

*Мазаракі А. А., доктор економічних наук,
професор, ректор КНТЕУ (м. Київ)
Ржевський Г. М., кандидат психологічних наук,
доцент, директор центру психологічного
забезпечення професійної діяльності кафедри
психології КНТЕУ (м. Київ)*

РОЛЬ І МІСЦЕ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ СТУДЕНТІВ УНІВЕРСИТЕТУ "ВИКЛАДАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН В КНТЕУ" В ВНУТРІВУЗІВСЬКІ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ОСВІТИ

Стаття присвячена удосконаленню системи соціологічної оцінки якості надання освітніх послуг, узагальнено міжнародний досвід у галузі оцінки якості освіти та соціологічних досліджень проведених Центром психологічного забезпечення професійної діяльності кафедри психології КНТЕУ «Викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ».

Ключові слова: соціологічне опитування, студент, викладач, система якості освіти, інтерактивне опитування, критерії якості викладання.

Статья посвящена усовершенствованию системы социологической оценки качества предоставления образовательных услуг, обобщено международный опыт в области оценки качества образования и социологических исследований проводимых Центром психологического обеспечения профессиональной деятельности кафедры психологии КНТЭУ «Преподавание учебных дисциплин в КНТЭУ».

Ключевые слова: социологический опрос, студент, преподаватель, система качества образования, интерактивный опрос, критерии качества преподавания.

*Щоб бути хорошим викладачем,
потрібно любити те, що викладаєш,
і любити тих, кому викладаєш.
В. О. Ключевський*

Споконвіку прийнято вважати, що найкраща нагорода для будь-якого викладача - визнання його учнів. Студенти - народ досить суб'єктивний, щоб отримати їх повагу, педагогу не обов'язково бути заслуженим працівником, великим ученим, писати безліч статей і підручників, для студентів дуже часто важливіше атмосфера, яку створює викладач на своїх предметах, його вміння подати матеріал, зацікавити ним. Незалежно від розвитку освітніх, організаційних та інформаційних технологій роль викладача сьогодні дуже велика. Оцінка якості його праці є важливою складовою системи оцінки діяльності всього освітнього процесу. І дуже важливо, що думка студентів при цьому має важливе значення.

Мета нашого дослідження полягає в удосконаленні системи оцінки якості надання освітніх послуг, оприлюдненні позитивного досвіду Центру психологічного забезпечення професійної діяльності кафедри психології Київського Національного торговельно-економічного університету щодо наявності, функціонування та оцінювання внутрівузівської системи моніторингу якості освіти.

Отже, проблема забезпечення якості освіти продовжує залишатися однією з найбільш обговорюваних в даний час як представниками державних органів,

роботодавців, так і академічної громадськості. Безсумнівно, вона є центральною і в проведеної реформи освіти: "корисність реформи відносна, якщо вона не веде, у кінцевому рахунку, до підвищення якості освіти".

Забезпечення високої якості освіти на основі збереження його фундаментальності та відповідності актуальним і перспективним потребам особистості, суспільства і держави заявлено головним завданням вітчизняної освітньої політики.

На сьогоднішній день ситуацію із забезпеченням якості підготовки фахівців в Україні не можна назвати благополучною в силу впливу ряду чинників, пов'язаних і з скороченням фінансування ВНЗ, і, як наслідок, з деформацією самої сутності вузу як центру науки, освіти, культури, центру духовності та моральності. Значно ослабли зв'язки із споживачами кадрів, які, перш за все, є для вузів індикаторами змісту і якості ВПО, виникли труднощі з працевлаштуванням випускників.

Враховуючи специфіку вузів і необхідність уніфікувати підходи до створення систем якості, так в університетах потрібно створити типову модель внутрівузівської системи якості.

Першим принципом менеджменту якості, покладеним в основу стандартів ІСО 9000 - 2000 (так само як і в TQM), є

орієнтація на споживача. До споживачів діяльності вищого навчального закладу відносять як зовнішніх (роботодавці, держава і суспільство в цілому), так і внутрішніх (студенти, викладачі, керівництво ВНЗ) [1].

Визначення ступеня задоволеності внутрішніх споживачів є однією з головних завдань менеджменту якості. Така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах вузу та внесення змін в управління організацією, освітні програми і технології навчання, а також при входженні в Болонський процес, де необхідна акредитація окремих дисциплін навчального плану.

Інформація про існуючі потреби та очікування споживачів може бути отримана, наприклад, за допомогою їх анкетування через певні проміжки часу або по закінченні вивчення окремих дисциплін. Анкетування, як один з механізмів моніторингу, являє собою досить непростий процес. Це пов'язано з тим, що в анкетуванні визначальну роль відіграє людський фактор. Тобто в якості «датчика» при проведенні вимірювань виступає людина, а часто і оцінюється теж людина. Саме в цьому випадку необхідно дуже ретельно і обережно підходити до оцінки отриманих результатів і, особливо, до їх опублікування.

Розглянемо історичну ретроспективу опитування студентів про якість надання освітніх послуг. Вперше подібне анкетування проводилося в 90-х роках минулого століття за анкетами, розробленими Міністерством освіти. Студентам пропонувалося оцінити перелічені професійні і особистісні якості викладача вищої школи по 9 бальною системою [1].

Анкетування проводилося через півроку після завершення того чи іншого курсу, причому одночасно студент будь-якого курсу оцінював декількох викладачів, фіксуючи свої оцінки в анонімній анкеті:

- Викладає матеріал ясно, доступно
- Роз'яснює складні місця
- Виділяє головні моменти
- Вміє викликати і підтримати інтерес аудиторії до предмету
- Стежить за реакцією аудиторії
- Задає питання, спонукає до дискусії
- Дотримується логічну послідовність у викладі
- Демонструє культуру мови, чіткість дикції, нормальний темп викладення
- Уміє зняти напругу і втому аудиторії

– Орієнтує на використання досліджуваного матеріалу в майбутній професійній і громадській діяльності

– Творчий підхід і інтерес до справи

– Доброзичливість і такт по відношенню до студентів

– Терпіння

– Вимогливість

– Зацікавленість в успіхах студентів

– Об'єктивність в оцінці знань студентів

– Шанобливе ставлення до студентів

– Розташовує до себе високою ерудицією, манерою поведінки, зовнішнім виглядом

За анкетування на факультеті відповідали декани, які отримували дану інформацію і могли її використовувати при проходженні викладача за конкурсом, при вирішенні проблем, що виникають в організації навчально-методичної діяльності. Незважаючи на не дуже коректні питання і бажання оцінити не тільки діяльність педагога, але і його людські якості, одержувані результати дозволяли виявити ті чи інші тенденції, але часто викликали обурення деяких педагогів, які отримували низькі бали і намагалися шукати коріння проблеми не в собі, а в інших.

Анкетування, описане вище, проіснувало близько 5 років, і потім було забуто на деякий час. В останні 3-5 років представлена вище анкета була перероблена в Поморському держуніверситеті і використовувалася деканами ряду факультетів для оцінки якості навчального процесу (факультет іноземних мов, факультет управління).

З 2003 року при анкетування студентів з оцінки якості діяльності викладачів використовують оціночну карту, розроблену професорами РГПУ ім. А.І. Герцена Н.В. Бордовський і Є.В. Титової [1]:

Показники якості викладача:

– Пропонована викладачем інформація значущою для підготовки до майбутньої професійної діяльності

– Чітко формулює цілі та план навчальної роботи відповідно до навчальної програми курсу

– Своїм викладанням викладач сприяє зростанню освітніх досягнень студентів

– На навчальних заняттях пропонується нова, сучасна наукова інформація

– Ясно, логічно, аргументовано і зацікавлено викладає матеріал

Питання психології

– Застосовувані методи, способи і форми роботи у викладача доцільні ефективно

– Пропонує і послідовно керується системою своїх вимог і критеріїв для оцінки результатів освітньої діяльності

– Встановлює необхідний контакт зі студентами, використовує при цьому адекватні способи спілкування і взаємодії

– Проявляє тактовність у процесі взаємодії зі студентами

– Мова викладача професійна, виразна, оптимальна по темпу і силі голосу, доступна для розуміння, дозволяє робити необхідні записи

– Стимулює творчість студентів у самостійній навчальній та науково-дослідній роботі

– Має свій, індивідуальний стиль викладання, який сприяє підвищенню або закріпленню Вашого інтересу до науки і майбутньої професійної діяльності

– Хотіли б Ви надалі зустрітися з цим викладачем (при читанні інших курсів, спецкурсів, в якості наукового консультанта, в період проходження практики, при виконанні курсової чи дипломної роботи)

Студентам пропонується провести оцінку по 4 бальною системою

0 балів - я не згоден з цим твердженням, це далеко не так.

1 бал - дійсно можна погодитися з цим твердженням, хоча воно справедливо не завжди.

2 бали - як правило, це так.

3 бали - це твердження повною мірою і завжди справедливо щодо даного викладача.

Для кожного викладача бали, набрані за пунктами 1-12, підсумовуються.

На підставі отриманих результатів визначається рівень якості викладання в оцінках різних студентів по значимих критеріях і показниках. Отримана сума може знаходитися в рамках одного з рівнів якості викладання. Якщо ця сума менше 6 балів, то якість викладання в оцінці студентів фіксується як ненормативно-низька; якщо ця сума менше 12, але більше 6 балів, то якість викладання фіксується як нормативно-допустиме; якщо отримана сума менше 24, але більше 13 балів, то якість викладання оцінюється студентами як нормативно-оптимальне, і, нарешті, якщо отримана сума більше 25 балів, то студенти дуже високо оцінюють якість викладання.

Усереднений рівень по всьому курсу визначається аналогічно, але аналізується середнє арифметичне по всіх опитаних.

Запитання 1-12, представлені в анкеті дозволяють оцінити компоненти педагогічної діяльності: представлення інформації; організація пізнавальної діяльності; емоційний настрій і регуляція поведінки.

Питання № 13 характеризує бажання студента надалі працювати з даними викладачем.

Аналіз проведеного анкетування дозволив виявити зростаючу увагу студентів старших курсів на установку відносин викладач-студент, а також на кожному наступному курсі зростає число студентів, незадоволених діяльністю викладача зі сприяння у зростанні освітніх досягнень студентів.

Звичайно ж, кожен студент може думати, що завгодно і відповідати на питання так, як він вважає за потрібне, але якщо при аналізі анкет виявляються тенденції, то це вже не може не характеризувати якість освітнього процесу, якість діяльності викладача. З даним висновком не завжди погоджуються викладачі, що мають невисокий бал. Вони намагаються звинувачувати студентів (не бажають вчитися, займаються сторонніми справами, мало виховані ...) і умови, в яких доводиться часом працювати (тісний аудиторія, низька температура, мала зарплата, неякісна дошка ...) [3].

Аналізуючи результати досліджень, ми прийшли до висновків:

1. Дуже важливий вибір експерта. Експертом може бути компетентний, коректний, стриманий чоловік, здатний вести бесіду і переконувати.

2. Необхідна психологічна підготовка викладача до анкетування, щоб він розумів, що оцінюють його не просто як особистість, а як продукт (умови ринку і в сфері освіти), незважаючи на те, що не може бути викладача без індивідуальних, особливих, особистісних якостей. Одне накладається на інше і формується певний тип професійного вигляду викладача. Необхідно сформулювати прагнення викладача до самооцінки, оцінки колег і споживачів (це завдання не одного дня) і бажання позитивної зміни у своїй діяльності (порівнюю себе сьогоднішнього із собою вчорашнім і радію своїм досягненням, а не засмучуюся, порівнюючи себе з колегою).

3. Доцільно трансформування інформації, отриманої в результаті анкетування: керівник підрозділу повинен знати існуючі тенденції, але зовсім не

обов'язково знайомити його з усіма отриманими результатами, тому що часом вони можуть бути використані не дуже розумно; викладачеві представляють позитивні напрямки його роботи і в бесіді в розумній формі пропонує обговорити питання, пов'язані з виниклими проблемами, лише побічно говорячи про них.

4. Для студентів даний анкетування дозволяє не просто оцінити викладача, але й оцінити себе як учасника освітнього процесу.

Заслуговує на увагу пробне анкетування 30% студентів V курсу різних факультетів в 2002 році, проведене доцентом кафедри педагогіки ПГУ імені М.В. Ломоносова Л.А. Гагаріної яке показало, що серед причин, що ускладнюють навчання, 36-44% опитаних виділяють відсутність перспектив працевлаштування [3]. Студенти гуманітарних факультетів (більше 50% опитаних) стверджують, що причиною, що утрудняє навчання, є надмірний обсяг навчального навантаження, в той час як лише 8% студентів природничо-наукових спеціальностей вказали цю причину.

Серед факторів, що сприяють підвищенню інтересу до навчання виділені:

- Впровадження нових методик навчання (більше 50% опитаних);
- Навчання за індивідуальними планами (40%);
- Поліпшення забезпеченості навчально-методичною літературою (більше 60%).

На думку студентів, факторами, що вдосконалюють навчальний процес, є широка комп'ютеризація навчального процесу, впровадження нових і корекція існуючих навчальних курсів і програм з урахуванням побажань студентів.

Результати цього анкетування дозволили керівництву університету більш раціонально підійти до питань вдосконалення навчально-методичного супроводу освітнього процесу.

Деякі вузи, які проводять опитування «Викладач очима студентів» іноді коментують, що собою представляє їх варіант опитування:

1. ГУ - ВШЕ. Система оцінювання викладачів студентами в ГУ-ВШЕ існує з 2001 р. Відповідна інформація збирається один раз на семестр. Студентам (анонімно) пропонується оцінити за п'ятибальною шкалою кожного викладача, який вів у них заняття протягом семестру, за такими характеристиками: систематичність і ясність викладу матеріалу, контакт з аудиторією, можливість поза аудиторного спілкування.

Студенти також можуть залишити зауваження і якісь висловлювання, що стосуються роботи викладачів. За результатами анкетування студентів розраховуються середні бали, набрані кожним викладачем по кожному із зазначених вище аспектів діяльності. Оброблена таким чином інформація надходить керівництву університету, деканам факультетів, а також завідувачем кафедрами, які в разі необхідності доводять її до відома викладачів. [4]

2. Північний державний медичний університет використовує два варіанти анкет. Одна вивчає рейтинги. Задаються питання: "Назвіть десять кращих і десять найгірших викладачів". Ця рейтингова система використовується для того, щоб виявити найпопулярніших викладачів з точки зору позитивної і негативної. Адже є популярні викладачі, які викликають якість роздратування і глузування. У другій анкеті кожен викладач оцінюється студентами по 11 характеристикам. Серед них такі, як: "організованість у проведенні занять", "повага до студентів", "інтелектуальність", "творче ставлення до ведення занять" та інші. Загалом, проводиться всебічна оцінка якостей викладача. [5]

3. У Ухтинському державному технічному університеті - електронне анкетування. Результат опитування йде в цю систему як одна з позицій для кожного викладача. Анкета складається з двох частин, в ній 8 питань. Перша частина стосується навчального процесу, а друга містить виховний компонент (упередженість, оцінювання запізнення). [6]

4. Московський інститут економіки, менеджменту і права: У листопаді і в квітні кожного навчального року на підставі рішення Ректора Інституту проводиться акція-анкетування «Твоя думка!». В анкеті з оцінки роботи викладачів студентам пропонується вибрати твердження, які, на їх погляд, найбільше відповідають даним викладачу. Оцінка роботи проводиться по 6-бальною шкалою [7].

5. Таганрозький технологічний інститут проводить опитування "Викладач очима учня" - анкетування студентів денної форми навчання. У ході опитування студентам надається можливість за допомогою заповнення анкети оцінити викладачів, фактично проводили у них аудиторні заняття в минулому до моменту опитування календарному році. За результатами проведення опитувань формується

Питання психології

соціологічний рейтинг викладачів, який може служити з одного боку, як підставу для заохочення ряду найбільш авторитетних у студентському середовищі викладачів, а з іншого боку, як підставу для видачі деяким викладачам цілком конкретних рекомендацій. При розрахунку інтегрального соціологічного рейтингу викладачів враховується, що найбільш вагомими характеристиками викладача є: відповідальність, професіоналізм, здібності викладати матеріал доступно для розуміння і демонструвати вільне володіння викладаються матеріалом. [8]

6. Омський державний університет. Студентам пропонується анкета, яка заповнюється анонімно. Особливість анкети полягає в тому, що студенти оцінюють не викладача, а себе в навчальному процесі під керівництвом даного викладача. Повні результати надаються тільки самому викладачеві. Дані моніторингу повинні служити, перш за все, цілям поліпшення діяльності, надання допомоги викладачеві. Керівники підрозділів отримують тільки узагальнений результат. Результати анкетування не можуть застосовуватися в якості засобу для порівняння одного викладача з іншим, або як засіб

адміністративного тиску. Тому словесні формулювання підсумкової оцінки повинні обмежуватися наступними виразами: «викладач справляється з ...», «є проблеми...», «є серйозні проблеми ...». [9]

Традиції започатковані попередніми дослідниками реалізовані і удосконалені нами в університеті, так протягом семи років було розроблено та проведено 29 соціологічних досліджень з актуальних проблем розвитку вищої освіти, в яких брали участь 70,5 тис. респондентів, з них: 67,4 тис. студентів, та 2,3 тис. викладачів, 0,8 тис. роботодавців.

Для прикладу наведемо результати експрес-опитування викладачів та студентів II - IV курсів щодо вдосконалення дослідження «Викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ». Метою опитування було виявити думку викладачів та студентів стосовно доцільності проведення опитування «Викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ», шляхів удосконалення методики, змісту та форми анкети. Для збору інформації була розроблена експрес-анкета. В опитуванні взяли участь: 198 викладачів з усіх кафедр та 400 студентів усіх факультетів II - IV курсів.

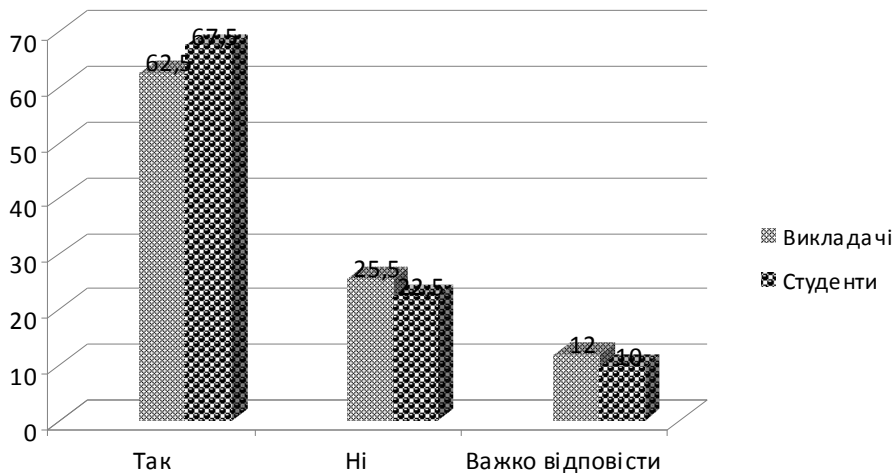


Рис. 1 Розподіл відповідей студентів та викладачів щодо потрібності проведення опитування «Викладання навчальних дисциплін в КНТЕУ (%)»

Отримані результати свідчать, що відповіді викладачів та студентів майже збігаються. Більше половини респондентів обох груп вважають, що опитування «Викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ» потрібно проводити (62,5% викладачів та 67,5% студентів). Разом з тим, чверть респондентів висловили думку про те, що таке опитування проводити не потрібно (25,5% викладачів та 22,5% студентів).

Завагалися з відповіддю 12% викладачів та 10% студентів.

Наступним завданням опитування було виявлення думки респондентів щодо їх задоволеності змістом та формою анкети. Як свідчить аналіз даних, задоволені змістом анкети 62,8% опитаних студентів та 42,5% викладачів. У той же час 18% студентів та 19,5% викладачів не задоволені ним. Завагалися з відповіддю 19,2% студентів та

Питання психології

38% викладачів. Щодо задоволеності формою анкети, то 57,4% студентів та 47,0% викладачів задоволені нею, 34,3% та 12,5%, відповідно, не задоволені. Також серед викладачів великий відсоток тих, хто не визначився з відповіддю – 40,5%. Дані про те, що великий відсоток викладачів не визначився стосовно задоволеності формою та змістом анкети свідчить: вони навіть не знають, який вигляд має анкета. На це треба звернути особливу увагу.

Також потрібно відмітити, що студенти та викладачі висловили свою думку щодо того, які зміни треба внести у зміст та форму анкети.

Студенти вважають, що для покращання змісту анкети треба додати наступні критерії:

- опанування викладачем новітніми технологіями з предмета, який він викладає;
- проводить семінари, круглі столи та заохочує студентів до наукової роботи;
- стимулює у студентів бажання стати фахівцем з відповідної спеціальності.

Також вони висловились за те, аби в анкеті було присутнє відкрите запитання стосовно того, що конкретно їх не задовольняє у тому чи іншому викладачі, тобто пояснення до своїх низьких оцінок.

Викладачі також висловили свою думку стосовно цього запитання і бажають, щоб в анкету додали такі критерії:

- чи вимагає викладач хабарів;
- чи дає викладач інструкції для виконання самостійних завдань;
- стимулює науково-дослідну роботу

Щодо форми анкети, то студенти зазначили: незрозумілість деяких критеріїв. Також вони порадили, щоб прізвища та ініціали викладачів були завчасно надруковані в анкеті.

Викладачі звернули особливу увагу на послідовність критеріїв та порадили замінити деякі з них.

Аналізуючи дані, дослідники прийняли рішення замінити деякі критерії та їх послідовність.

Таблиця 1.

Порівняльний аналіз змісту критеріїв оцінювання якості

| № | Старий варіант критеріїв | Новий варіант критеріїв |
|----|---|---|
| 1. | Зрозуміло викладає матеріал | Доступно викладає матеріал відповідно до програми |
| 2. | Стимулює самонавчання та самостійну роботу | На заняттях постійно використовує різноманітну науково-методичну літературу (робоча програма, опорний конспект, практикум тощо) |
| 3. | Сприяє поглибленню теоретичних знань, забезпечує пізнавальну цінність дисципліни | Опановує та систематично застосовує новітні технології навчання (тестування, тренінги, кейси, проекти, комп'ютерні програми) |
| 4. | Сприяє формуванню практичних умінь та навичок | Стимулює самонавчання, надає консультації для виконання самостійних завдань |
| 5. | На заняттях використовує різноманітні науково-методичні матеріали (робоча програма, опорний конспект, практикуми) | Сприяє поглибленню теоретичних знань, формуванню практичних умінь та навичок |
| 6. | Застосовує новітні технології навчання (тестування, тренінги, кейси, рольові/ділові, групові проекти, комп'ютерні програми) | Заохочує до наукової роботи |
| 7. | Об'єктивно оцінює знання студентів за 100-бальною системою | Об'єктивно оцінює знання студентів за 100-бальною системою |
| 8. | Вміє порозумітися зі студентами, доброзичливий і тактовний з ними | Вміє порозумітися зі студентами, доброзичливий і тактовний з ними |
| 9. | Професійні та особисті якості відповідають Вашому уявленню про викладача університету | Постійно дотримується розкладу та часу проведення занять |

Окрім зазначених змін у критеріях в анкету буде додано відкрите запитання, в якому студенти зможуть висловити свої побажання щодо викладання тієї чи іншої дисципліни.

Щоб більш широко відкрити проблему виставлення оцінок студентами, ми запропонували їм відкрите запитання «**Які чинники впливають на вашу оцінку?**».

- Студенти зазначили такі чинники.
- Особисті якості викладача.

- Професійні вміння та навички викладача.
- Відношення викладача до студентів.
- Вміння доступно та цікаво подати інформацію стосовно тієї чи іншої теми.
- Об'єктивність оцінювання викладачем.
- Зацікавленість викладача у знаннях студентів.
- Зацікавленість у дисципліні.
- Методика викладання.
- Індивідуальність викладача.

Питання психології

Безумовно, в студентських відповідях, присутній елемент суб'єктивності в оцінці праці викладачів, тому їх думка ні в якому разі не повинно ставати єдиним інструментом прийняття кадрових рішень в університеті. Проте, опитування студентів можна ефективно використовувати як спосіб виявлення неякісного викладання.

На нашу думку, ці чинники мають бути особливо цікавими та корисними для викладача, аби покращити ефективність взаємовідносин зі студентами та підвищити рівень викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ.

Особливої уваги потребує проблема надання інформації студентам і викладачам за результатами даного опитування. Тому наступні результати дослідження можна розміщувати на сторінці «Новини» сайту університету.

Отже, як показало дослідження, більшість студентів та викладачів схвально відносяться до проведення опитування «Викладання навчальних дисциплін у КНТЕУ». Треба зазначити: оброблені дані, свідчать про те, що респонденти були зацікавлені в покращанні ефективності

опитування й активно висловлювали свою думку, надавали поради та пропозиції.

Таким чином, важливе значення в проведенні опитування має автоматизація процесу анкетування, що дозволяє здійснити комп'ютерну обробку оціночних карт, математичну обробку результатів анкетування. Природно це диктує певні умови складання оціночних карт, але при цьому істотно спрощує роботу експертів.

Отже, внутрішньо вузівські заходи, пов'язані з менеджментом якості, включають в себе: перевірку, аналіз і коригування педагогічної діяльності викладачів, підвищення їх педагогічної майстерності, усунення недоліків у викладанні і т.д.

Ми сподіваємося, що аналіз та висновки, зроблені у нашому дослідженні, допоможуть у формуванні стратегії та реалізації освітньої політики в державі, визначенні негативних чинників, що впливають на якість функціонування освітньої системи та вибір шляхів для їх усунення, дадуть можливість зрозуміти необхідність та сутність моніторингу якості освіти, визначити його роль та місце.

Література

1. Запесоцкий А.С., Санкин Л.А., Викторенкова С.В. Преподаватель глазами студента. Об изучении мнений студентов о качестве педагогической деятельности преподавателя. Электронный ресурс. Доступно из URL: http://www.logosbook.ru/VOS/09_2007/28-32.pdf
2. Дмитриева А. В. Мониторинг удовлетворённости качеством образования. Электронный ресурс. Доступно из URL: <http://www.grsu.by/cfomm/index.php?topic=70.0>
3. Официальный сайт университета. Доступно из URL: <http://www.mifp.ru/about/smi/04.shtml>
4. Андрушак Г. Системы оценивания преподавателей студентами: управленческие инновации в российских вузах. Электронный ресурс. Доступно из URL: <http://www.institutiones.com/publications.html>
5. Сидорова И. По заветам Гиппократов жить студентам трудновато. // «Правда Севера». 4 марта 2009 г. Электронный ресурс. Доступно из URL: <http://pravdasevera.ru/print.html?article=9703>
6. Преподаватель глазами студента. Электронный ресурс. Доступно из URL: <http://centrlan.ru/node/25520> Официальный сайт университета. Доступно из URL: <http://www.miemp.ru/>
7. Официальный сайт университета. Доступно из URL: <http://egf.tsure.ru/departments/sociology/science/>
8. Огородникова И.А., Перелеча И.Ф., Тимкин С.Л., Дубицкий В.В. К концепции построения внутривузовской системы обеспечения качества образовательного процесса в ОмГУ // Университетское управление. 2003. № 2(25). С. 96-100. Доступно из URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/univman/msg/152393.html>

*Mazaraki A., doctor of economics, professor
Rzhevskij G., associate professor*

ROLE AND PLACE OF SOCIOLOGICAL SURVEY OF UNIVERSITY STUDENTS «OF TEACHING IN KNTEU» IN VNUTRIVUZIVSKI SYSTEM QUALITY EDUCATION

The article is devoted to the improvement of the system of sociological assessment of the quality of educational services, is extended international experience in the assessment of the quality of education and social research conducted by the Center of psychological support professional activities of the Department of Psychology of the Kyiv National Trade and Economic University "The teaching of subjects in KNTEU." Developed a system of performance evaluation of the teaching staff, the criteria of the quality of educational services to universities in the present conditions and, based on developed and proposed the introduction of a software product line survey of students and teachers, improved functioning within the university system for monitoring the quality of education in KNTEU as an important factor of an effective education policy.

Keywords: The poll, student, teacher, teaching, academic disciplines, the system of quality education, online survey, the criteria for the quality of teaching.