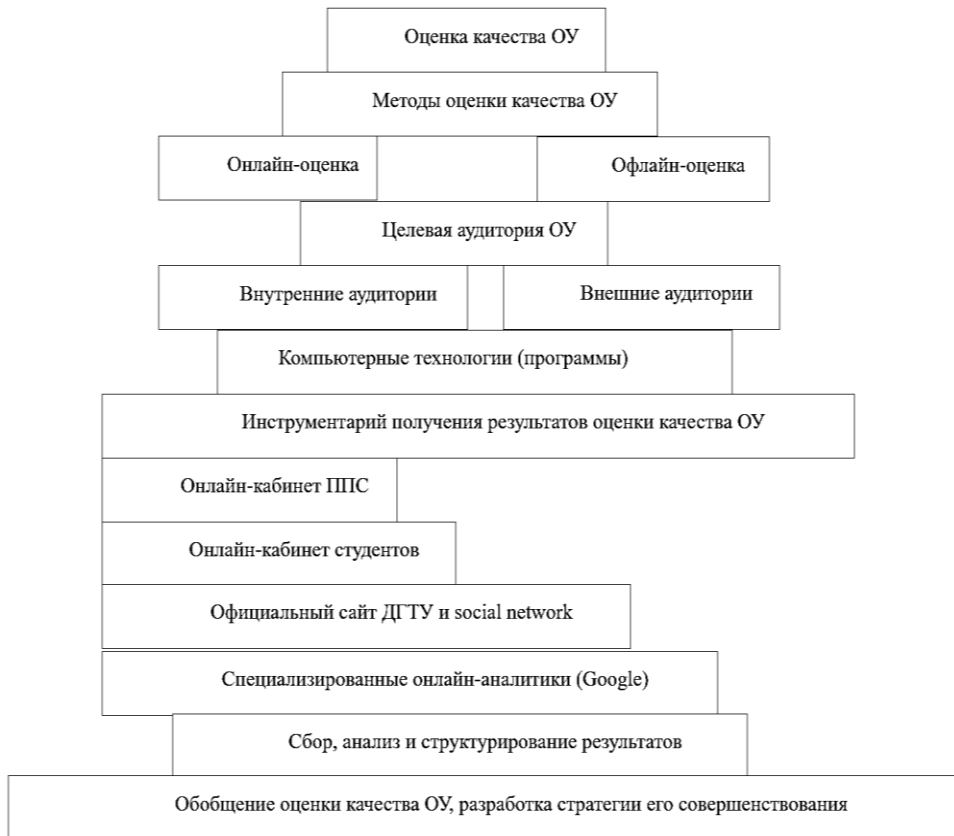


Рисунок 1 – Процесс оценки качества образовательных услуг с использованием компьютерных технологий в авторской интерпретации

Все стадии оценки качества образовательных услуг достаточно просты, узнаваемы, но авторством является внесение компьютерных технологий в этот процесс, которые до сих пор не используются в вузе как инструментарий получения сведений и данных от всех заданных субъектов рынка. Важно делать акцент на работодателей и выпускников вузов, которые как прямо, так и косвенно влияют на статус и имидж заведения на рынке образования и могут способствовать привлечению дополнительных инвестиций в вуз.

Онлайн-опросник является эффективным инструментом компьютерных технологий, который можно использовать в рамках оценки качества образовательных услуг вуза и размещения его, как упоминалось ранее, в портфолио профессорско-преподавательского состава и студентов. Также этот внутренний онлайн-коммуникатор может быть размещен в кабинете научного работника. Как известно, каждый преподаватель имеет личный кабинет на официальном сайте вуза, где он может проходить тестирование по заданному вопросу.

Такую систему уже давно используют многие вузы страны, а также компании сферы услуг – от банков до служб доставки. В этой связи вузам достаточно просто формировать базу данных и нет необходимости делать рассылку по e-mail. Автоматически вносится анкета «Оценка качества образовательных услуг» (от образовательной школы до университета) в интерфейс личного кабинета пользователя.

Онлайн-тестирование на таких мероприятиях осуществимо, если внедрять компьютерные технологии, разрабатывать адаптированные под исследовательскую деятельность компьютерные программы и формировать внутривузовскую систему оценки качества образовательных услуг «на входе» в процесс и «выходе» из университета, основу которой должна составлять схема, представленная в авторском изложении на рисунке 1.

Привлечение работодателей также является важным и целевым. Так как в Донском государственном техническом университете большое количество партнеров, спонсоров и внешних контакторов, которые заинтересованы в привлечении выпускников данного вуза, то оценка качества конечного образовательного продукта с их стороны является неотъемлемой частью общего образовательного процесса. Эффективны в этом направлении с практической точки зрения специализированные практические конференции, открытые лекции, круглые столы, чтобы отслеживать и проводить мониторинг внешней информации о вузе из достоверных, т.е. реальных источников и на основании полученной информации делать определяющие выводы.

Литература

1. Marcia Delvin, Helen O'Shea (2012). Effective university teaching: views of Australian university student's low socio-economic status backgrounds. *Teaching in Higher Education* 17:4, pp. 385-397.
2. Weinberg, Bruce A., Belton M. Fleisher and Masanori Hashimoto Evaluation of teaching in higher education // *Bulletin of economic education*. 40, No 3. 2009, pp. 227-261.
3. Безпалова А.Г., Легконогих А.Н. Использование информационно-компьютерных технологий в образовательном процессе: компетентностный подход // *Человеческий капитал*. 2019. №5 (125). С. 132-139.
4. Воробьев А.Е., Мурзаева А.К. Роль кафедр в управлении инновациями в образовательном процессе // *Педагогическое образование в России*. 2017. №10. С. 17-22.
5. Демина Е.В., Михайлова Е.Н. Качество образовательных услуг как показатель результативности образовательной деятельности современной школы // *Вестник ТГПУ*. 2016. № 8 (173), с. 48-52.
6. Исаева Т.Е., Чуриков М.П., Котляренко Ю.Ю. Эффективность оценивания деятельности преподавателей вузов: сравнение отечественных и зарубежных методик // *Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ»* Т.7. 2015. №3. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/141PVN315.pdf>.
7. Конференция с экспертом: Дмитрий Ильенков об управлении проектами, онлайн-образовании и др. [Электронный текст] (сентябрь 2019). URL: https://professional.ru/Soobschestva/upravlenie_proektami/konferentsiya-s-ekspertom-dmitrij-iljenkov.
8. Майер Н.С. Управление качеством в образовательной организации с применением цифровых технологий // *Психология и образование*: 2018. № 8(50).
9. Митин А.И., Филичева Т.А. Оценка качества образовательных услуг: моделирование на базе теории нечетких множеств и нечеткой логики // *Оценка качества образовательных услуг*. 2016. №1. С. 3-20.
10. Скакунова В.А. Использование метода веб-проектов для формирования информационно-коммуникационной компетентности педагогов // *Высшее образование сегодня*. 2019. №9. С. 13-17.
11. Ягьяева Л.Т., Замалетдинова Э.Ю. Применение информационных технологий в оценке качества образования // *Вестник Казанского технологического университета*. 2011. №23.

Легконогих Александр Николаевич. ORCID ID_0000-0001-9986-7576. E-mail: lan-666-121285@mail.ru

Сорочкина Оксана Юрьевна. AuthorID 441320. E-mail: osorochkina@donstu.ru

Киримова Кристина Валерьевна. AuthorID 872272. E-mail: kv_kirimova@mail.ru

Рощина Марина Владимировна. E-mail: marina108ros@mail.ru

Катаев Виктор Сергеевич. E-mail: kataevvs88@mail.ru

Дата поступления: 02.10.2019

Дата принятия к публикации 10.10.2019

**ASSESSMENT OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES
USING COMPUTER TECHNOLOGIES**

DOI: 10.25629/HC.2019.10.11

Legkonogikh A.N., Sorochkina O.Yu., Kirimova K.V., Roshchina M.V., Kataev V.S.

Don State Technical University

Rostov-on-Don, Russia

Abstract. The purpose of the article is to study the modern aspects of assessing the quality of educational services used in the activities of regional universities, identifying criteria and factors that affect the quality of higher education and in developing approaches to assessing the quality of educational services using computer technologies based on professional competencies and requirements modern labor market. The main position of the author's novelty is aimed at proving that the assessment of the quality of educational services of a university through computer technology can and should be aimed at studying the three direct participants in the educational process, in particular, the faculty - students - employers, without decreasing this role of other counterparties, from the state to the parents of applicants and the media. In this regard, the stages of assessing the quality of educational services are being formed - pre-evaluation, evaluation and post-evaluation. The study was conducted by the authors on the basis of the Don State Technical University (Rostov-on-Don) in the period from May to September 2019, starting with the admission campaign and ending with the final results for the enrolled students and the formed faculty. The results of the study were discussed at the Department of Social Work, Don State Technical University. Evaluation of the quality of educational services today is put at the forefront of the provision of higher education services and, as a result, at the level that for those who graduate with higher education is the starting point for further professional growth. Methods for assessing the quality of educational services used in regional universities can be improved through computer technology and adaptation to the standards of an individual university.

Key words: educational services, higher education, computer technology, professional competencies, quality assessment criteria.

Legkonogikh Alexander Nikolaevich. ORCID ID 0000-0001-9986-7576.

E-mail: lan-666-121285@mail.ru

Sorochkina Oksana Yuryevna. AuthorID 441320. E-mail: osorochkina@donstu.ru

Kirimova Kristina Valerevna. AuthorID 872272. E-mail: kv_kirimova@mail.ru

Roshchina Marina Vladimirovna. E-mail: marina108ros@mail.ru

Kataev Victor Sergeevich. E-mail: kataevvs88@mail.ru

Date of receipt 02.10.2019

Date of acceptance 10.10.2019