

## **Моніторинг якості викладання як засіб оцінювання якості університетської освіти**

Статтю присвячено оцінці якості освіти, що є підґрунтям покращення якості освітніх послуг як в окремому навчальному закладі, так і на регіональному та державному рівнях. Проаналізувавши існуючі підходи до оцінки якості освіти, автори статті акцентують увагу на ролі моніторингу якості викладання як засобу оцінювання якості освіти на рівні окремого навчального закладу. Спираючись на багаторічний досвід проведення моніторингу «Викладання очима студента», робиться висновок щодо можливості використання соціологічної оцінки для підвищення якості викладання в університеті. Відзначається, що найбільш проблемними, на думку студентів, є такі характеристики викладачів як уміння викликати інтерес до предмету, використання нової наукової інформації та уміння зняти напруженість і втомленість аудиторії.

**Ключові слова:** якість університетської освіти, оцінка якості освіти, підходи до оцінки якості освіти, моніторинг якості викладання.

Одним із пріоритетних напрямів державної політики України, який неодноразово декларувався в офіційних документах щодо розвитку системи вищої освіти, є підвищення її якості, оновлення змісту освіти, форм організації навчально-виховного процесу, впровадження освітніх інновацій та інформаційних технологій, трансформація кількісних показників освітніх послуг у якісні. Виходячи з необхідності поступово привести якість освіти в Україні у відповідність до європейських стандартів, практично усі вітчизняні ВНЗ час від часу звертаються до оцінки якості освіти, адже на ній базуються наступні кроки до покращення якості освітніх послуг як в окремому навчальному закладі, так і на регіональному та державному рівнях.

Сьогодні у світі існують різні підходи до оцінки якості освіти, що здебільшого визначаються метою, з якою здійснюється така оцінка. Як відомо, однією з найпоширеніших систем оцінювання освіти є освітні індикатори ЮНЕСКО та індикатори ОЕСР, що координуються ними спільно за єдиною міжнародною дослідницькою програмою. Останні згруповано в шість розділів, які характеризують демографічні показники середовища, в якому функціонує система освіти, її фінансові та людські ресурси, доступність та успішність просування в освіті, організаційні засади освіти в навчальних закладах, соціальні результати освіти, рівень навчальних досягнень у різних галузях знань (математика, природничі науки, грамотність тих, хто отримує освіту).

Кінцевою метою соціологічної оцінки якості власне університетської освіти є отримання інформації, яка може бути використана для вдосконалення та підвищення якості освіти. Затребуваність саме соціологічної оцінки

сьогодні обумовлюється, по-перше, увагою з боку тих, хто здійснює фінансування; по-друге, зацікавленістю суспільства у якості освіти, незважаючи на існування з цього приводу різних позицій представників окремих соціальних груп. Використання різних підходів для оцінки якості освіти торкаються і теорії, і практики цієї процедури, вони тісно пов'язані та переміщують увагу зі специфічних процедур оцінювання на цінність, важливість та еталон оцінки.

Оскільки фахівці виділяють декілька можливих варіантів класифікації підходів до оцінки якості освіти, наведемо характеристику деяких з них. Згідно з досить популярною класифікацією, виділяють такі підходи, як *результативний, цільовий, системний аналіз, вартісний та описативний*. Перший з них передбачає оцінювання всіх досягнень усіх складових якості освіти; за умов використання другого увага фокусується на результатах – у їхній відповідності до поставленої мети. У межах третього підходу вивчаються позитивні та негативні впливи на освіту інших інститутів та соціального оточення, що вимагає дослідження взаємодії великої кількості змінних, які можуть впливати на якість освіти. В умовах четвертого підходу витрати використовуються в якості незалежної змінної для визначення впливу на якість освіти, а п'ятий застосовується для коригування якості, що спирається на певні стандарти. Метою такого оцінювання є спостереження за тим, якою мірою студенти, викладачі та керівництво закладів освіти дотримуються певних стандартів з метою вдосконалення освіти.

Ще одним варіантом класифікації є виділення *формального та суб'єктивного* підходів. Формальний підхід ґрунтується, в першу чергу, на державній системі оцінки якості. В Україні атестацією та акредитацією освітніх установ займається Міністерство освіти і науки України. Через специфіку діяльності подібних установ оцінювання якості освіти, вони не можуть бути об'єктивними – це відрізняє їх від незалежних систем акредитації, орієнтованих на Європейські стандарти (йдеться, зокрема, про такі з них, як CEE Network – Мережа агенцій гарантування якості у вищій освіті країн Центральної та Східної Європи, ENQA – Європейська асоціація гарантії якості вищої освіти, GATE – Глобальний Союз Транснаціональної Освіти). Крім того, існує невелика кількість незалежних професійних організацій та систем акредитації, наприклад, ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology), орієнтованих на технічні професії. На відміну від формального, суб'єктивний підхід базується на думці тих, хто вже скористався послугами певного навчального закладу та пройшов навчання за тим чи іншим напрямком. Крім того, застосовуючи суб'єктивний підхід, можна враховувати оцінку експертів (фахівців у сфері освіти або роботодавців).

На окрему увагу з приводу оцінки якості освіти заслуговують рейтинги навчальних закладів, що можуть поєднувати формальний та суб'єктивний підходи до оцінки якості освіти. Найчастіше такі рейтинги складаються ЗМІ, які виходять із власних показників та можуть переслідувати певну мету.

В Україні визнаними та авторитетними є, наприклад, Рейтинг ВНЗ України «Компас», Рейтинг ВНЗ України журналу «Деньги», Рейтинг ВНЗ України ЮНЕСКО «Топ 200». Вони, хоча й ґрунтуються на відмінних показниках якості, однак формують певне уявлення про якісну освіту та впливають на імідж сучасних університетів.

Щодо міжнародних рейтингів університетів, то у зв'язку з цим, на нашу думку, слід згадати насамперед дві найбільш авторитетні системи оцінювання, що існують сьогодні: Академічний рейтинг університетів світу (Шанхайський рейтинг, ARWU) та Рейтинг університетів світу за версією «Таймс» (The Times Higher Education-QS World University Rating). Хоча на адресу обох рейтингів продовжує лунати критика, це не заважає їм залишатися найбільш впливовими та визнаними у всьому світі. Відзначимо, що Шанхайський рейтинг побудований переважно на об'єктивних оцінках, тоді як рейтинг «Таймс» ґрунтується на суб'єктивних оцінках. Кожна із цих систем оцінювання відповідає своїй меті, тому й використовує відповідну методологію, що дозволяє дійти висновку про те, що загальна наукова оцінка якості університетської освіти може ґрунтуватися на поєднанні основних підходів до оцінювання якості освіти, тобто поєднувати репутаційний (на основі експертних оцінок, рейтингів) та результативний (за об'єктивними показниками) підходи.

Оцінювання якості освіти може розглядатися як канал інформації про стан освітньої системи в цілому, а для кожного вищого навчального закладу є важливим не тільки для збереження репутації та сталої рейтингової позиції, а й для внутрішнього контролю ситуації. Сучасний менеджмент у системі вищої освіти ґрунтується на запровадженні діагностичних методів і технологій збирання та обробки інформації. Тому для прийняття ефективних і своєчасних управлінських рішень, адекватних реальному етапу функціонування і прогнозування розвитку університету, необхідна об'єктивна і достовірна інформація про різні аспекти його діяльності. Це вимагає постійного обстеження, налагодження системи моніторингу освіти, головною метою якої стає збирання та аналіз якісних показників освіти, поширення й доступ до цієї інформації громадськості, користувачів освітніх послуг, посилення управлінських дій щодо підвищення показників якості.

Оцінка якості – це міра якості (числова або семантична), що являє співвіднесеність вимірів властивостей (функцій) з еталоном, що фіксує еталонний рівень, норму якості. Тобто «оцінка якості» є окремим випадком виміру якості, у якому відображається ціннісне ставлення до якості об'єктів та процесів у соціальному світі. Оцінювання якості освіти як процес розвивається згідно з тією ж логікою, що й вимірювання, тобто за логікою порівняння з певним еталоном. Відмінність полягає у тому, що еталон у цьому випадку має цілісний, системно-соціальний характер і змінюється разом із соціально-економічним та науково-технічним прогресом, тобто має

перехідне існування. Це означає, що оцінювання якості підпорядковується принципу відносності, у відповідності до якого оцінка якості залежить не лише від вимірювально-оцінювальних засобів, але й еталону оцінки. Таким чином, *система оцінки складається з трьох головних компонентів*: суб'єкта оцінки, об'єкта оцінки, бази оцінки, а також алгоритму оцінки.

За результатами моніторингу якості освіти органи управління отримують інформацію про стан освітньої системи та її окремих складових, виявляють проблеми, що виникли в процесі запровадження інновацій, з'ясовують тенденції розвитку освіти і прогнозують зміни, необхідні для перспективного функціонування системи освіти, тому моніторинг системи освіти стає дієвим інструментарієм менеджменту освіти, зокрема, в управлінні її якістю. Сучасні системи моніторингу якості освіти підпорядковані ієрархічним зв'язкам освітньої системи. Тому суб'єктами оцінювання можуть бути всі ті, хто задіяний у проведенні моніторингу, – студенти, викладачі, їхні керівники, органи управління різних рівнів, навчальні заклади та їхні структурні підрозділи тощо. Моніторинг на рівні окремого навчального закладу, на нашу думку, має спиратися на вивчення якості на наступних рівнях:

- груповому рівні оцінки студентами якості власної загальноосвітньої та професійної підготовки, суспільної, професійної і життєвої компетентності, навичок критичного мислення тощо;

- локальному рівні оцінювання якості освіти своїх вихованців навчальним закладом, досягнення ним поставленої мети в дотриманні вимог державного стандарту відповідного рівня освіти, коригування стратегії його розвитку за соціальними, педагогічними, економічними показниками.

Об'єктами оцінювання можуть бути внутрішні і зовнішні характеристики якості освіти як процесу, результату чи системи загалом. Найбільш поширеною на сьогодні є практика оцінювання студентами як головними споживачами результатів освіти, *якості викладання*.

Уперше в нашому університеті дослідження якості освітнього процесу проводилося в середині 80-х років ХХ ст., коли за рішенням адміністрації вивчалася думка студентів щодо можливостей і шляхів удосконалення навчально-виховного процесу. На початку 90-х років ХХ ст. опитування щодо якості викладання було ініційовано Міністерством освіти, при цьому розробка інструментарію та аналіз результатів здійснювалися його співробітниками, що унеможливило використання цієї інформації з подібною метою на рівні університету.

Основною формою контролю якості викладання з лютого 2003 року став загальноуніверситетський моніторинг «Викладання очима студентів». На часі ми маємо досвід двадцяти масштабних опитувань, що дозволяє зробити певні узагальнення, більш чітко окреслити проблеми тощо. У створенні інструментарію (анкети) брали безпосередню участь викладачі соціологічного факультету та факультету психології, співробітники

навчально-методичного центру університету. Після апробації (проведення пілотажного дослідження) на окремих факультетах та затвердження ректором анкети було використано для масового опитування студентів.

Сьогодні анкетування проводиться двічі на рік – на початку кожного нового семестру – й передбачає оцінювання студентами 1–4-х курсів всіх факультетів університету діяльності тих викладачів, які читали навчальні курси у попередньому семестрі й приймали заліки й іспити.

Змістовні блоки анкети містять питання, пов'язані як з діяльністю викладача, так і з організацією навчального процесу. Перший блок дає змогу оцінити такі характеристики викладацької діяльності, як доступність викладення матеріалу, вміння підтримувати дисципліну в аудиторії, вільне володіння матеріалом, загальну культуру й культуру мовлення, ставлення до студентів, використання в навчальному процесі нової наукової інформації; принципів, вимогливе ставлення до студентів тощо.

До опитування включено й питання про використання в навчальному процесі різноманітних організаційних форм проведення занять та контролю знань, зокрема нетрадиційних, – таких, як ділові ігри, аналіз ситуацій, використання комп'ютерних технологій, тестових завдань, рейтингової системи та ін. Також студенти висловлюють своє ставлення до організації контролю знань та підсумкового оцінювання. У зв'язку з останнім напрямком роботи характеризуються чинники, що впливають на результат іспиту (знання, відвідуваність занять протягом семестру, особисте ставлення викладача та ін.). Щодо оцінок діяльності конкретних викладачів, то вони є інформацією з обмеженим доступом, тому їх аналізують сам викладач і декан відповідного факультету. У разі необхідності до цих даних можуть звертатися ректор і проректор з науково-педагогічної роботи, завідувачі кафедр.

Про результати кожного етапу дослідження науковий керівник моніторингу доповідає двічі на рік на засіданні ректорату, дані опитування також регулярно стають предметом обговорення методичних комісій факультетів, аналізуються співробітниками навчально-методичного центру університету з метою подальшої розробки рекомендацій з підвищення якості викладання.

На кожному етапі дослідження, в залежності від існуючих нагальних проблем університетського життя, до інструментарію додається низка питань щодо ставлення студентів до цих проблем. Ми вже маємо досвід вивчення особливостей комунікації в навчальному процесі, стану комп'ютерної підготовки в університеті, налаштованості студентів на педагогічну діяльність, сталості професійного вибору та перспектив працевлаштування майбутніх випускників, ставлення студентів до нововведень Болонського процесу і різних форм проведення підсумкового контролю та ін.

З часом дослідження стало звичною процедурою для більшості студентів і викладачів. Але ця «звичність» не означає відсутність позитивних змін. По-перше, треба зауважити, що ми зафіксували хоч і невелику, але пози-

тивну динаміку за більшістю кількісних і якісних характеристик навчального процесу в цілому та щодо діяльності окремих викладачів. Певні позитивні зміни відбуваються і в організації навчального процесу, зокрема, це стосується використання нетрадиційних методів проведення занять та контролю знань.

Як свідчать результати дослідження, студенти високо оцінюють професійну майстерність університетських викладачів, об'єктивно (незалежно від отриманої під час іспиту оцінки) характеризують їхній внесок у процес підготовки майбутніх конкурентоспроможних фахівців. На жаль, й досі своєрідною «проблемною зоною», на думку студентів, є уміння викликати інтерес до предмету, використовувати нову наукову інформацію та уміння зняти напруженість і втомленість аудиторії.

Загальна оцінка якості викладання залишається достатньо високою – 4,1–4,3 бали, і сьогодні в університеті вже не залишилося факультетів-«трієчників», оскільки всім в оцінці загальної якості вдалося подолати позначку в «4» бали. Зрозуміло, що ця оцінка складається з балів, отриманих кількома десятками викладачів кожного факультету, чії персональні оцінки можуть суттєво відрізнятись.

У пам'яті кожного студента іноді на все життя залишаються спогади про те, як відбувалися іспити, як «народжувалися» оцінки. Дані нашого дослідження дають змогу узагальнити ці спогади та перелічити ті чинники, від яких реально залежить успішне складання іспитів. Зокрема, протягом вже кількох років абсолютна більшість студентів (понад 90 % згадувань) називає головним з них знання матеріалу; не останню роль відіграє відвідуваність занять (від неї залежить успішне складання іспитів практично половини опитаних студентів); значно менше впливає психологічний чинник (прихильне ставлення викладача). На жаль, стабільно, 2–3 % згадувань по університету в цілому щоразу пов'язані з грошовою винагородою викладачеві як умовою складання іспиту. Кілька років тому в Україні розгорнулася кампанія з боротьби з хабарництвом у системі освіти, але не все в цій роботі залежить від зовнішніх зусиль, а тим паче, – від якогось одного учасника процесу. Дуже хотілось би побажати студентам сумлінного ставлення до навчання, глибоких знань, оскільки це основний і перевірений часом засіб у боротьбі з хабарництвом, і навряд чи людство найближчим часом зможе винайти щось більш ефективне.

На жаль, поки ще не всі факультети детально вивчають отриману завдяки моніторингу інформацію – декотрі з них практично жодного разу не обговорюють її на засіданнях методичних факультетських комісій або засіданнях Вчених рад. Знижує ефективність моніторингу й те, що в офіційних документах університету не достатньо чітко прописані механізми врахування результатів щодо кожного викладача та санкції щодо тих, чия діяльність в аудиторіях та поза ними низько оцінюється студентами.