

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Абдураимова Н.О. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель – д.э.н., профессор Сергеева И.Г.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Аннотация: В статье проведено исследование теоретических аспектов оценки качества образовательных услуг. Автор систематизирует критерии и показатели мониторинга качества образовательных услуг с целью дальнейшей разработки практико-ориентированной структуры оценки качества образовательных услуг.

Введение. Качество образовательного процесса зависит не столько от уровня квалификации преподавателя и уровня подготовки студентов, сколько от качества управления процессом. Системный мониторинг и управление, а также инновационные технологии являются передовыми средствами улучшения организации образовательного процесса.

Сегодня как в России, так и на всем постсоветском пространстве наблюдается нехватка единообразного концептуально-методологического понимания проблем качества образования и подходов к его оценке. Проведенные мониторинговые исследования являются частичными и, следовательно, не очень надежны. В связи с этим проблема формирования системы объективного контроля качества образовательных услуг вузов как важнейшего компонента единой системы обеспечения качественного образования в России становится все более актуальной.

Основная часть. Основной сферой практического применения мониторинга является управление или, точнее, информационное обслуживание управления качеством образования. Наблюдение за достижением контрольных показателей требует включения соответствующих критериев и показателей качества образовательных услуг в процесс оценки. В то же время, будучи практически независимыми, эти объекты влияют друг на друга, и поэтому набор качественных показателей для этих объектов должен иметь общие элементы. В соответствии с этой логикой и структурой требований, предъявляемых к качеству образования, могут быть введены следующие критерии их оценки:

1. Критерии личной эффективности, касающиеся различных аспектов образовательного и личностного развития студентов;
2. Критерии формирования единого образовательного пространства (социально-психологические показатели состояния образовательного пространства как области самореализации личности);
3. Критерии развития инновационных процессов в образовательном учреждении (достижение целей, поставленных в государственных программах развития);
4. Критерии эффективности управления (выполнение принятых решений, порядок действий, качество информационной системы и т. д.);
5. Критерии эффективности психолого-педагогического обеспечения учебного процесса;
6. Критерии научного – исследовательского развития.

Показатели выбираются исходя из целей и задач мониторинга, объекта мониторинга и формы оценки, видов исследований. К примеру, показателями оценки личных результатов могут быть:

- знания, навыки и приемы;
- интеллектуальное развитие (способность к глубокому мышлению, уровень мастерства, готовность к творческой деятельности, уровень когнитивного развития и т. д.);

- психологическое состояние (уровень работоспособности, стрессоустойчивости, уровень тревожности, уровень саморегуляции и т. д.);

Показатели оценки уровня формирования единого образовательного пространства могут включать:

- количество предоставляемых образовательных услуг;
- психологическую атмосферу образовательного учреждения (дружелюбие, стабильность кадров, удовлетворенность или условиями педагогической среды);
- социальная оценку вузов (престиж университета и его конкурентоспособность);
- количество студентов, часто пропускающих занятия;
- вовлечение учащихся в учебный процесс;
- качество связей высших учебных заведений с будущими работодателями.

К показателям мониторинга прогресса инновационных процессов могут относиться:

- уровень организационно-управленческой поддержки (программы, системы диагностики);
- состояние учебно-методической поддержки инновационных педагогических процессов (учебные пособия, методические материалы и нормативные документы);
- состояние материально-технической поддержки инновационных педагогических процессов (современные технические средства и средства обучения, достаточная финансовая поддержка и стимулирование работы преподавательского состава);
- уровень реального прогресса инновационных процессов (внедрение личностно-ориентированных методов обучения и интерактивных технологий).

Показатели эффективности управления включают в себя:

- последовательность и порядок организации системных действий (уровень формирования команды, осведомленность об общих целях, задачах и способах учета их реализации, наличие критериев оценки работа каждого и т. д.);
- активность и эффективность деятельности (количество инициатив по улучшению деятельности университета, количество разработанных и внедренных решений);
- оперативность и четкость работы (количеством действий, выполненных оптимальным и быстрым способом, по сравнению с действиями, совершенными с организационными ошибками).

Выводы. Таким образом, гарантия качества или управления качеством образования подразумевает поэтапный мониторинг образовательного процесса. Однако критерии и показатели качества не были систематизированы полноценно; нет конкретных измерительных инструментов. В связи с этим, необходима новая система и структура мониторинга, способная влиять и регулировать качество образовательных услуг. Общетеоретическую парадигму оценки качества образования следует заменить практико-ориентированной парадигмой, отвечающей требованиям современного рынка труда и обеспечивающей гарантии востребованности выпускников образовательных учреждений и конкурентоспособности будущих специалистов.