Е.Д. Макарова

ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Проблема качества – одна из наиболее актуальных в образовательной сфере современного российского общества. Для дополнительного профессионального образования она также весьма значима, требует глубокого осмысления и определения эффективных путей решения.

В деятельности образовательных учреждений проблема качества образования тесно связана с реализацией управленческой политики, потребностью создания и внедрения технологий, оптимизирующих образовательный процесс. Необходимым условием для реализации управленческой деятельности в сфере оптимизации качества образования является объективная и оперативная информация, источником которой могут быть только результаты конкретно-социологического исследования.

Наиболее важным условием создания и функционирования системы менеджмента качества в любой организации, в том числе образовательной, является ориентация на потребителей. Необходимость исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им, что очень важно на первоначальном и последующих этапах формирования системы менеджмента качества. В статье представлен опыт реализации принципа «удовлетворенность потребителя» в процессе внедрения системы менеджмента качества Учебно-исследовательским центром РГУ нефти и газа им. И.М. Губкина (УИЦ), рассмотрено содержание системы потребительского мониторинга, приведены основные результаты.

Под системой мониторинга качества дополнительного профессионального образования (МКДПО) мы понимаем постоянное отслеживание состояния потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие «мониторинг» мы рассматриваем

как более широкую категорию, чем контроль, поскольку первый включает в себя аналитику, диагноз, прогноз тенденций, корректировку развития образовательных программ.

Цель мониторинга качества образовательного процесса дополнительного профессионального образования – непрерывный замер оценок качества образовательной услуги потребителем (слушателем) для управления качеством образовательного процесса. Мониторинг – не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным. Система МКДПО максимально ориентирована на решение основной задачи УИЦ – обеспечение и повышение качества образовательной услуги. Основные функции МКДПО – аналитическая, диагностическая, прогностическая, информационная, организационно-управленческая. Требования, которым должна отвечать системе МКДПО, следующие: достоверность, простота, оперативность, экономичность.

Объектом МКДПО являются слушатели курсов повышения квалификации УИЦ – взрослые люди, в подавляющем большинстве с высшим образованием, руководители и специалисты нефтегазовых отраслей, реализующие себя на рынке труда. Взрослый обучаемый характеризуется рядом специфических личностных особенностей, связанных с повышением компетентности, личностным состоянием, определенными барьерами восприятия образовательной деятельности. Повышение компетентности взрослого человека основано на имеющемся у него определенном жизненном опыте, владении объемом и уровнем общих и профессиональных знаний в одной или нескольких предметных областях. Кроме того, он, как правило, имеет сложившийся и развивающийся профессиональный опыт работы; осуществляет самоанализ и самооценку образовательной профессиональной деятельности; избирательно относится к новым знаниям, информации в соответствии с их актуальностью и значимостью; полученные знания стремится оперативно реализовать.

Метод сбора первичных данных – анкетный опрос. Методика последнего предусматривает проведение анкетирования каждого слушателя по разработанной анкете выходного контроля. Этот инструментарий позволяет замерить качество и результат образовательного процесса. Показателями качества образовательного процесса являются: организация учебного процесса; актуальность курса; новизна полученных знаний; качество организации практических занятий; качество наглядного и раздаточного материала; качество преподавания учебных дисциплин; контакт с аудиторией, обмен мнениями.

Показатели качества образовательного процесса замеряются трехпозиционной шкалой: удовлетворен в полной мере; удовлетворен в основном; удовлетворен частично. В шкале отсутствуют пози-

ции, несущие отрицательные значения. Как показала практика проведения мониторинга слушателей УИЦ, такие позиции не работают.

Присвоение каждой позиции шкалы соответствующего балла (удовлетворен в полной мере – 5 баллов; удовлетворен в основном – 4 балла; удовлетворен частично – 3 балла) позволяет перейти от системы качественных координат замера данного социального процесса в количественную систему координат. Это, в свою очередь, позволяет оперировать при определении качества процесса образования не только общими процентными распределениями ответов респондентов, выбравших ту или иную позицию шкалы, но и величиной в баллах. Оценка в баллах дает возможность использовать такие методы математической статистики, как подсчет средних, максимальных и минимальных значений замеряемого процесса.

Основные результаты потребительского мониторинга, проведенного в 2006 г. с участием автора, представлены следующим образом. В анкетном опросе по итогам обучения на курсах повышения квалификации участвовало 3628 слушателей, в том числе слушатели бизнес-школы. В первом полугодии было опрошено 2210 слушателей, во втором полугодии – 1418 слушателей, что составило 86% общего числа прошедших повышение квалификации в УИЦ. Среди респондентов: руководителей – 29% (1052 чел.); специалистов – 71% (2576 чел.); мужчин – 67% (2431 чел.), что на 10% больше, чем в предыдущий период; женщин – 33% (1197 чел.); специалистов с высшим образованием – 93% (3374 чел.), этот показатель увеличился по сравнению с 2005 г. на 8%; работников со средним образованием – 7% (254 чел.).

В процессе анкетного опроса получена информация о степени удовлетворенности содержанием курса, организацией учебного процесса и практических занятий, а также работой преподавателей. В таблице 1 представлены средние показатели удовлетворенности респондентами качеством образовательного процесса, осуществляемого УИЦ.

Таблица 1

Средние показатели удовлетворенности респондентов качеством образовательного процесса

Основные позиции	Удовлетворен в полной мере (5 баллов), %	Удовлетворен в основном (4 балла), %	Удовлетворен частично (3 балла), %	Средний показатель удовлетворенности, баллы
Качество организации учебного процесса	53	34	13	4,4

Окончание табл. 1

Основные позиции	Удовлетворен в полной мере (5 баллов), %	Удовлетворен в основном (4 балла), %	Удовлетворен частично (3 балла), %	Средний показатель удовлетворенности, баллы
Актуальность курса	50	45	5	4,4
Новизна полученных знаний	45	45	10	4,3
Качество организации практических занятий	45	44	11	4,1
Качество наглядного и раздаточного материала	68	30	2	4,6
Качество преподавания учебных дисциплин	54	46	-	4,5
Контакт с аудиторией, организация обмена мнениями	73	27	-	4,7

Анализ данных, представленных в таблице, свидетельствует о том, что слушатели высоко оценивают образовательный процесс в УИЦ. Наиболее высокую степень удовлетворенности слушатели продемонстрировали по отношению к показателям, характеризующим профессионализм преподавателей: «преподавание учебных дисциплин» и «контакт с аудиторией, организация обмена мнениями». Ни один из респондентов не отметил позицию «удовлетворен частично», соответствующую 3 баллам. Наиболее высокие оценки получили преподаватели семинаров по профилю управления персоналом. Позиция «преподавание учебных дисциплин» получила оценку в 4,8 баллов, позиция «контакт с аудиторией, организация обмена мнениями» – 5,0 балла. Самые низкие оценки получили преподаватели семинаров по промышленной экологии.

Как выяснилось в результате исследования, среди показателей качества образовательного процесса организация практических занятий вызывает наименьшую удовлетворенность слушателей. Степень личной удовлетворенности респондентов качеством организации и проведения практических занятий позволили выделить темы курсов, где этот вид занятий проводится на высоком уровне (см. табл. 2).

Таблица 2

Темы курсов, получивших наиболее высокие показатели удовлетворенности слушателей качеством практических занятий

Тема курса	Профиль обучения	Оценка в баллах
Предупреждение и ликвидация ГНВП при бурении и капитальном ремонте скважин	Бурение	4,9
Автоматизированная система диспетчерского управления транспортом газа	Транспорт нефти и газа	4,7
Ремонтно-техническое обслуживание основного и вспомогательного оборудования КС	Транспорт нефти и газа	4,7
Современные технологии строительства и реконструкции сетей газоснабжения	Проектирование, сооружение и реконструкция н/г объектов	4,8
Совершенствование систем внутреннего и внешнего электроснабжения	Электроэнергетика	4,6
Энергосбережение и управление электропотреблением предприятий	Электроэнергетика	4,6
Аттестация рабочих мест по условиям труда	Промышленная безопасность и охрана труда	4,7
Человеческий фактор и безопасность труда	Промышленная безопасность и охрана труда	4,6
Совершенствование бухгалтерского учета и контроля	Экономика…	4,8
Социально-психологические аспекты управления трудовыми коллективами	Управление персоналом	5,0
Организация работы руководителя. Технологии в современном менеджменте	Управление персоналом	5,0
Стратегии эффективности делового общения	Управление персоналом	4,9

Как видно из таблицы, практические занятия наиболее успешно проводятся по темам курса, относящихся к профилю «Управление персоналом»: «Социально-психологические аспекты управления трудовыми коллективами» «Организация работы руководителя. Технологии в современном менеджменте». Они получили наивысшую оценку – 5 баллов. Несколько ниже оценка проведения практических занятий по дисциплине «Стратегии эффективности делового общения» – 4,9 балла.

В таблице 3 представлены наиболее низкие показатели удовлетворенности слушателей качеством практических занятий, организованных на курсах повышения квалификации УИЦ по разным профилям обучения.

Таблица 3

Темы курсов, получивших наиболее низкие показатели удовлетворенности слушателей качеством практических занятий

Тема курса	Профиль обучения	Оценка в баллах
Прогнозирование залежей нефти и газа… в коллекторах комплексов геофизических методов	Нефтегазовая технология	3,5
Новые технологии повышения эффективности освоения и эксплуатации нефтегазовых скважин	Добыча нефти и газа	3,5
Диагностика, техническая экспертиза, ремонт… насосного и компрессного оборудования…	Транспорт нефти и газа	3,2
Управление качеством противокоррозионных полимерных покрытий нефтегазового оборудования и сооружений…	Транспорт нефти и газа	3,7
Метрологическое обеспечение учета и измерения количества природного газа	Транспорт нефти и газа	3,6
Современная индустриально-строительная технология сооружения комплектно-блочных… объектов	Проектирование, сооружение объектов	3,5
Аналитический контроль в лабораторной практике… предприятий	Переработка нефти и газа	3,3
Перспективные технологии переработки конденсатов и широкой фракции легких углеводородов	Переработка нефти и газа	3,6
Международные стандарты финансовой отчетности	Экономические профили	3,6

Анализ данных, представленных в таблице 3, позволяет сделать вывод, что уровень проведения практических занятий чаще не удовлетворяет слушателей, повышающих квалификацию по техническому профилю обучения. Эта информация должна быть учтена и преподавателями соответствующих дисциплин, и руководством УИЦ в дальнейшей работе.

Большое значение для повышения качества образовательного процесса имеют замечания и предложения слушателей курсов повышения квалификации по различным аспектам процесса обуче-

ния. В результате анкетного опроса 67% слушателей предложили включить в программу курса обучения дополнительные проблемные вопросы и темы, связанные с изучением современных методик, новых технологий выполнения работ, а также актуальные вопросы по профильным темам. Около трети респондентов (27%) считают недостаточным развитие темы курса обучения и высказывают предложения по увеличению учебных часов для рассмотрения конкретных вопросов, заявленных в названии семинара.

В 19% случаев в анкетах выходного контроля слушатели предлагают увеличить объем учебных часов при проведении практических занятий с целью рассмотрения конкретных ситуаций из опыта работы предприятий нефтегазового комплекса, а также знакомства с работой нового оборудования и перспективными технологиями. В целом в 2006 г. 32% слушателей высказали замечания по содержанию и пользе проводимых практических занятий, что на 8% меньше показателей 2005 г.

Анализируя результаты мониторинга, важно отметить, что ежегодно значительно увеличивается число слушателей, в полной мере удовлетворенных качеством практических занятий. Так, в 2004 и 2005 гг. их было 49%, в 2006 г. – 57%. Вместе с тем увеличивается количество респондентов, неудовлетворенных содержанием и объемом практических занятий: 2004 г. таких было 4%, в 2005 г. – 7, в 2006 г. – 9%. Как видно из представленных данных, этот рост незначителен. Необходимо отметить, что по сравнению с тем же периодом прошлого года значительно сократилось (до 5%) количество замечаний по содержанию, качеству и объему обеспечения слушателей нормативно-технической документацией и опорными конспектами.

В 2006 г. отсутствовали замечания: по организации «круглых столов», дискуссий по обмену опытом работы среди специалистов отрасли, по применению технических и наглядных средств обучения, по проведению выездных занятий на действующие предприятия. Число семинаров, по итогам которых замечаний не поступило, осталось тем же, что и в предыдущий период.

Результаты анализа замечаний и предложений слушателей показали, что для улучшения качества образовательного процесса в УИЦ необходимо решение следующих вопросов: во время проведения семинара обеспечить изучение в полном объеме тем, заявленных в его названии; обратить внимание на актуальность и новизну учебного материала; разработать опорные конспекты для слушателей по каждому изучаемому разделу программы; перераспределить учебное время с целью увеличения объема практических занятий по решению проблемных и прикладных задач, рассмотрению конкретных ситуаций, знакомству с современными технологиями, используемы-

ми на предприятиях НГК (отдельные профильные семинары); использовать в процессе обучения информацию о современных технологиях, новых образцах оборудования и технических приборов; предусмотреть проведение выездных занятий.

Результаты мониторинга позволяют определить потребности и ожидания потребителей; выявить степень удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг, оказываемых УИЦ; оценить качество дополнительного профессионального образования на уровне: УИЦ, каждой программы (семинара), каждой темы программы (дисциплины) в динамике.

Результаты исследования доводятся до каждого преподавателя, руководителя программы, куратора группы, а также руководства центра, что позволяет формировать и осуществлять планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для повышения качества предоставляемых образовательных услуг в соответствии с уровнем компетенции каждого из перечисленных субъектов образовательного процесса, осуществляемого УИЦ.