

**Роль общественного мнения и неформальных профессиональных норм
в повышении качества образования**

Субботина Татьяна Николаевна
Кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента
Калужский государственный университет
им. К.Э. Циолковского,
Калуга, Россия
subbotinatn@tksu.ru
0000-0001-8285-5931

Поступила в редакцию
25.08.2020

Принята
31.08.2020

Опубликована
30.09.2020

Аннотация

Статья посвящена влиянию общественного мнения и неформальных профессиональных норм на качество образования. Проанализированы механизмы оценки качества образования со стороны заказчиков образовательных услуг. Определена роль общественного мнения в повышении качества образования. Особое внимание уделено оценке уровня удовлетворенности качеством образования в процессе дистанционного обучения. Авторы раскрывают не только сущность дистанционного обучения, но также и дифференцируют его в зависимости от того, какие цели преследует управленческий аппарат образовательного учреждения при имплементации элементов дистанта. В работе показано, что применение дистанта не может быть заменой традиционных форм обучения или формировать личностную траекторию обучающегося. Выделено, что основное значение для процесса внедрения дистанта занимает определение критериев для него как отдельного вида образования и критериев для использования его в качестве составной части стандартных образовательных процедур. Авторами предлагается формирование системы качества образовательных услуг и стандартизация для целей определения качества образования при использовании дистанта. Показано, что дополнительного исследования требует вопрос, связанный с допустимой нагрузкой на преподавательский состав при использовании системы дистанционного образования.

Ключевые слова

Качество образования; заказчики образовательных услуг; общественное мнение; управление качеством образования.

Введение

В условиях нынешней социально-экономической ситуации в нашей стране и происходящих социальных изменениях, современное образование должно давать выпускнику не только комплекс знаний, но и формировать необходимые компетенции, развивающие критическое мышление и позволяющие ему адаптироваться в быстро меняющихся социально-экономических условиях.

За последнее десятилетие принципиально изменился технологический уклад общества и, как следствие, требования, предъявляемые к знаниям. Некоторые исследователи считают конец XX – начало XXI века эпохой экстремальных социальных изменений. Происходящие изменения заставляют человека быстро адаптироваться к новым условиям, вследствие чего возрастает актуальность непрерывного обучения. На федеральном уровне еще с 2005 г. реализуется приоритетный национальный проект «Образование», показывающий стратегическую значимость образования для российского общества.

Материалы и методы исследования

В последние годы значительно увеличилось число исследований и расширилась тематика дискуссий, посвященных изучению проблемы качества образования. Вероятно, это вызвано объективной потребностью государства в повышении качества подготовки выпускников в соответствии с запросами динамичного рынка труда. Возрастает конкуренция между высшими учебными заведениями, и одним из главных конкурентных преимуществ становится, наряду со стоимостью образовательных услуг, качество предоставляемого профессионального образования.

Однако проявляется своеобразный диссонанс, когда реализуются стратегии повышения качества образования, но при этом сохраняются многие отрицательные тенденции в учебном процессе: увеличение количества направлений подготовки и контингента студентов без необходимого обеспечения материально-технической базы, недостаточны усилия по активизации учебно-познавательной деятельности студентов.

Международное исследование Universitas оценивает достижения различных стран в сфере высшего образования, формируя соответствующий рейтинг по 100-бальной шкале. Исследованием было охвачено 50 стран. Россия получила 48,5 баллов и занимает 35 место, значительно уступив при этом США, Швейцарии, Канаде, Японии [8]. Оценка осуществлялась по 24 основным показателям, объединенным в четыре группы (рис. 1):



Рисунок 1. Система оценивания U21 Ranking of National Higher Education Systems

Все эти факторы порождают проблему повышения эффективности и качества подготовки выпускников.

В 1998г. в Париже была подготовлена Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века в рамках проходящей Всемирной конференции, на которой было определено, что одной из стратегических главных задач для учебных заведений должно стать повышение качества образования. Качество образования становится стратегическим приоритетом, определяющим потенциал страны и ее национальную безопасность и, в целом, показателем, позволяющим сравнивать уровень развития различных стран.

Не существует однозначного определения качества образования. В педагогической науке и практике выявляются различные подходы к пониманию данной дефиниции. Вопросы изучения качества образования в своих работах рассматривали В.А. Болотов [2], М.М. Поташник [11], Э.М. Коротков [5] и другие ученые. Большинство авторов сходятся на том, что качество образования должно соответствовать требованиям стандартов, а также ожиданиям общества и потребителей образовательных услуг.

Международная организация по стандартизации при определении качества акцентирует внимание на его способности удовлетворять различные потребности. Так как у потребителей образовательных услуг различные требования, выступающие в виде целей, то процесс обучения мы рассматриваем как степень соответствия данного процесса предъявляемым требованиям [9].

Студенты, родители, работодатели, другие учебные заведения выступают в роли потребителей и заказчиков образовательных услуг. Критериями оценки качества образования является совокупность показателей качества преподавания, качества образовательных программ, квалификация и опыт научно-педагогических кадров, оснащение материально-технической базы, качество воспитательной работы со студентами и т.д.

Качество образования определяется также конкурентоспособностью выпускников, их профессиональной карьерой, наличием взаимоотношений вуза с конкретными предприятиями и активным участием работодателей в учебном процессе.

В свою очередь, качество выпускников определяется уровнем их профессиональной подготовки по дисциплинам учебного плана, а также уровнем сформированности общекультурных компетенций и навыков творческого мышления. Для достижения необходимого уровня качества выпускников необходим системный подход к использованию потенциала образовательного учреждения.

Результаты и обсуждение

На уровне государства поставлены задачи повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образования и в целом, открытости системы образования для социума. Ввиду актуальности данной проблемы в стране осуществляются различные мероприятия для повышения качества образования. Прежде всего, со стороны государства реализуются меры по повышению качества образования. Так, с 2004 г. контроль и надзор за качеством образования и подготовки в образовательных учреждениях возложен на Рособрнадзор. Эта служба и прочие государственные и общественные органы (например, Федеральный институт оценки качества образования) проводят аккредитацию образовательных учреждений разного уровня, мониторинг качества подготовки педагогических работников и учащихся на разных ступенях образования (Всероссийские проверочные работы (ВПР), Основной государственный экзамен (ОГЭ), Единый государственный экзамен (ЕГЭ)). Принимают участие российские учащиеся и в международных сопоставительных исследованиях качества образования (PISA, TIMSS, PIRLS и т.д.), результаты которых тщательно анализируются и используются как основа для разработки комплекса мер, направленных на сокращение разрыва между российским образованием и системой образования в странах-лидерах.

Проводится непрерывная модернизация, систематизация и информатизация содержания образования; разрабатываются новые образовательные стандарты; предъявляются все новые и новые требования к квалификации педагогических работников.

Ориентиром для управления качеством выступают международные стандарты ISO 9000:2000, определяющие ориентацию на потребителя. Так как качество образования наиболее тесно связано со степенью удовлетворенности образовательных запросов потребителей, то, несмотря на важность таких факторов, как контроль и принятие мер по улучшению качества образования со стороны государства, нельзя исключать и воздействие более неформальных факторов, а именно общественного мнения и неформальных профессиональных норм [10].

Итак, потребности заказчиков образовательных услуг, а именно, удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг, задают требования к качеству образования. Для определения уровня удовлетворенности заказчиков предоставляемыми образовательными услугами проводятся различные опросы, причем не только среди обучающихся, но и среди педагогических кадров. Информация, получаемая от данной оценки удовлетворенности, позволяет дифференцированно управлять качеством образования, учитывая конкретные потребности заказчиков образовательных услуг.

Оценить многие функции педагогической коммуникации (такие как познавательную, управляющую и т.п.) довольно затруднительно в силу отсутствия объективных измерителей, поэтому ряд исследователей [6] считают, что уникальным индикатором выступают именно опросы.

Так, официальные порталы органов власти субъектов Российской Федерации осуществляют независимую оценку качества предоставления образовательных услуг на территории региона путем онлайн-анкетирования граждан. В Калужской области на портале органов власти admobl.kaluga.ru любой калужанин может заполнить анкету, ответив на вопросы о качестве образования в любом образовательном учреждении Калужской области. Оцениваются такие критерии, как актуальность информации об организации в сети Интернет, материально-техническое обеспечение организации, наличие условий для охраны здоровья и обеспечения питания обучающихся, предоставление возможностей для развития творческих способностей обучающихся. Также просят калужан ответить на вопросы о доброжелательности и компетентности работников образовательного учреждения, готовности рекомендовать его родственникам и знакомым, а также предоставляют возможность оставить отзыв о работе организации в свободной форме. Таким образом, жители региона получают возможность влияния на разработку комплекса мероприятий по повышению качества и выявления учебных заведений, деятельность которых не соответствует стандартам качества [3].

Одним из инструментов оценки качества предоставляемых образовательных услуг является размещение анкет на сайте образовательного учреждения. Так, на сайте Калужского государственного университета им. К.Э. Циолковского размещены анкеты, предназначенные для работодателей и отдельно для выпускников вуза.

Ежегодную оценку качества отечественного высшего образования проводит Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ). По результатам 2019 г. выше всего качество образования оценивают молодые респонденты в возрасте 18-24 года, обучающиеся в данный момент или только закончившие вуз (33%), за ними следует группа 60-летних респондентов (31%). Наиболее низкую оценку дали граждане в возрасте 45-59 лет (29%) [1].

Оценивают путем анкетирования не только качество образования в конкретных образовательных учреждениях, но и эффективность тех или иных педагогических инноваций. Так, ВЦИОМ регулярно публикует инфографику общественной оценки ЕГЭ. Невозможно утверждать со стопроцентной уверенностью, но, вероятно, определенную роль в изменении процедуры ЕГЭ – в частности, снижение уровня шаблонности заданий, фактически упразднение тестовой части с выбором ответа – связано и с критикой экзамена со стороны общественности (родители, учащиеся и общественные деятели зачастую отмечают формальность, поверхностность проверки реальных знаний учащихся, отсутствие учета индивидуальных особенностей, снижение качества подготовки и знаний школьников, которых попросту натаскивают на прохождение тестов).

Еще в 2014 г. в рамках проведения X съезда Российского союза ректоров Президент РФ В.В. Путин отметил, что вузам не хватает большей открытости. Для достижения этой цели при оценке качества обучения необходимо использовать не только ведомственные, но и независимые системы оценки [4].

В 2014 г. были подготовлены изменения в ФЗ «Об образовании» в статью 95.1, в соответствии с которыми инициаторами проведения независимой оценки качества выступают участники отношений в сфере образования.

Вот уже несколько лет в нашей стране оценка качества выпускников осуществляется с помощью Интернет-экзамена (Федеральный Интернет-экзамен для выпускников бакалавриата (ФИЭБ), выступающего элементом независимой системы оценки качества образования. В его реализации участвуют Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования, вузы, работодатели и другие заинтересованные стороны. Участие в данном экзамене является добровольным для вузов и представляет собой оценку качества образования на соответствие Федеральному государственному образовательному стандарту.

Еще одним из факторов улучшения качества образования является профессиональное развитие учителя, ведь именно готовность педагога учиться и переучиваться, осваивать новые методы и приемы, творчески подходить к образовательному процессу. Однако нельзя отрицать тот факт, что далеко не каждый учитель имеет желание или возможность профессионально развиваться. И в таком случае свою роль вновь может сыграть общественное мнение или же неформальные профессиональные нормы в коллективе.

Таким вызовом для педагога, несомненно, стало распространение коронавирусной инфекции Covid-19 на территории Российской Федерации, в условиях которой все российское образование было переведено в дистанционный формат обучения. Вузы оказались в сложной ситуации, когда модели обучения, отработанные десятилетиями, стали невозможными для реализации. Это стало настоящим «стресс-тестом» для всей системы высшего образования [7]. Еще в 2019 г. Министерство науки и высшего образования РФ в рамках проводимого исследования по готовности университетов к дистанционному формату обучения и уровню цифровой грамотности преподавателей, приводило данные о том, что 60% преподавателей редко / никогда не проводили занятия в дистанционном формате. В условиях пандемии весной 2020 г. 96% преподавателей российских вузов перешли в онлайн-режим работы.

Анализ деятельности вузов за данный период говорит о том, что, в целом, преподавательский состав смог адаптироваться и мобилизоваться для работы в новых условиях. Причем, 36% преподавателей смогли сформировать необходимые компетенции для дистанционного обучения, пройдя курсы повышения квалификации. Вместе с тем, наблюдался дефицит методических средств для качественной организации дистанционного обучения.

Несмотря на то, что образовательный процесс в вузах не был остановлен, существуют определенные направления подготовки, по которым наблюдаются наибольшие претензии со стороны студентов к качеству высшего образования: это технические науки, медицина, культура и искусство. Данная отраслевая направленность во многом усложнила проведение в дистанционном режиме лабораторных работ, различных видов практик (например, дирижерско-оркестровой в вузах культуры).

Уровень удовлетворенности студентов определялся часто и самим вузом: использовались анонимные опросы на официальных страницах социальных сетей, на сайте образовательного учреждения. Более 40% студентов отметили, что увеличилась учебная нагрузка (в основном, за счет самостоятельного изучения материала преимущественно при использовании асинхронного процесса образовательной деятельности). При этом выявился недостаток навыков самоорганизации (в основном это касается студентов младших курсов). В целом, студенты положительно отнеслись к внедрению дистанционного обучения (рис. 2).

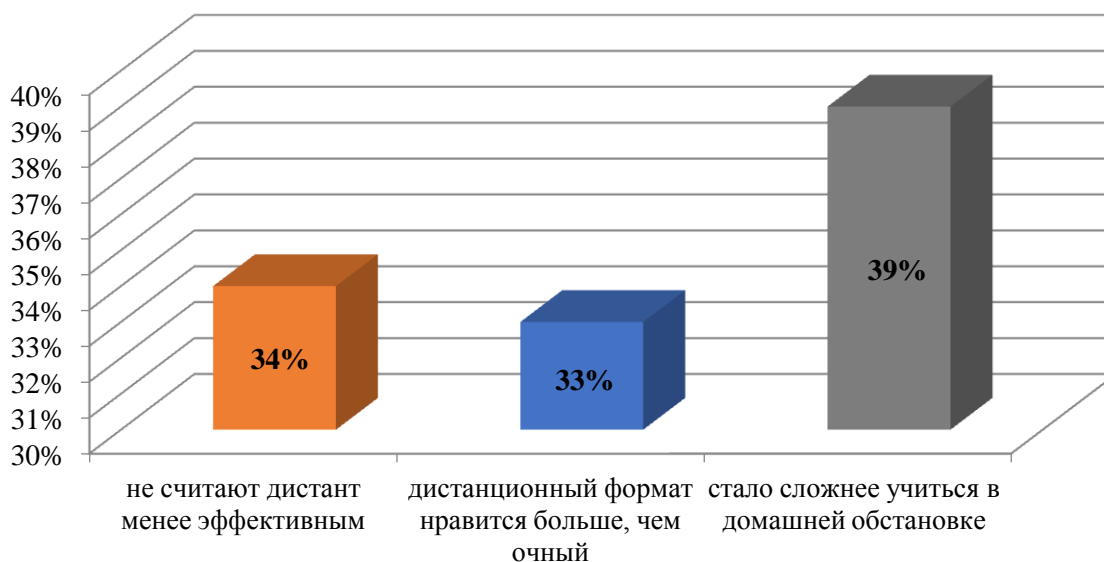


Рисунок 2. Отношение студентов российских вузов к введению дистанционного обучения весной 2020 г. [12]

Информатизация жизни общества позволила выражать общественное мнение, не принимая участия в анкетировании или дискуссиях в СМИ: родители могут оставить свое мнение о педагоге в социальных сетях и на специальных неофициальных ресурсах для оценки качества образовательных услуг (repetitors.info, s-cool.ru и т.д.). Педагог получает уникальную возможность, изучив отзывы и объективную критику своей деятельности, в случае необходимости усовершенствовать свою методику, обратить внимание на недостатки в педагогической коммуникации. Так, в условиях использования дистанционного обучения весной 2020 г. почти треть студентов испытывала дискомфорт, когда преподаватель просил включить веб-камеру, а 35% студентов было сложно задавать вопросы онлайн.

Все это говорит о трудностях вербальной и невербальной коммуникации участников образовательного процесса. Подобные отзывы могут стать толчком для профессионального самосовершенствования педагога, способного к педагогической рефлексии и анализу собственной деятельности.

Помимо воздействия извне необходимо принимать во внимание и воздействие морально-психологического климата, принципов и норм общения со студентами, педагогических традиций, поддерживающихся в конкретном педагогическом коллективе. Сплоченный педагогический коллектив, объединенный общими целями, пропагандирующий самосовершенствование педагога, поощряющий освоение инновационных методов, способен воздействовать на личность отдельного педагога. Молодой специалист может обратиться за советом к более опытному специалисту, кого считает примером для подражания, человеком, заслуживающим доверия.

Заключение

В процессе осуществления своей педагогической деятельности каждый педагог испытывает потребность в оценке своего труда и общественном признании. Эта информация мощным мотивационным фактором к анализу и пересмотру своей профессиональной деятельности. Как правило, наиболее ценной является оценка руководства и коллег. Если была обеспечена объективность при оценке личностных и профессиональных качеств педагога, это можно рассматривать способом влияния социально-психологического климата коллектива на личность.

Таким образом, мы выявили некоторые механизмы воздействия общественного мнения и неформальных профессиональных норм на качество образования. Улучшения качества образования можно достигнуть путем мониторинга общественного мнения и чуткого отклика на оценки, данные родителями, студентами, общественными деятелями конкретным учебным заведениям и педагогическим инновациям. Помимо этого, эти факторы могут выступать в роли рычагов воздействия на личность отдельного педагога, т.к. специалист, способный к рефлексии, будет использовать как положительные оценки своей деятельности, так и объективную критику как основание для самосовершенствования, что в итоге приводит к повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Список литературы

1. Аналитический обзор [Электронный ресурс] // ВЦИОМ: [сайт]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9808> (дата обращения 10.02.2020).
2. Болотов В.А. Основные подходы к созданию общероссийской системы оценки качества образования // Сборник статей «Единый государственный экзамен». Вып. 3. М.: Изд-во «Уникум-центр», 2005. С. 11-12.
3. Выражение мнения граждан [Электронный ресурс] // Официальный портал органов власти Калужской области: [сайт]. URL: http://www.admobl.kaluga.ru/sub/education/Nezavisimaya_ozenka/anketa.php (дата обращения 15.02.2020).
4. Информационный ресурс Президента России. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/46892> (дата обращения 10.03.2020).
5. Коротков Э.М. Управление качеством образования: учебное пособие для вузов. 2-е изд. М.: Академический Проект, 2007. 320 с.
6. Михайлова Т.М. Удовлетворенность субъектов образовательного процесса как критерий качества образования // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2012. №5. С. 49-55.
7. Общественный совет при Минобрнауки России обсудил уроки пандемии [Электронный ресурс] // Министерство науки и высшего образования: [сайт]. URL: https://minobrnauki.gov.ru/ru/press-center/card/?id_4=2777 (дата обращения 13.08.2020).
8. Рейтинг национальных систем высшего образования [Электронный ресурс]. URL: <https://gtmarket.ru/ratings/u21-ranking-of-national-higher-education-systems/info> (дата обращения 20.02.2020).
9. Субботина Т.Н. Управление качеством подготовки студентов при изучении общепрофессиональных дисциплин: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. М.. 2009. 248 с.
10. Третьякова Г.В. Роль общества и личности в оценке качества образования // Наука и образование. 2008. №1. С. 57-60.
11. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М.М. Поташника. М.: Педагогическое общество России, 2000. 448 с.

The role of public opinion and informal professional norms in improving the quality of education



Subbotina Tat'yana Nikolaevna

Candidate of pedagogical sciences, associate professor,
associate professor of the Department of management
Kaluga state University named after K. E. Tsiolkovsky,
Kaluga, Russia
subbotinatn@tksu.ru
0000-0001-8285-5931

Received
25.08.2020

Accepted
31.08.2020

Published
30.09.2020

Abstract

The article is devoted to the influence of public opinion and informal professional norms on the quality of education. The mechanisms for evaluating the quality of education by customers of educational services are analyzed. The role of public opinion in improving the quality of education is defined. Special attention is paid to assessing the level of satisfaction with the quality of education in the process of distance learning. The authors reveal not only the essence of distance learning, but also differentiate it depending on what goals are pursued by the administrative apparatus of an educational institution when implementing elements of distance learning. The paper shows that the use of distance learning can not be a substitute for traditional forms of learning or form a personal trajectory of the student. It is highlighted that the main importance for the process of implementing distance learning is to determine the criteria for it as a separate type of education and the criteria for using it as an integral part of standard educational procedures. The authors propose the formation of a system of quality of educational services and standardization for the purpose of determining the quality of education when using distance learning. It is shown that additional research is required on the issue related to the permissible load on the teaching staff when using the distance education system.

Keywords

Quality of education; customers of educational services; public opinion; quality management of education.

Reference

1. Analiticheskij obzor [E`lektronnyj resurs] // VCIOM: [sajt]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9808> (data obrashheniya 10.02.2020).
2. Bolotov V.A. Osnovny'e podxody' k sozdaniyu obshherossijskoj sistemy' ocenki kachestva obrazovaniya // Sbornik statej «Edinyj gosudarstvennyj e`kzamen». Vy'p. 3. M.: Izd-vo «Unikum-centr», 2005. S. 11-12.
3. Vy'razhenie mneniya grazhdan [E`lektronnyj resurs] // Oficial`nyj portal organov vlasti Kaluzhskoj oblasti: [sajt]. URL: http://www.admobl.kaluga.ru/sub/education/Nezavisimaya_ozenka/anketa.php (data obrashheniya 15.02.2020).
4. Informacionnyj resurs Prezidenta Rossii. [E`lektronnyj resurs]. URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/46892> (data obrashheniya 10.03.2020).
5. Korotkov E`.M. Upravlenie kachestvom obrazovaniya: uchebnoe posobie dlya vuzov. 2-e izd. M.: Akademicheskij Proekt, 2007. 320 s.
6. Mixajlova T.M. Udovletvorennost` sub`ektov obrazovatel'nogo processa kak kriterij kachestva obrazovaniya // Professional`noe obrazovanie v Rossii i za rubezhom. 2012. №5. S. 49-55.

7. Obshhestvennyj sovet pri Minobrnauki Rossii obsudil uroki pandemii [E`lektronnyj resurs] // Ministerstvo nauki i vy'sshego obrazovaniya: [sajt]. URL: https://minobrnauki.gov.ru/ru/press-center/card/?id_4=2777 (data obrashheniya 13.08.2020).

8. Rejting nacional`nyx sistem vy'sshego obrazovaniya [E`lektronnyj resurs]. URL: <https://gtmarket.ru/ratings/u21-ranking-of-national-higher-education-systems/info> (data obrashheniya 20.02.2020).

9. Subbotina T.N. Upravlenie kachestvom podgotovki studentov pri izuchenii obshheprofessional`nyx disciplin: dis. ... kand. ped. nauk: 13.00.08. M.. 2009. 248 s.

10. Tretyakova G.V. Rol' obshhestva i lichnosti v ocenke kachestva obrazovaniya // Nauka i obrazovanie. 2008. №1. S. 57-60.

11. Upravlenie kachestvom obrazovaniya: Praktikoorientirovannaya monografiya i metodicheskoe posobie / pod red. M.M. Potashnika. M.: Pedagogicheskoe obshhestvo Rossii, 2000. 448 s.