

# Обробка інформації в складних організаційних системах

УДК 378:005.6

А.С. Корчакова

*Харьковский национальный университет радиотехники, Харьков*

## ОЦЕНИВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА: СТУДЕНТЫ VS МИНИСТЕРСТВО

*Проводились исследования оценки качества ВУЗа по показателям качества, выявленных "глазами" студентов и предоставленных Министерством образования, далее был проведен сравнительный анализ полученных значений по каждому критерию. В результате установлено, что схема оценивания Вузов нуждается в реформах и изменениях, при этом, любое учебное заведение должно своевременно выявлять проблемы, встречать инновации для их решения, активно использовать методики оценивания и их постоянно совершенствовать – делать шаги к внедрению системы менеджмента качества.*

**Ключевые слова:** *показатель качества, домик качества, кластерный анализ, учебный процесс, высшие учебные заведения.*

### Введение

Качество высшего образования имеет определяющее значение для успешного развития любой страны. Не поспоришь, что в последнее время качество образования начало снижаться пропорционально количеству образованных людей. Интеллектуальный потенциал, напрямую связанный с качеством высшего профессионального образования, представляет собой фундамент страны, и он дал трещину. Данный фактор является особенно важным для любого государства, которое стремится к самостоятельности и независимости, к экономическому и социальному развитию.

Подтверждением сложной ситуации в сфере образования является тот факт, что ни один украинский ВУЗ не входит в список лучших университетов мира. В ежегодный рейтинг репутации мировых вузов World Reputation Rankings британской газеты Times, как и в список авторитетного британского рейтинга QS World University Rankings не вошел ни один украинский вуз [1].

С целью выявления слабых мест и построения рейтинга учебных заведений страны Министерство образования проводит оценивание показателей качества ВУЗов на основе методики рейтингового оценивания. С другой стороны похожее оценивание проводилось и силами студентов.

Поэтому определенный интерес представляет сравнение результатов оценивания по этим двум подходам.

М.В. Киселева в работе [2] определила основные требования, предъявляемые к студенту заведением. Со стороны ВУЗа:

1. Приобретение определенного общекультурного уровня, позволяющего считать себя образованным человеком.

2. Приобретение знаний и практических навыков по конкретной специальности.

Со стороны работодателей:

1. Высокий профессионализм, практическая подготовка по профилю специальности.

2. Теоретические знания по специальности.

3. Организованность и собранность молодого специалиста.

4. Компьютерная грамотность на уровне среднего пользователя.

5. Умение вести цивилизованный диалог, проводить переговоры.

Вышеприведенный перечень требований не полностью характеризует учебный процесс и его результаты.

Поэтому целью данной работы является выбор показателей качества с точки зрения студентов, для отражения деятельности ВУЗа, выявление проблемных элементов и сравнение результатов с результатами министерства.

### Изложение основного материала

Для получения количественных результатов, более точных и развернутых воспользуемся технологией функции развертывания качества (QFD), которая позволит сформировать основные технические характеристики, на которые следует обратить особое внимание.

При этом такой подход необычен еще и тем, что полученные результаты основываются на опыте студентов и бывших студентов ВУЗа.

В течение учебного процесса на студента влияет множество факторов, пренебрегать которыми нельзя.

Беря за основу концепцию «Домика качества» проведем анализ пожеланий студентов к качеству образования. Данное сопоставление и анализ позволит конкретизировать задачи в области качества подготовки, совершенствовать учебные программы, методы и технологии обучения.

При исследовании брались во внимание не только мнения студентов, но и абитуриентов с помощью данных анкетирования образовательного портала «Всевед».

На базе определенных целевых значений могут быть вычислены относительные величины «степени улучшения» качества (по каждой из характеристик) по формуле [3]:

$$Q = \frac{P}{E},$$

где Q – степень улучшения качества; P – целевое значение; E – оценка услуги.

Также вычисляется весовой коэффициент следующей формуле:

$$w = V * Q,$$

где w – весовой коэффициент; V – важность «ожидания» студентов.

Были определены 22 технические характеристики, которые могут повлиять на «ожидания» потребителей с целью изменить их текущую позицию в глазах студентов.

Посредством матрицы связей исследуется взаимосвязь между «ожиданиями» студентов и техническими характеристиками (параметрами) учебного процесса. Эта работа включает в себя взаимную стыковку того, «ЧТО НАДО СДЕЛАТЬ?» с тем, «КАК ЭТО НАДО СДЕЛАТЬ?» [3].

Результаты оценивания по показателям качества с точки зрения студентов приведены в табл. 1 и отсортированы по важности их улучшения.

Сравним полученные результаты с исследованиями, проводимыми в высших учебных заведениях в соответствии с приказом МОН Украины № 1185 от 24.12. 2009.

Согласно рейтингу МОН – 2013 были оценены высшие учебные заведения Украины. Система ранжирования основывается на рейтинговых индикаторах, которые формируют структуру критериев рейтинга по основным направлениям деятельности: «Международная активность», «Качество контингента студентов», «Качество научно-педагогического потенциала», «Качество научной и научно-технической деятельности», «Ресурсное обеспечение».

Для сравнения результатов необходимо сделать их соизмеримыми. Для этого с помощью кластерного анализа распределим университеты по кластерам, относительно значений которых и будем судить об

уровнях полученных оценок. На основании оценок критериев в кластере определим максимальное значение в каждом из критериев, выделим значения, соответствующие ХНУРЭ, пронормируем каждое из них по максимальному и установим относительно 5-бальной шкалы.

В результате для ХНУРЭ были получены следующие баллы на основе рейтинговых шкал индексов критериев: наивысший результат 5 баллов по критерию «международная активность», с небольшим отрывом и результатом в 4,86 следует критерий «качество контингента студентов», на третьем месте «качество научной и научно-технической деятельности», далее идет «ресурсное обеспечение учебного процесса» и наиболее неудовлетворительную оценку получает «качество научно-педагогического персонала».

Мнения студентов относительно проблемных моментов университета отличаются от данных, получаемых министерством образования. Это проиллюстрировано на рис. 1. Рис. 1, а характеризует результаты оценки согласно проводимым мероприятиям на основании указа "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава", сопровождающимся изданным методическим пособием, в соответствии с которым была использована методика рейтингового оценивания ВУЗов. На рис. 1, б выстроены показатели, используя мнения студентов.

На этом рисунке по горизонтальной оси отложены критерии, которые предлагает МОН, по вертикальной – их значение.

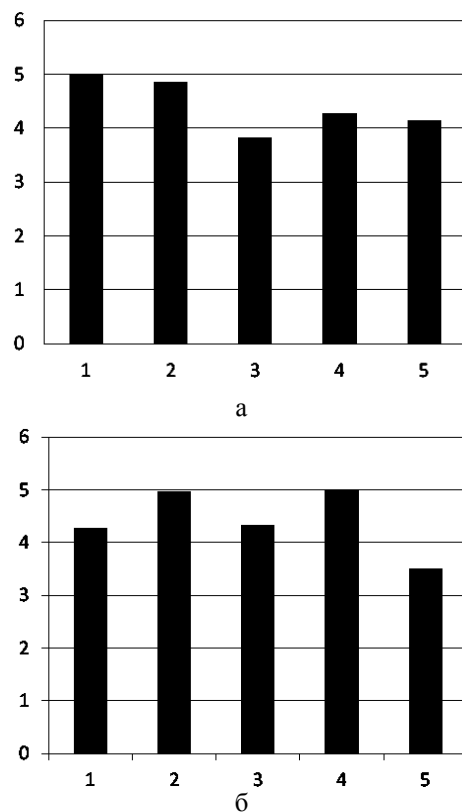


Рис. 1. Результаты сравнения

Результаты оценивания "глазами" студентов

#	Полученные результаты	Суммарное значение		Полученные результаты	Суммарное значение
1	Техническое оборудование лабораторий и аудиторий	8,115942	6	Методы доступа к информации	6,3768116
2	Расширение международных связей	7,826087	7	Профессорско-преподавательский состав	6,3768116
3	Обновление и усовершенствование дисциплин	7,826087	8	Организация досуга студентов (кружки + научная деятельность)	5,5072464
4	Учебно-методические материалы	6,9565217	9	Услуги при ВУЗе и их качество	4,3478261
5	Методика обучения и преподавания	6,3768116	10	Библиотеки и их фонды	3,7681159

## Выводы

В табл. 1 приведены технические характеристики и свойства университета, которые нуждаются в реформе и срочном вмешательстве, при этом, особого внимания требуют показатели (1 – 7). Остальными же не следует пренебрегать, а держать под контролем и постоянно улучшать. Такое расхождение можно обосновать различными причинами. Одной из таких причин является некорректное проведение указанных мероприятий или не в полном объеме. Чтобы исключить такую возможность для получения актуальных и достоверных данных, требуется регулярно проводить периодическую оценку Вуза.

С другой стороны, причиной может послужить избыточность или, наоборот, недостаток факторов внутри предложенной методики, так как она не позволяет охватить и отразить ситуацию в полном объеме. Но для изучения данного проблемного поля требуется проведение дополнительных исследований.

Таким образом, схема оценивания Вузов нуждается в реформах и изменениях, при чем, любое

учебное заведение должно встречать инновации и активно использовать методики оценивания, т.к. это позволит максимально достоверно отразить ситуацию и проблемные места и, как следствие, улучшить не только самое главное – качество выпускника, но и получить массу дополнительных преимуществ.

## Список литературы

1. 2012 World University Rankings [Electronic resource] – Access mode: <http://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2012>.
2. Киселева М.В. Оценка работодателей – критерий качества образовательной услуги: материалы семинара / М.В. Киселева. – СПб., 2010.
3. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро; под ред. И.И. Мазура. – М.: Высшая школа, 2003. – 334 с.

Поступила в редколлегию 10.04.2015

**Рецензент:** д-р физ-мат. наук, проф. А.В. Грицунов, Харьковский национальный университет радиоэлектроники, Харьков.

## ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВИШУ: СТУДЕНТИ VS МІНІСТЕРСТВО

А.С. Корчакова

*Здійснювалося дослідження якості вишу за показниками якості, що виявлено "очима" студентів та наданих міністерством освіти. Було здійснено порівняльний аналіз отриманих значень за кожним критерієм. В результаті встановлено, що схема оцінювання вишів потребує реформування та змін. При цьому, будь-який виш має своєчасно виявляти проблеми, зустрічати інновації для їх вирішення, активно використовувати методики оцінювання та їх безперервно вдосконалювати – здійснювати кроки щодо впровадження системи менеджменту якості.*

**Ключові слова:** показник якості, будиночок якості, кластерний аналіз, учбовий процес, вищий навчальний заклад.

## ESTIMATION OF HIGH SCHOOL EDUCATION'S ACTIVITY: STUDENTS VS MINISTRY

A.S. Korchakova

*The investigations of high school education's quality were realized by quality factors defined students' "eyes" and ministerial order. For each factor the comparative analysis of mining data was realized. As a result the estimation process of high school education appeared to need urgent reforms and improvements. In addition any high school education has to discover the problems in time, to implement the innovations for solving problems, to use the estimation tests activity and to improve them continuously – to make steps towards implementing a quality management system.*

**Keywords:** quality factor, Quality Function Deployment, cluster analysis, education process, high school education.