

УДК 316.14:378

Довейко А. Б., Стеценко А. И.

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

Актуальність підвищення якості освіти у ВНЗ безперечна. Соціологічний моніторинг якості освіти у ВДУ уточнює параметри спільної діяльності всіх учасників освітнього процесу, важливими сегментами якого є стан соціально-психологічних і педагогічних відносин, задоволеність діяльністю в цілому та її різними сторонами, а також самооцінка учасників. Аналізуються дані моніторингу за 2007-2013 роки, динаміка оцінок і факторів незадоволеності педагогів, а також факторів, які негативно позначаються на підготовці фахівців.

Ключові слова: *якість освіти, соціологічний моніторинг, задоволеність, резерви підвищення якості.*

Актуальность повышения качества образования в вузе бесспорна. Социологический мониторинг качества образования в ВГУ уточняет параметры совместной деятельности всех участников образовательного процесса, важными сегментами которого являются состояние социально-психологических и педагогических отношений, удовлетворенность деятельностью в целом и ее различными сторонами, а также самооценка участников. Анализируются данные мониторинга за 2007-2013 годы, динамика оценок и факторов неудовлетворенности педагогов, а также факторов, которые отрицательно сказываются на подготовке специалистов.

Ключевые слова: *качество образования, социологический мониторинг, удовлетворенность, резервы повышения качества.*

The importance of improving the quality of education in HEI is undeniable. Sociological monitoring of the quality of education in VSU specifies the parameters of joint activity of all participants of educational process, the important segments of which are the state of social and psychological and educational relationships, satisfaction with the activity in general and in particular, as well as self-esteem of the participants. The data obtained from 2007-2013 monitoring, dynamics and factors of dissatisfaction of teachers, as well as factors that adversely affect the training of specialists have been analysed.

Key words: *quality of education, sociological monitoring, satisfaction, reserves for quality improvement*

Процесс реформирования высшей школы в современной России продолжается уже второе десятилетие и вызывает серьезный резонанс в обществе. Именно поэтому на современном этапе реформирования особое внимание привлекает анализ проблем преобразований и результатов реформ,

среди которых можно рассматривать как промежуточные – достигаемые, так и ожидаемые в будущем.

Анализ публикаций, касающихся проблематики модернизации высшего образования, позволяет сделать вывод, что проблема качества является на сегодняшний день очень острой. Вместе с тем большая часть работ по проблеме качества образования, в том числе и высшего, выполнена за пределами социологического подхода. Среди немногочисленных работ социологов по проблеме качества высшего образования необходимо отметить исследования, в которых проблема качества образования в целом, высшего образования в особенности, рассматривалась с точки зрения анализа его как социального процесса. Прежде всего это работа И. К. Кошечевой, в которой выявлена специфика социологического подхода к образованию и его качеству, разработана методология социологического исследования качества высшего образования, операционализировано само понятие качества высшего образования [1]. Это также диссертационное исследование Л. Р. Вышегуровой, где обоснована целесообразность сочетания различных технологий социологического исследования при разработке инструментария оценок качества высшего профессионального образования основными субъектами образовательного процесса [2]. Следует также назвать фундаментальный труд пермских социологов – Л. Н. Курбатовой и М. А. Слюсарянского, в котором раскрывается роль и место социологии в исследовании различных сторон образовательного процесса в высшем учебном заведении с учетом современных требований к качеству менеджмента организации, рассмотрены программа и методика социологического исследования, анализируются результаты [3]. В монографии Л. Н. Глебовой, М. Д. Кузнецовой и В. Д. Шадрикова [4] сформулированы принципы внутреннего мониторинга и оценки качества высшего и дополнительного профессионального образования, рассмотрены методики внутреннего мониторинга. Наконец, в работе А. А. Спиридоновой и Е. Г. Хомутовой [5] представлена методика мониторинга процессов в системе менеджмента качества вуза. Особое внимание уделено разработке подсистемы измерения и анализа показателей процессов, отражены результаты практического внедрения предложенной системы в конкретном вузе.

Решение проблемы качества образования зависит от наличия многих составляющих – как организационно-управленческих, связанных с финансированием высшей школы, контролем качества высшего образования, поддержкой науки и научных школ, так и содержательно-смысловых, к которым относятся вопросы повышения мотивации у студентов к получению знаний, а у преподавателя – к передаче знаний, повышения статуса преподавателя и престижа получения высшего образования [6].

Хотя в науке до сих пор дискутируется идея содержания понятия «качество образования», в Федеральном Законе «Об образовании в

Российской Федерации» даётся предельно понятное определение: «качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [7].

Социологический подход к данной проблеме подразумевает изучение того, как различные социальные группы согласовывают свои интересы по поводу качества образования. Другими словами, социология призвана ответить на вопрос, какое образование считается качественным и почему. Именно поэтому для нас наиболее актуальным является исследование процессов оценивания качества образования, поскольку именно в этом процессе проявляются различные требования заинтересованных сторон и происходит согласование их часто противоречивых интересов [8].

В широком смысле качество образования раскрывается через установление соответствия объекта (который чаще всего определяется как образовательный результат, процесс и образовательная система) некоторым нормам. Наибольшее разнообразие в определениях наблюдается в отношении того, что считать источником данных норм: многообразные потребности, ожидания, цели, стандарты, требования, предъявляемые со стороны общества, личности и т. д. [9].

Факторы, влияющие на качество образования, условно можно разделить на три группы: 1) уровень довузовской подготовки; 2) организация процесса обучения в вузе; 3) требования со стороны рынка труда.

В данной статье остановимся лишь на второй группе. Здесь имеет смысл выделить такие составляющие, как качество содержания обучения, процесса обучения и результата обучения.

Одним из важнейших является принцип мотивации субъектов образовательного процесса на повышение качества собственной деятельности. Он позволяет сосредоточиться на главном факторе, определяющем получение желаемых результатов образования, – на отношении человека к образовательной деятельности.

Конечно, никто из преподавателей не сомневается в значимости качества образования. Но до тех пор, пока не будут обеспечены реальные условия, позволяющие им чувствовать удовлетворение от своей деятельности, материальную и социальную защищенность, видеть четкую связь между результатами своего труда и его оценкой, установка на качественное образование как корпоративную ценность останется только лозунгом. В связи с этим необходимы эффективные стимулы, повышающие заинтересованность преподавателей в результативности профессионально-

педагогической деятельности. Исходя из этого, задачами данной статьи являются:

- выявление уровня удовлетворенности образовательным процессом преподавателями вуза;
- выявление факторов, влияющих на качество образовательного процесса и эффективность подготовки специалистов;
- сравнительная характеристика указанных аспектов в динамике (2007-2013 гг.).

Реализация новых стандартов требует формирования преподавателей – профессионалов, подготовленных к работе в новых условиях, способных использовать современные технологии, принимающих на себя ответственность за результаты образования [10]. К сожалению, сегодня не все преподаватели связывают эффективность собственного труда с качеством работы образовательного учреждения и подготовки его выпускников. Возможно, это объясняется той незначительной ролью, которая в действительности отведена им в системе обеспечения качества. Еще в меньшей степени представлены в ней сами обучающиеся. Но такая ситуация не должна сохраняться.

Преподаватели рады полностью посвятить себя любимому делу – преподаванию. Но оно плохо «кормит», и по этой причине педагогам приходится подрабатывать в коммерческих вузах или брать на себя непомерную нагрузку в своем учебном заведении. Совершенно очевидно, что от этого не улучшается качество выполнения основной работы.

Формирование в вузах систем управления качеством определяется приказом Рособразования № 304 от 03.12.2004 г. «О разработке и внедрении внутривузовских систем управления качеством образования в высших учебных заведениях». Одним из критериев оценки деятельности высших учебных заведений при комплексной оценке деятельности в соответствии с приказом № 1938 от 30.09.2005 г. «Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений» определен показатель 1.2. «Качество подготовки», включающий эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования [11].

Мониторинг качества образования, организованный в ВГУ ректоратом, управлением качеством образования, позволил обнаружить повторяющееся в достаточно крупных масштабах действие факторов, снижающих качество образования.

В соответствии с приказом ректора социологическая лаборатория университета в установленные сроки разрабатывает и предоставляет в отдел качества образования анкеты для опроса абитуриентов, студентов, профессорско-преподавательского состава, учебно-вспомогательного персонала и других участников образовательного процесса. С целью получения информации об удовлетворенности потребителей и других

заинтересованных сторон, предоставляемыми образовательными услугами, в университете проводится анкетирование студентов, профессорско-преподавательского состава и учебно-вспомогательного персонала, других участников образовательного процесса. Отдел качества образования вносит данные в интерактивную систему опроса. Результаты анкетирования хранятся в электронной базе данных на сервере отдела качества образования.

Анкетирование участников образовательного процесса осуществляется посредством web-интерфейса на сайте отдела качества образования. После проведения анкетирования web-страница с вопросами становится недоступной для просмотра всем, кроме ответственного за обработку данных. На основании имеющихся данных создаются файлы ответов для последующей обработки данных работниками социологической лаборатории. В сроки, установленные приказом ректора, заведующий социологической лабораторией представляет аналитический отчет по результатам анкетирования ректору для утверждения. Данные аналитического отчета используются при подготовке информации для ежегодного отчета ректора университета на ученом совете университета.

В данной статье остановимся на материалах анкетирования профессорско-преподавательского состава университета, сравнивая при этом показатели в динамике за 2007-2013 годы, что как раз отражает ближайший этап реформирования высшей школы в России.

При составлении инструментария были использованы показатели, характеризующие качество образования: 1) квалификация участника; 2) удовлетворённость профессорско-преподавательского состава своей работой; 3) причины неудовлетворённости педагогического состава своей деятельностью; 4) оценка своего отношения к работе (выбор принципа работы); 5) оценка соответствия качества образования, получаемого студентами в ВГУ, качеству образования в лучших вузах мира; 6) отношение к изучению студенческого мнения о работе педагогов; 7) экспертиза факторов, которые отрицательно сказываются на подготовке специалистов; 8) оценка совмещения преподавания и научной работы; 9) эффект занятия наукой в вузе; 10) отношение к работе деканата; 11) направленность (спектр) преподавательских предложений по повышению качества образования; 12) черты личности специалиста, которые преподаватели целенаправленно формируют; 13) влияние работы в двух-трёх местах на качество исполнения трудовых обязанностей; 14) педагогическая самооценка; 15) социально-демографические признаки [12].

Удовлетворённость педагогического состава факультетов ВГУ своей работой отражает действие комплекса факторов: социального статуса педагогов; престижности работы; характеристик условий деятельности и др. Этот показатель дан в табл. 1.

Группа преподавателей, склонных к высокой положительной оценке своей удовлетворённости трудом, за год мониторинга сократилась на 4,3%.

Зато более чем на 5% увеличилась группа педагогов, умеренно недовольных выполняемой работой. Учитывая еще рост на 2% доли абсолютно недовольных преподавателей, можно сказать, что настроения в их среде стали в целом более негативными, что и отражает суммарный индекс удовлетворенности, рассчитываемый как разность положительных и отрицательных ответов.

Таблица 1

Удовлетворенность преподавателей ВГУ своей работой в 2007-2013гг., в% и индексах

Насколько вы удовлетворены своей работой?	2007	2013
Полностью удовлетворен	26,3	22,0
Пожалуй, удовлетворен	58,0	58,4
Пожалуй, недовольтен	11,7	16,8
Полностью недовольтен	0,9	2,9
Индекс удовлетворенности	0,47	0,39

Очевидно, что настроения в преподавательской среде за последние шесть лет перманентных реформ стали более негативными. Важно и другое: за переменахми оценки удовлетворенности трудом стоят значительные сдвиги влияющих на удовлетворенность факторов (табл. 2).

Даже самый беглый анализ показывает, что если в 2007 г. наибольшая недовольность преподавателей была вызвана оплатой труда, низкой его престижностью, отношением студентов к учебе, необходимостью дополнительной

Таблица 2

Причины недовольности преподавателей ВГУ своей работой, %

Причины	2007	2013
санитарно-гигиеническое состояние аудиторий	25,8	26,0
падение престижа труда преподавателей вуза	43,8	6,9
неудобное расписание	12,9	11,0
трудности совмещения преподавательской и научной работы	32,3	28,0
оплата труда	68,2	76,3
большой объем учебной нагрузки	20,7	33,5
необходимость больших затрат времени на подготовку к лекциям, семинарам и практическим занятиям	9,7	9,0
большие затраты времени на научную работу	9,7	7,2
плохие отношения в коллективе кафедры	2,3	2,0
необходимость дополнительной работы из-за низкой оплаты труда	37,8	40,5
отношение студентов к учебе	49,3	38,7

работы для поддержания своего материального обеспечения, трудностями совмещения преподавательской и научной работы, то в 2013 г. порядок факторов несколько изменился. На первом месте по-прежнему оплата труда,

причем с заметным ростом, на второе место выходит необходимость дополнительной работы тоже с увеличением, на третьем – отношение студентов к учебе (хотя этот фактор и потерял в «весе» почти 10%). А далее мы видим, что значительно возрастает неудовлетворенность увеличением объема учебной нагрузки (почти на 12%). Здесь надо отметить еще тот факт, что при переходе к новым образовательным стандартам преподавателями был проделан огромный объем работы по составлению новых учебно-методических комплексов, который, однако, нигде не учитывался и соответственно никак не поощрялся. А вот падение престижа преподавательского труда стало волновать гораздо меньше, что может свидетельствовать об адаптации к этому низкому уровню.

Преподавателям была дана возможность выступить в роли экспертов относительно факторов, которые отрицательно сказываются на качестве подготовки специалистов. Общая обстановка в стране и вузе, специфика обстановки на факультетах, характер преподавателей и их мотивация обусловили ответы, сгруппированные в табл. 3.

Пальму первенства здесь держит недостаточное государственное финансирование высшей школы, как и шесть лет назад. Данный недостаток сказывается на самых различных сторонах университетской жизни: отсутствие возможности купить литературу, новую технику и оборудование, сделать ремонт аудиторий, наконец, осуществить строительство новых учебных корпусов и общежитий и т.п.

Таблица 3

Мнение преподавателей о факторах, которые отрицательно сказываются на подготовке специалистов, в% от числа опрошенных

Факторы	2007	2013
недостаточное государственное финансирование высшей школы	48,8	43,1
слабая заинтересованность преподавателей в активизации своей деятельности из-за низкой заработной платы	30,4	26,6
управленческая деятельность руководства вуза	7,4	9,2
ухудшение уровня довузовской подготовки абитуриентов	37,3	39,0
отношение студентов к посещению занятий	18,9	26,6
состояние материально-технического обеспечения вузов	15,2	14,7
состояние аудиторного фонда	6,5	7,2
состояние вузовской науки	7,8	4,9
состояние библиотечного фонда	4,1	3,2
отношение студентов к творческой и активной работе на занятиях	6,8	12,1
недостаточные навыки самостоятельной работы студентов	20,3	23,1
ориентация студентов на получение диплома, попытку избежать службы в армии	25,3	21,4

На втором месте такой фактор, как ухудшение уровня довузовской подготовки абитуриентов. В ряде вузов проведены проверки на предмет соответствия реальных знаний первокурсников баллам, указанным в

сертификатах ЕГЭ. По разным данным, от 20 до 60% студентов не смогли подтвердить высокую оценку, полученную на экзаменах.

Все больше нареканий у педагогов вызывает отношение студентов к посещению занятий. Преподаватели все больше отмечают их прагматическую ориентацию только на получение диплома, недостаточные навыки самостоятельной работы и низкую творческую активность на занятиях. Несколько возрос и удельный вес такого фактора, как управленческая деятельность руководства вуза. Очевидно, вину за просчеты и недостатки в ходе реформирования высшей школы преподаватели возлагают не только на центральную власть, но и на руководство вуза.

Организатором работ по повышению качества подготовки специалистов на факультете обычно является деканат, при этом в сознании преподавателей он обретает вполне определенный облик. В целом по вузу заметно снижение параметров преподавательской оценки основной факультетской административной единицы (см. табл. 4). Очевидно, что за последние шесть лет позитивный образ деканата существенно потерял в «весе», оценки его деятельности стали более осторожными. Очень настораживает, что более чем каждый четвертый опрошенный преподаватель поставил оценку «2» или «3» за деятельность деканата по повышению качества подготовки специалистов.

Таблица 4

Как вы оценили роль деканата в работе по повышению качества подготовки специалистов? (в% от числа опрошенных)

Ответы	2007	2013
деканат делает все, чтобы улучшить работу со студентами	45,2	34,7
работа в этом направлении ведется, хотя удается не все	34,6	43,4
роль деканата в улучшении подготовки студентов мала	15,7	16,2
деканат не играет никакой роли	4,6	5,8

По данным проведенного нами в 2010 г. социологического исследования, в вузах г. Воронежа в рейтинге проблем, волнующих преподавателей сегодня, состояние вузовской науки по своей значимости оказалось на седьмом месте, тогда как в исследовании 2000 г. эта проблема была на третьем месте [13]. Данные мониторинга в ВГУ показывают, что состояние вузовской науки как фактор качества подготовки будущих специалистов называет лишь каждый двадцатый преподаватель (см. табл. 5). Выходит, что, с одной стороны, исследовательская деятельность способствует интеллектуальному росту, приобретению новых знаний, которые могут быть использованы в процессе преподавания. С другой – у преподавателя, который занимается исследованиями, меньше времени остается на подготовку к занятиям и работу со студентами.

Таблица 5

Как бы Вы оценили сочетание своей преподавательской и научной работы? (в% от числа опрошенных)

Ответы (Отметьте что-то одно)	2007	2013
занимаюсь наукой, из-за этого страдает преподавание	12,9	4,6
в науке многое не удается сделать из-за занятости учебным процессом	58,5	57,5
удается результативно сочетать научную деятельность и преподавание	24,4	33,2
преподаю по инерции, наукой не занимаюсь	4,1	4,6

Также все меньше времени на занятие наукой оставляет постоянно расширяющийся процесс бюрократизации учебной деятельности преподавателя, рост объемов всевозможных проверок, написание отчетов, справок и т.д. В этих условиях о каких-то серьезных научных исследованиях речь не идет, а вуз без научных исследований – это не вуз, это просто ремесленное училище.

Научная активность преподавателей влияет на вовлеченность в научно-исследовательскую работу студентов, на возрастание ее роли в формировании таких важных качеств специалиста, как способность к творческому поиску, самостоятельность и ответственность. Совместная исследовательская работа преподавателей и студентов – это та сфера сотрудничества, где учитель и ученик могут реализовать свой творческий потенциал, где будущий специалист под воздействием стиля жизни и авторитета своего наставника формируется как творчески активная личность.

Проблемы многообразия и несовершенства условий жизнедеятельности структур и участников образовательного процесса в вузе, обнаруженные в ходе социологического мониторинга отношения к качеству образования, являются научным фактом, требующим пристального внимания системы управления.

Опыт работы с инструментарием, который подготовлен исследовательской группой, убеждает в правильности подбора показателей и индикаторов, адекватности вопросов, надежности шкал. В то же время появляются новые перспективы сотрудничества с факультетами, потребность в углублении исследования обнаруживающихся проблем, в совершенствовании инструментария и подходов к работе, а также актуализируется необходимость повышения социологической культуры участников образовательного процесса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Кощеева И. К. Качество образования как социологическая проблема: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.06 / И. К. Кощеева. – Екатеринбург, 2003. – 157 с.

2. Вышегурова Л. Р. Качество высшего профессионального образования в оценках основных субъектов образовательного процесса: автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. социол. наук: 22.00.04 / Л. Р. Вышегурова. – Барнаул, 2012. – 20 с.

3. Социологическое сопровождение менеджмента качества образовательного процесса в техническом вузе: учеб.-метод. пособие / Л. Н. Курбатова, М. А. Слюсарянский. – Пермь: Изд-во Перм. нац. исслед. политехн. ун-та, 2012. – 268 с.
4. Глебова Л.Н. Мониторинг качества высшего педагогического образования: монография / Л.Н. Глебова, М.Д. Кузнецова, В.Д. Шадриков. – М.: Логос, 2012. – 368 с.
5. Спиридонова А. А. Мониторинг процессов в системе менеджмента качества вуза / А. А. Спиридонова, Е. Г. Хомутова // Университетское управление: практика и анализ. – 2011. №6. – С.37-43.
6. Попов Д. В. Экспертные оценки процесса и результатов реформирования высшего профессионального образования. / Д. В. Попов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnik.uapa.ru/ru-ru/issue/2013/03/29/>
7. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон. Принят Государственной Думой 21 декабря 2012 года. Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года // Российская газета. – 2012. – 29 дек.
8. Павленко К. В. Неоинституциональный подход к оценке качества образования / К. В. Павленко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://jourssa.ru/sites/all/files/volumes/2010_1/Pavlenko
9. Латова Н. В. Опыт управления качеством высшего образования при помощи электронной системы обратной связи / Н. В. Латова // Высшее образование в России. – 2011. – № 1. – С. 102 – 109.
10. Факторович А. А. Принципы управления качеством образования в вузе в условиях реализации ФГОС / А. А. Факторович // Высшее образование в России. – 2010. – № 12. – С.40-47.
11. Катаускайте Л. А. Система менеджмента качества / Л. А. Катаускайте // Высшее образование в России. – 2010. – № 3. – С. 79-83.
12. Ищенко Е. Н. Комплексный анализ качества образования (социологический мониторинг): монография / Е. Н. Ищенко, А. И. Стеценко, Е. Е. Чупандина. – Воронеж: ИПЦ ВГУ, 2008. – 157с.
13. Довейко А. Б. Проблема интеграции науки и образования в современном вузе / А. Б. Довейко // Вісник Одеського національного університету ім.І.І.Мечникова. – Т. 18. – Вип. 2(18). – Ч. 1. – 2013. – С. 230. – Серія «Соціологія і політичні науки».