

РАЗРАБОТКА ИНСТРУМЕНТАРИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ В МАГИСТРАТУРЕ МНОГОПРОФИЛЬНОГО ВУЗА

Разработан инструмент оценки качества обучения иностранному языку в магистратуре технических направлений на основе определения уровня удовлетворенности студентов магистратуры как основных потребителей образовательных услуг. Проведена апробация анкеты, определен уровень удовлетворенности студентов по различным параметрам. Выявлены области для улучшения, в частности, уровень материально-технического обеспечения учебного процесса. Наибольший уровень удовлетворенности студентов отмечен для параметра «деятельность преподавателя иностранного языка».

Ключевые слова: качество обучения, оценка качества, удовлетворенность потребителя, магистратура, иностранный язык.

Задача эффективного управления качеством высшего образования в настоящее время является чрезвычайно актуальной. Согласно положениям принятой Правительством Российской Федерации в конце прошлого года «Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2016 – 2020 годы» [1], качество образования выступает одним из основополагающих понятий. Данная «Концепция» устанавливает пять важнейших задач развития системы образования, одна из которых сформулирована как «формирование востребованной системы оценки качества образования и образовательных результатов» [1, с. 29]. При этом «Концепция» требует не только создания «независимого мониторинга и оценки качества образования на всех его уровнях» [1, с. 29], но и обязательного учета ожиданий и выполнения требований потребителей образовательных услуг.

В последние десятилетия в Российской Федерации проводится национальная политика в области качества продукции и услуг, в том числе образовательных, в целях повышения качества во всем и обеспечения высокого качества жизни населения [2]. Все большее внимание уделяется качеству высшего образования, причем эта тенденция характерна не только в России, но и для всего мирового сообщества. Эта проблема актуальна для всех потребителей образовательных услуг: государства, бизнеса, всего общества в целом. Для того, чтобы соответствовать международным стандартам, современным высшим учебным заведениям необходимо более внимательно относиться к качеству разработки и реализации образовательных программ и совершенствовать методы управления качеством.

Международное сотрудничество России в области определения

понятий параметров качества обуславливает необходимость постоянно обновлять системы отечественного профессионального высшего образования. Современные модели качественного образования создаются с целью вхождения России в единое европейское образовательное пространство [2; 3]. Повышение качества образования, таким образом, – это важнейшая социальная проблема, которая должна решаться на уровне государства.

Требования к качеству образования постоянно повышаются. Положительным результатом этого является признание дипломов международным сообществом, полученных в одной из стран-участников болонского процесса. Таким образом, выпускникам становится проще осуществлять профессиональную деятельность в другой стране на основании полученных ученых степеней. Важность повышения качества образования на уровне государства также подтверждается государственными образовательными стандартами [4].

Анализ многочисленных определений качества образования, предлагаемых различными исследователями, можно сделать вывод, что под качеством образования чаще всего понимается соответствие результатов образования поставленным целям в рамках современных стандартов обучения. Качество также рассматривается как максимальное соответствие той задаче, которая должна быть решена в ходе подготовки специалиста. Качество – это многокритериальное понятие. Для определения оценки качества образования необходимо учитывать такие критерии, как компетентность профессорско-преподавательского состава, материально-техническую составляющую, использование современных технологий процесс образования и др. Важное место в определении качества образования занимает удовлетворенность потребителя. Результатом образовательной деятельности становится формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, что обеспечивает выпускнику вуза высокую конкурентоспособность на рынке труда. Кроме того, достаточное внимание уделяется развитию культуры и духовности личности, становление обучающегося в социальном и профессиональном плане.

Качество является многогранным понятием, поэтому и способы его оценки различны. Для повышения объективности оценки качества нужно комбинировать различные способы оценки образовательных услуг, и важно установить взаимосвязь между оценками качества со стороны преподавателей - «изготовителей продукции», студентов, как «потребителей продукции» и независимых служб тестирования и аттестации [5].

По мнению современных российских исследователей, качество высшего образования является многомерным понятием, включающим учебные программы, учебно-исследовательскую работу, студентов и профессорско-преподавательский состав, материально-техническое обеспечение вуза [6]. Таким образом, качество является именно тем критерием, который позволяет оценить работа вуза с помощью внутренней самооценки и внешнего аудита, который, в свою очередь, проводится

независимыми специалистами. Из этого и складывается система качества работы высшего учебного заведения.

На основании изложенного можно сделать вывод, что критерий качества высшего образования – это сформированность компетенций и компетентности выпускников. Однако стандарты высших учебных заведений постоянно изменяются с целью совершенствования образовательных услуг, а значит и методы оценки качества обучения должны динамично изменяться.

В настоящее время, в связи с переходом к общеевропейской и мировой интеграции, владение иностранным языком рассматривается как важнейшая часть общей компетенции выпускников высшей школы. Это находит свое отражение в Федеральных Государственных образовательных стандартах (ФГОС) для магистратуры, в основе которых лежит компетентностный подход. Он устанавливает подчиненность знаний умениям, ставим акцент на практической деятельности студентов. Также компетентностный подход находится в центре практико-ориентированного образования, в соответствии с которым знания работают как средство приобретения опыта практической деятельности в определенной профессиональной области. Таким образом, данный подход ориентирован на достижение конечных результатов формирования значимых компетенций, а также готовность выпускников предпринимать определенные действия на основе имеющихся знаний и умений [7]. Владение иностранным языком в настоящее время признается частью общей компетенции выпускника магистратуры различных направлений. В связи с этим особую актуальность приобретает разработка инструментария оценки качества иноязычного образования в магистратуре лингвистических направлений.

Косвенные показатели качества образования включают информацию, полученную от потребителей образовательных услуг о качестве обучения, с помощью проведения анкетирования, учета пожеланий участников образовательного процесса и др. Важнейшим критерием качества высшего образования является степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг – в первую очередь, студентов. В соответствии с этим с целью определения уровня удовлетворенности студентов качеством обучения иностранному языку в вузе нами было разработано анкетирование для магистрантов неязыковых направлений, поскольку анкетирование является одним из методов изучения удовлетворённости потребителей и установления с ним обратной связи.

В настоящее время единого подхода к оценке удовлетворенности и заинтересованных сторон образовательного процесса не выработано. Большинство существующих методик оценки качества услуг предполагает балльную оценку удовлетворенности потребителя перечнем факторов, включенных в анкетный лист [8, с. 107].

К показателям (индикаторам) оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг можно отнести качество и уровень знаний, получаемые магистрантами во время обучения, знания и умения, которые студенты могут применить на практике, учебно-методические ресурсы,

работа профессорско-преподавательского состава, качество инфраструктуры (например, библиотеки, где можно получить необходимую литературу, аудитории, материально-техническое обеспечение), взаимодействие вуза с обучающимися и т.д. На основании этих индикаторов нами были разработаны вопросы анкеты для магистрантов технических направлений Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого (СПбПУ).

Традиционными требованиями к процедуре анкетирования являются достоверность информация, в связи с чем анкетирование проводится анонимно, простота проведения – достаточно заполнить распечатанную анкету, отметив наиболее подходящий ответ для предложенных вопросов, оперативность – время заполнения анкеты в среднем составляет не более 5 минут, а форму анкеты можно использовать многократно, а также экономичность – процедура проведения анкетирования не требует больших материальных затрат и может проводиться настолько часто, насколько это необходимо.

Проведение анкетирования магистрантов лингвистических направлений СПбПУ осуществлялось с целью:

- использования субъективных оценок для анализа качества обучения иностранному языку в магистратуре и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению качества обучения;
- повышения степени взаимодействия между университетом и магистрантами как потребителями образовательных услуг;
- повышения рейтинга университета у потенциальных потребителей (студентов, абитуриентов, работодателей, партнеров);
- демонстрации работы над постоянным улучшением и соответствием университета требованиям потребителей;
- предвосхищения требований и ожиданий реальных и потенциальных потребителей.

Оценка удовлетворенности магистрантов лингвистических направлений СПбПУ качеством обучения иностранному языку с помощью анкетирования включала в себя следующие этапы:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей качеством обучения иностранного языка;
- определение критериев и показателей качества обучения иностранному языку;
- выбор метода оценки качества обучения иностранному языку – анкетирование;
- разработка анкеты оценки уровня удовлетворенности магистрантов качеством обучения иностранному языку;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности студентов качеством обучения иностранному языку в магистратуре неязыкового вуза;
- оценка удовлетворенности потребителей по критериям, включенным в вопросы анкеты;

- обработка и анализ результатов удовлетворенности потребителей качеством обучения иностранному языку;
- рекомендации по улучшению качества обучения иностранному языку в магистратуре неязыкового вуза.

Для выявления мнения студентов относительно удовлетворенности качеством обучения иностранному языку в анкету были включены вопросы об удовлетворенности обучением иностранному языку в целом, материально-техническом обеспечением, работой преподавателей, уровнем обеспечения учебной литературой, качеством учебника и качеством получаемых знаний.

Исследование «Оценка качества обучения иностранному языку в магистратуре глазами магистрантов» было проведено в СПбПУ в 2014-2015 учебном году. Целью исследования являлась оценка качества иноязычной подготовки в магистратуре на основе анкетирования студентов как основных потребителей образовательных услуг. В рамках исследования опрашивались студенты 1 и 2 курса магистратуры технических факультетов. Количество опрошенных студентов составило 53 респондента.

Результаты оценки были обработаны по каждому вопросу анкеты в отдельности и представлены в процентах. Для уровневой оценки эффективности было предложено ориентироваться на следующие показатели для интерпретации результатов анкеты:

1) менее 40% респондентов дали положительную оценку – качество оценивается как неудовлетворительное и требуется значительная разработка корректирующих действий;

2) от 40% до 60% респондентов дали положительную оценку – качество оценивается как удовлетворительное и требуется разработка незначительных действий по улучшению качества обучения иностранному языку;

3) более 60% и менее 80% респондентов дали положительную оценку – качество оценивается как хорошее, требуется разработка предупреждающих действий по его улучшению;

4) более 80% респондентов дали положительную оценку – качество оценивается как отличное и не требуется разработка дополнительных предупреждающих действий по улучшению качества.

Было выделено пять критериев оценки качества: эффективность преподавания иностранного языка, деятельность преподавателя в обучении иностранному языку, удовлетворенность материально-техническим обеспечением учебного процесса по иностранному языку, качество учебника, доступность ресурсов, а также оценка уровня своего уровня владения иностранным языком после прохождения курса в магистратуре.

Обучение иностранному языку в магистратуре более половины опрошенных магистрантов оценили как эффективное. 73 процента магистрантов дали положительную оценку по этому критерию, что позволяет сделать вывод о том, что качество преподавания иностранного языка рассматривается как достаточно хорошее. В то же время можно предложить и ряд действий по его дальнейшему улучшению.

При оценке критерия «удовлетворенность материально-техническим обеспечением» более 60% студентов оценивают оснащенность аудиторий как «хорошее» и «отличное», однако 35% студентов частично или полностью не удовлетворены этим аспектом. Эти результаты объясняются тем, что аудиторный фонд университета ограничен, и аудитории для занятий по иностранному языку в группах магистрантов технических направлений выделяется «по остаточному принципу». Это не позволяет в полном объеме использовать на занятиях аудио- и видео-оборудование, ИКТ, ресурсы Интернет, что, разумеется, можно считать фактором, снижающим качество обучения.

Результаты исследования демонстрируют очень высокую степень удовлетворенности работой преподавателя большинством студентов: 86% респондентов полностью или в большей степени удовлетворены работой преподавателя, и только 14% студентов отчасти или достаточно удовлетворены качеством преподавания. Ни один из опрошенных студентов не остался полностью недовольным работой преподавателя по иностранному языку. Это означает, что критерий «деятельность преподавателя в обучении иностранному языку» соответствует оценке «отлично», что говорит о высокой квалификации и педагогическом мастерстве преподавателей, ведущих занятия по иностранному языку в магистерских группах.

Оценивая эффективность учебника по иностранному языку, большинство студентов дали базовому учебнику высокие оценки (24% - «отлично» и 53% оценили как «хорошо»), однако 23% магистрантов частично или полностью не удовлетворены учебником. Это позволяет выявить, что качество учебника по иностранному языку достаточно хорошее. В то же время, поскольку почти четверть студентов не удовлетворены учебником, этот вопрос должен быть рассмотрен более подробно. Целесообразно провести опрос студентов с целью выявления того, что именно не устраивает их в учебнике, и внести определенные изменения при обновлении учебного пособия при дальнейших переизданиях. Кроме того, преподавателям следует более внимательно относиться к подбору дополнительной учебно-методической литературы, используемой в учебном процессе.

При оценке критерия «доступность ресурсов по иностранному языку в университетской библиотеке» выявлено, что большая часть студентов считает, что ресурсы в библиотеке получить достаточно просто (85 процентов опрошенных), однако 15% магистрантов испытывают некоторые сложности при получении литературы по иностранному языку в университетской библиотеке. Последующий опрос показал, что трудности вызваны исключительно личными проблемами студентов (потерянный или вовремя не продленный читательский билет и т.п.), а не объективными факторами. Высокий процент удовлетворенности по этому критерию позволяет поставить оценку «отлично» доступности ресурсов по иностранному языку в библиотеке СПбПУ Петра Великого. Полученные данные свидетельствуют о том, что в настоящее время не требуется

предпринимать дополнительных действий по улучшению качества в этой области.

Оценивая уровень своего обучения иностранному языку в магистратуре, студенты преимущественно ставили положительные оценки. Только 5% опрошенных недовольны уровнем своей обученности, а чрезвычайно недовольных респондентов результаты теста не показали, однако 19% опрошенных затруднились с ответом. В общей сумме 76% опрошенных дали положительные оценки, поэтому, согласно предложенной системе оценки, этот критерий находится на хорошем уровне. В то же время можно предложить разработку программы корректирующих действий, направленных на улучшение качества обучения иностранному языку в магистратуре СПбПУ Петра Великого.

На основании данного исследования, которое в целом носило предварительный характер, был выработан ряд рекомендаций по улучшению качества обучения иностранному языку в магистратуре неязыковых направлений СПбПУ. Данные рекомендации касаются учета пожеланий и ожиданий студентов при разработке новых учебных пособий и обновления имеющихся; улучшения оснащённости аудиторий для занятий иностранным языком; применение дифференцированного и индивидуализированного подходов в процессе обучения магистрантов иностранному языку.

Данные проведенного анкетирования можно считать достоверными за счет обеспечения анонимности проведения процедуры оценки. Предложенная анкета проста в использовании и не вызывает сложностей в заполнении; оперативность заполнения анкеты обеспечивает форма вопроса с множественным выбором, вследствие чего процедура ответа на вопросы занимает всего несколько минут. Анкетирование не требует не только больших временных, но и материальных затрат, к тому же форма анкеты может использоваться многократно, что исключает необходимость использования дополнительных временных и материальных ресурсов для разработки новых материалов с целью получения информации относительно удовлетворенности качеством обучения иностранному языку магистрантов неязыковых направлений.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что описанная в статье процедура анкетирования соответствует заявленным требованиям и может быть использована в комплексе методов оценки удовлетворенности качеством обучения иностранному языку в магистратуре неязыкового вуза.

Предложенное анкетирование может применяться для оценки удовлетворенности качества обучения в магистратуре неязыковых направлений. Рекомендуется проводить процедуру анкетирования по крайней мере один раз за учебный семестр. По результатам анкетирования можно определить, существует ли необходимость предпринимать какие-либо меры по улучшению вопросов качества обучения дисциплины. Результаты анкетирования ряда учебных групп магистрантов за несколько семестров могут быть использованы для сравнения и оценки улучшений в области повышения качества обучения иностранному языку.

Таким образом, данное анкетирование, как инструмент субъективной оценки качества, может входить в комплекс мер по оценке качества обучения иностранному языку в магистратуре неязыкового вуза.

Как указывалось выше, данное исследование носит предварительный характер, и методика оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством образования в магистратуре СПбПУ Петра Великого будет совершенствоваться и дополняться, в частности, вычислением индексов удовлетворенности студентов, позволяющих оценить уровень удовлетворенности с более высокой точностью. Кроме того, представляется рациональным внедрение идеи зарубежных исследователей о необходимости отдельной оценки удовлетворенности качеством образовательного процесса студентов с разной академической успеваемостью [9]. Также представляет интерес учет гендерного критерия, рассматриваемого в ряде зарубежных работ, посвященных оценке качества обучения в вузе [9; 10].

В заключение можно еще раз отметить, что качество высшего образования, представляя собой сложное многомерное понятие, охватывает все функции и всю деятельность университета, что обуславливает существование различных подходов к его описанию и многообразию критериев его оценки. Не вызывает сомнений, что одним из важнейших критериев оценки качества образования является удовлетворенность его потребителей – прежде всего, студентов. Это вызывает необходимость в дальнейшем совершенствовании процедур и методик оценки уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг вуза, в частности, в области обучения иностранному языку.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Концепция Федеральной целевой программы развития образования на 2016 - 2020 годы – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: (<http://government.ru/media/files/mlorxfXbbCk.pdf>)
2. **Жигалев Б. А.** Система оценки качества профессионального образования в лингвистическом вузе: автореф. дис. докт. пед. наук. – Шуя, 2012. – 36 с.
3. **Семенова Е.В.** Об оценке качества образования // Международный журнал экспериментального образования. – 2012. - № 12-1. С. 88-91.
4. **Тукубаев З.Б., Умаров А.А.** Модель управления качеством образования в вузе // Управление большими системами. – 2012. - Вып. № 37. С. 95-144.
5. **Шебашев В.Е., Казаринов С.В., Парфенов А.В.** К вопросу управления качеством образования в высшем учебном заведении // Успехи современного естествознания. - 2008 - №4. С. 93-95.
6. **Зверев В.В.** Анализ мирового и российского опыта создания систем управления качеством / В.В. Зверев, В.Н. Козлов, В.Е. Магер, Г.В. Панчихина, Е.Ю. Попова, Л.В. Чёренькая. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2006. 114 с.
7. **Владимирский Б.М.** Требования к содержанию современного университетского образования // Перспективы создания ЮФУ – вуза инновационного типа мирового уровня. – Ростов-на-Дону, 2006. – 240 с.

8. **Елисеева Е.Н.** Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг на факультете управления // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 3 (294). Управление. Вып. 8. С. 107-110.
9. **Munteanu C., Ceobanu C., Bobâlcă C., Anton O.** An analysis of customer satisfaction in a higher education context // International Journal of Public Sector Management, 2010. Vol. 23 Iss: 2, pp. 124-140.
10. **Francis D.E.** Lean and the learning organization in higher education // Canadian Journal of Educational Administration and Policy, Iss. 157, April 28, 2014.

Автор выражает благодарность выпускнице магистратуры Гуманитарного института СПбПУ Петра Великого В.В. Алиной за помощь в проведении исследования.

УДК 378:811

Е.Н. Кабанкова

Севастопольский государственный университет

ФОРМИРОВАНИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

В статье рассматриваются теоретические аспекты формирования познавательной самостоятельности, как интегративного качества личности, основу которого составляют интеллектуальные способности, умения и навыки, готовность и стремление к самостоятельности, владение приемами познавательной деятельности, активность, корректировка деятельности в соответствии с методическими установками. Показано, что познавательная самостоятельность проявляется и получает свое развитие через познавательную деятельность. Рассматриваются педагогические и психологические закономерности ее формирования.

Ключевые слова: самостоятельность, деятельность, активность, познавательная самостоятельность, самостоятельная работа.

Введение. Глобальные изменения в культурной и образовательной сферах жизни общества обуславливают необходимость формирования компетентной, конкурентоспособной, социально активной личности, способной ориентироваться в возрастающем потоке информации, заниматься самообразованием в зависимости от требований времени и ситуации. Бесперывное совершенствование знаний возможно только при высокой познавательной активности студента. В связи с этим, одним из весомых требований Федерального закона «Об образовании в РФ» является развитие в учащихся познавательной активности, самостоятельности, инициативы, творческих способностей [1].

Именно поэтому высшим учебным заведениям необходимо обеспечивать постоянный личностный рост будущих специалистов в условиях самостоятельного обучения, развивать в них действенное отношение к будущей профессии и стремление к самосовершенствованию и