

## ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ВУЗА

### **Гагиев Николай Николаевич**

кандидат экономических наук, ведущий научный сотрудник НИИ развития образования РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», 117997, Москва, Стремянный пер., д. 36.

E-mail: ro-public@rea.ru

### **Пироженко Екатерина Андреевна**

кандидат экономических наук, ведущий научный сотрудник НИИ развития образования РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», 117997, Москва, Стремянный пер., д. 36.

E-mail: ro-public@rea.ru

### **Шубенкова Евгения Валериевна**

доктор экономических наук, профессор, директор НИИ развития образования РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», 117997, Москва, Стремянный пер., д. 36.

E-mail: ro-public@rea.ru

В современных рыночных условиях, когда качество предоставляемых образовательных услуг становится одним из определяющих факторов при выборе учебного заведения, крайне важно реально оценить состояние внутренней среды вуза, изучить, насколько удовлетворены качеством главные потребители – студенты. В РЭУ им. Г. В. Плеханова принята Стратегия обеспечения гарантии качества образования, на основании которой авторами по разработанной ими методике проведен опрос студентов с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством преподавательской работы. В статье обосновываются выводы о наличии взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и их успеваемостью, между посещаемостью занятий студентами и поставленными ими баллами преподавателям. Выявлены критерии, по которым преподаватели получили наименьший и наибольший балл при оценке их студентами в целом по РЭУ им. Г. В. Плеханова.

*Ключевые слова:* качество образовательной деятельности, конкурентоспособность вуза, рейтингование преподавателей, образовательная программа, профессорско-преподавательский состав.

## ASSESSING THE LEARNERS' SATISFACTION WITH TEACHING QUALITY AS A FACTOR OF UNIVERSITY COMPETITIVENESS RAISING

### **Gagiev, Nikolay N.**

PhD, Leading Researcher of the Research Institute of Education Development under the PRUE.  
Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane, Moscow, 117997,  
Russian Federation.  
E-mail: ro-public@rea.ru

### **Pirozhenko, Ekaterina A.**

PhD, Leading Researcher of the Research Institute of Education Development under the PRUE.  
Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane, Moscow, 117997,  
Russian Federation.  
E-mail: ro-public@rea.ru

### **Shubenkova, Evgeniya V.**

Doctor of Economics, Professor, Director of the Research Institute of Education Development  
under the PRUE.  
Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane, Moscow, 117997,  
Russian Federation.  
E-mail: ro-public@rea.ru

In today's market conditions, when the quality of education services become one of the most important factors for choosing the education institution it is crucial to assess the internal environment of the university, to find out the level of satisfaction of students as chief customers. The Russian Plekhanov University of Economics has adopted the Strategy of Education Quality Guarantee, on the basis of which the authors using their own methodology surveyed students in order to find the level of their satisfaction with teaching quality. The article drew the conclusions about the correlation between students' attendance and their results and between students' attendance and their marks. The criteria were identified under which lecturers got max and min grade on the basis of students' assessment at the Russian Plekhanov University of Economics.

*Keywords:* quality of education work, university competitiveness, lecturers' ranging, educational program, the faculty.

Одним из целевых ориентиров Министерства образования и науки Российской Федерации до 2018 г. является повышение качества образования в соответствии с меняющимися запросами населения и перспективными задачами социально-экономического и экологически устойчивого развития [2].

Так, в Федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы

(утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497) среди ожидаемых результатов реализации программы в области повышения качества образования указаны следующие:

– во всех субъектах Российской Федерации внедрены системы контроля качества высшего образования на основе разви-

тия контрольно-надзорных механизмов на всех уровнях системы образования;

– разработаны оригинальные российские инструменты оценки качества образования, конкурентоспособные на международном рынке, и др.

При этом в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р) в разделе «Развитие человеческого потенциала» пункт «Развитие образования» одной из приоритетных задач в области образования называется формирование механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг с участием потребителей, а также создание системы непрерывного образования, подготовки и переподготовки профессиональных кадров [5]. Формируемая система оценки качества при этом должна быть прозрачной, открытой, достоверной и своевременно обновляться.

Существуют многочисленные определения понятия «качество образования», на основании которых можно выделить следующие особенности этого термина [1]:

1. *Многосубъектность*: оценка качества образования выполняется различными субъектами – государственными органами, работодателями, студентами, выпускниками, обществом в целом.

2. *Многоаспектность*: при оценке качества образования анализируются различные аспекты: качество преподавательской работы в вузе, качество образовательных программ, качество организации учебного процесса и т. д.

3. *Многоуровневость*: оценивается качество подготовки студентов различных образовательных ступеней.

В данной статье внимание будет уделено созданию внутренней системы оценки качества удовлетворенности студентов преподавательской работой в РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Российский и зарубежный опыт оценки качества образования в национальных об-

разовательных системах показывает, что создание внутренней системы оценки качества образования в вузе является необходимым условием успешного функционирования образовательного учреждения. В соответствии с целями и задачами развития того или иного образовательного учреждения выстраивается методика оценки качества образовательной деятельности, выделяются приоритетные показатели и критерии оценки. Повышение качества и привлекательности образовательных программ, вхождение университета в мировые рейтинги, уровень развития инфраструктуры, научно-исследовательской деятельности, в том числе эффективного использования компетенций инновационной деятельности при обучении студентов [4] – все это оказывает непосредственное влияние на выбор учебного заведения будущими абитуриентами, определение профессиональной области знаний, а также становится насущной необходимостью вуза, заявляющего о себе как о лидере в образовательной сфере.

В Стратегии обеспечения гарантии качества образования РЭУ им. Г. В. Плеханова отмечается, что качество образовательной деятельности – это степень соответствия образовательной деятельности требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО, ФГОС ВО ПКВК, а также внутренним требованиям образовательной организации и/или потребностям заказчиков образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям научно-педагогических работников и обучающихся вуза. Гарантия качества обеспечивается не только за счет проведения систематического мониторинга образовательных программ подготовки [3], но и при оценке компетентности преподавателей, удовлетворяющей требованиям студентов. В Программе развития РЭУ им. Г. В. Плеханова на период 2016–2021 годов ставится задача повышения качества как образовательных программ, так и профессорско-преподавательского состава.

В соответствии с распоряжением № 261 от 18 мая 2016 г. НИИ развития образова-

ния совместно с деканатами факультетов маркетинга (ФМа) и экономики и права (ФЭП) в период между 30 мая и 3 июня 2016 г. провели анонимное обследование уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавательской работы путем анкетирования студентов. Для пилотного обследования были выбраны студенты 1-го и 2-го курсов по направлениям «Государственное и муниципальное управление», «Экономика» (факультет экономики и права) и «Менеджмент», «Реклама и связи с общественностью» (факультет маркетинга). В рамках проведенного опроса студентов было обработано 540 анкет, из которых 94 анкеты не были учтены по причине некачественного заполнения (не до конца заполненные анкеты; преподавателю проставлено 5 баллов по всем критериям; преподавателю проставлен 1 балл по всем критериям; преподавателю проставлено 0 баллов по нескольким критериям). Общее количество оцененных преподава-

телей составило 213 человек, из них было прорейтинговано 98 преподавателей.

Сама анкета состояла из двух частей: часть А «Общая информация по опросу» и часть Б «Индивидуальная оценка преподавателей». Часть А состояла из 8 вопросов, позволяющих сформировать портрет студента и отнести его к той или иной группе – отличник, хорошист, троечник, а также россиянин или иностранный гражданин, москвич или иногородний. Часть Б представляла собой таблицу, где в строках указывался критерий, а в столбцах – Ф. И. О. преподавателя. Необходимо было проставить каждому преподавателю по каждому критерию оценку от 0 до 5. Было представлено 17 критериев оценки преподавателей, распределенных на два блока: профессиональный и личностный (табл. 1). Критерии оценки преподавателей были составлены на основании изучения опросной анкеты студентов, используемой при определении рейтинга лучших университетов мира (QS World University Rankings).

Т а б л и ц а 1

## Критерии оценки преподавательской работы

| Профессиональный блок  | Личностный блок   |
|--|---|
| Владение материалом и профессионализм преподавателя  | Справедливость и объективность оценки знаний студента   |
| Изложение материала доступно и ясно  | Манера общения преподавателя со студентами, следование деловому этикету при общении (вежливость, внимательность к студентам)          |
| Использование практических примеров на занятии   | Пунктуальность и организованность преподавателя   |
| Соблюдение логической последовательности и целостности тем   | Обратная связь с преподавателем (отвечает на вопросы, письма студентов через электронную почту, проводит индивидуальные консультации) |
| Использование преподавателем мультимедийных средств (презентации, компьютерные симуляции) или полезных раздаточных и дополнительных материалов (статьи, кейсы и т. п.) | Творческий подход и умение увлечь своим предметом   |
| Умение преподавателя вызвать и поддержать дискуссию  | Высокий уровень общей эрудированности и культуры речи (речь профессиональна, выразительна)  |
| Использование балльно-рейтинговой системы  | Внешний вид (одежда, стиль, опрятность и др.)   |
| Материал, получаемый на занятиях, соответствует вопросам на зачете/экзамене  | Движение во время занятий (подвижность, жестикуляция, манера держаться перед аудиторией)  |
| Полученные знания способствуют развитию Вашего уровня знаний и умений  |   |

Проведенный анализ показал, что в целом студенты удовлетворены качеством

преподавательской работы. Среди курсов и направлений, в рамках которых прово-

дился опрос студентов, наибольшая удовлетворенность преподавателями наблюдается на 1-м курсе ФЭП на направлении «Экономика» (средняя оценка – 4,74), наименьшая – на ФЭП на направлении «Государственное и муниципальное управление» (4,39); на 2-м курсе наибольшая удовлетворенность – на ФЭП на направлении «Государственное и муниципальное управление» (4,67), наименьшая – на ФМа на направлении «Реклама и связи с общественностью» (табл. 2).

наибольшая степень взаимосвязи (0,628) наблюдалась у студентов, обучающихся по направлению «Реклама и связи с общественностью» 1-го курса. Таким образом, гипотеза 1 полностью подтвердилась;

Т а б л и ц а 2

Средняя оценка удовлетворенности студентов качеством преподавания по всем критериям по направлениям (в баллах)

| Направление                                | 1-й курс | 2-й курс |
|--|----------|----------|
| Государственное и муниципальное управление | 4,39     | 4,67     |
| Экономика                                  | 4,74     | 4,51     |
| Менеджмент                                 | 4,48     | 4,51     |
| Реклама и связи с общественностью          | 4,40     | 4,39     |

В части А для выявления взаимосвязи между посещаемостью студентов и их успеваемостью, между посещаемостью и поставленными баллами, между успеваемостью и поставленными баллами был проведен корреляционный анализ при помощи программы SPSS Statistics 23. В ходе проведенного корреляционного анализа нами были выдвинуты следующие гипотезы:

1. Гипотеза о взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и их успеваемостью: чем больше студент посещает занятий, тем лучше он учится.

2. Гипотеза о взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и поставленными ими баллами: чем больше студент посещает занятий, тем выше баллы были поставлены преподавателям.

3. Гипотеза о взаимосвязи между успеваемостью и поставленными баллами преподавателям: чем выше успеваемость, тем выше баллы были поставлены преподавателям.

При проверке гипотез было выявлено следующее:

1. Факультет маркетинга:

а) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и их успеваемостью: коэффициент корреляции равен 0,54, он значим на уровне 0,01, т. е. с вероятностью 99% можно говорить о наличии заметной прямой взаимосвязи между посещаемостью студентов и их успеваемостью. Стоит отметить, что

наибольшая степень взаимосвязи (0,628) наблюдалась у студентов, обучающихся по направлению «Реклама и связи с общественностью» 1-го курса. Таким образом, гипотеза 1 полностью подтвердилась;

б) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и поставленными баллами преподавателям: с вероятностью 95% можно говорить о наличии умеренной взаимосвязи у студентов между поставленными баллами и посещаемостью, т. е. гипотеза 2 в целом подтвердилась;

в) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между успеваемостью и поставленными баллами преподавателям: с вероятностью 95% можно говорить о наличии умеренной взаимосвязи у студентов между успеваемостью и поставленными баллами преподавателям, т. е. гипотеза 3 в целом подтвердилась.

2. Факультет экономики и права:

а) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и их успеваемостью: коэффициент корреляции равен 0,42, он значим на уровне 0,01, т. е. с вероятностью 99% можно говорить о наличии умеренной прямой взаимосвязи между посещаемостью студентов и их успеваемостью. Таким образом, гипотеза 1 в целом подтвердилась;

б) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между посещаемостью занятий студентами и поставленными баллами

преподавателям: с вероятностью 95% можно говорить о наличии умеренной взаимосвязи практически по всем направлениям факультета между посещаемостью студентами занятий и поставленными баллами преподавателям, т. е. гипотеза 2 в целом подтвердилась;

в) проверка гипотезы о наличии взаимосвязи между успеваемостью и поставленными баллами преподавателям: у студентов выявлено отсутствие взаимосвязи между успеваемостью и поставленными баллами преподавателям, т. е. гипотеза 3 не подтвердилась.

Таким образом, чем больше студенты ФМа посещают занятий, тем более высокие баллы они ставят и тем лучше они учатся, и наоборот, а также чем лучше они учатся, тем более высокие баллы ставят преподавателям, и наоборот. На ФЭП чем больше студенты посещают занятий, тем более высокие баллы они ставят и тем лучше они учатся, и наоборот, однако нет никакой взаимосвязи между успеваемостью и баллами, которые они ставят преподавателям.

Оценки иностранных студентов в целом не отличаются от оценок российских студентов. Во время анализа не было зафиксировано случаев явного расхождения оценок с российскими студентами.

В среднем студенты-троечники оценивают преподавателей немного ниже, чем студенты, которые учатся на отлично и хорошо. Посещают занятия студенты-троечники в целом хуже остальных студентов.

В части Б анкеты были подсчитаны средние оценки всех студентов по каждому преподавателю с учетом курса и направления. Если рассматривать все критерии в целом, то среди 17 критериев оценки наименьший балл был поставлен по следующим критериям: использование преподавателем мультимедийных средств (презентации, компьютерные симуляции) или полезных раздаточных и дополнительных материалов (статьи, кейсы и т. п.); умение преподавателя вызвать и поддержать дискуссию; творческий подход и умение увлечь своим предметом; изложение материала доступно и ясно.

Наиболее высокую оценку студенты поставили по следующим критериям: внешний вид (одежда, стиль, опрятность и др.); использование балльно-рейтинговой системы; материал, получаемый на занятиях, соответствует вопросам на зачете/экзамене; пунктуальность и организованность преподавателя; владение материалом и профессионализм преподавателя (рис. 1–4).

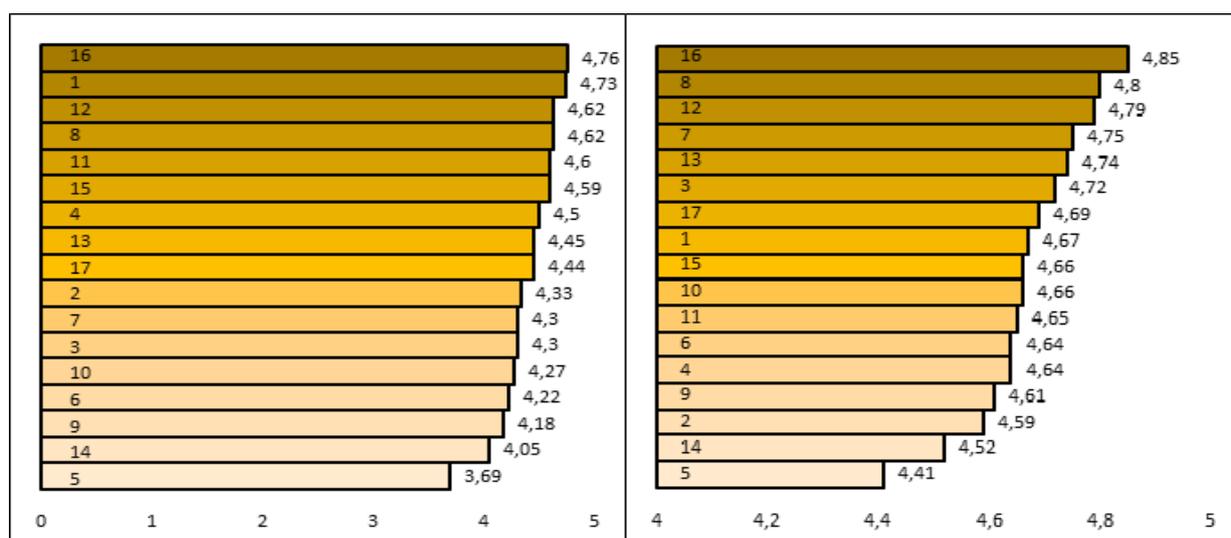


Рис. 1. Средний балл по каждому критерию оценки по направлению «Государственное и муниципальное управление» (слева – 1-й курс, справа – 2-й курс)

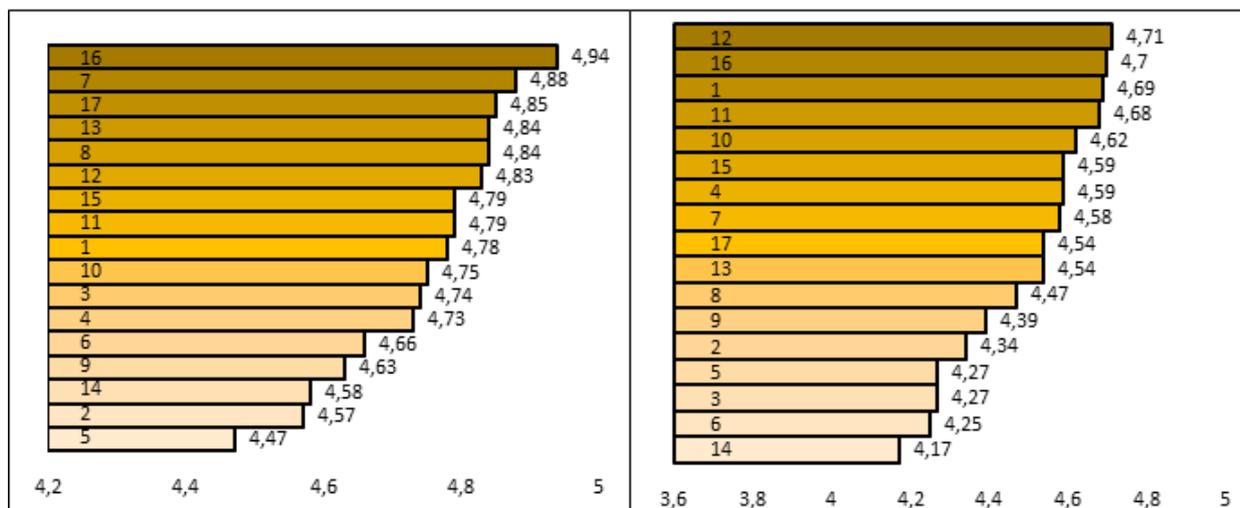


Рис. 2. Средний балл по каждому критерию оценки по направлению «Экономика» (слева – 1-й курс, справа – 2-й курс)

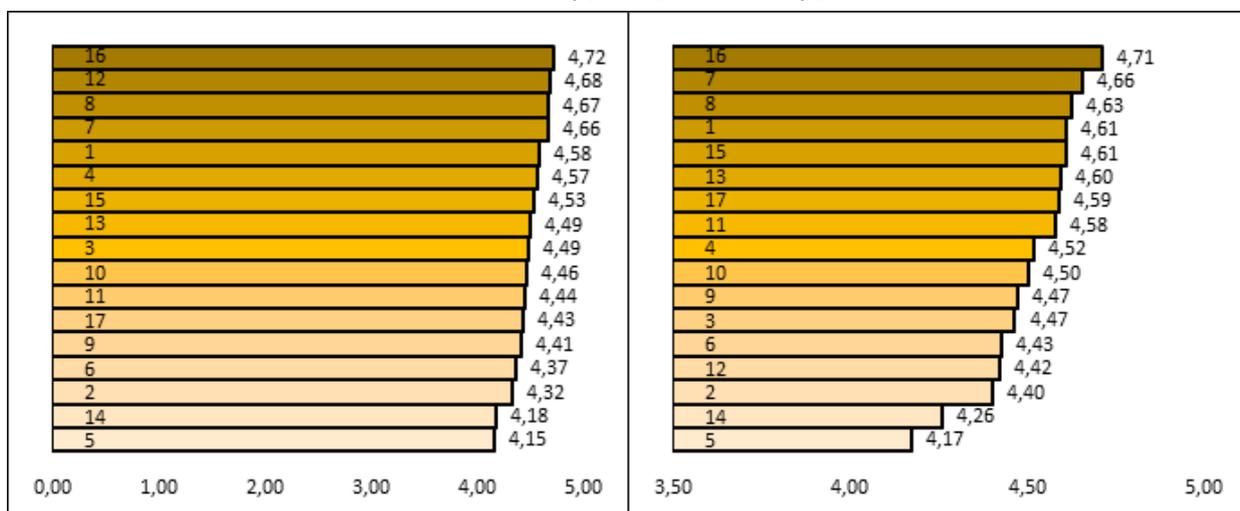


Рис. 3. Средний балл по каждому критерию оценки по направлению «Реклама и связи с общественностью» (слева – 1-й курс, справа – 2-й курс)

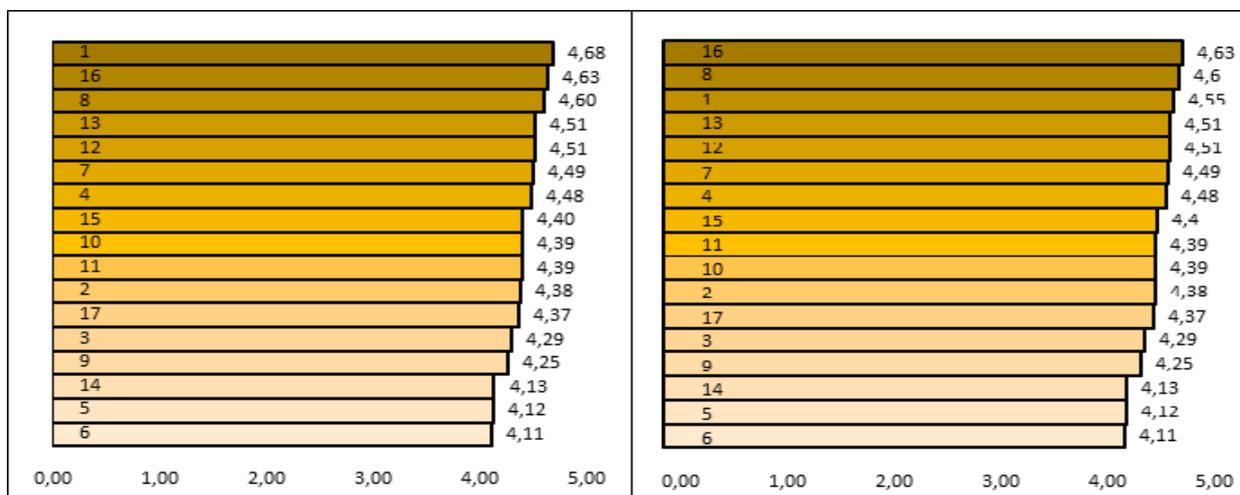


Рис. 4. Средний балл по каждому критерию оценки по направлению «Менеджмент» (слева – 1-й курс, справа – 2-й курс)

Если рассматривать преподавателей в отдельности, то практически у каждого из них есть тот или иной критерий, по которому студенты поставили балл ниже среднего балла всех преподавателей по данному критерию. Таким образом, по результатам мониторинга могут быть сформированы индивидуальные рекомендации каждому оцениваемому преподавателю по совершенствованию качества преподавания. Топ-10 преподавателей на каждом из факультетов представлен в табл. 3 и 4. Дан-

ный рейтинг в дальнейшем может учитываться при проводимом в университете рейтинговании преподавателей. Очевидно, что результаты независимой оценки ППС студентами могут лечь в основу показателя, рассчитываемого при определении лучшего преподавателя РЭУ им. Г. В. Плеханова. В данный показатель кроме показателя удовлетворенности студентов можно включить мнение профессорско-преподавательского состава и публикационную активность.

Таблица 3

**Топ-10 сводного индивидуального рейтинга преподавателей, ведущих занятия на факультете экономики и права на 1-м и 2-м курсах по направлениям «Государственное и муниципальное управление» и «Экономика» за период январь – май 2016 г.**

| №   | Ф. И. О. преподавателя | Балл |
|-----|------------------------|------|
| 1   | Колесникова Л. А.      | 4,96 |
| 2-3 | Пожарская Е. Л.        | 4,95 |
|     | Дмитриева А. Г.        | 4,95 |
| 4-5 | Хасанов А. С.          | 4,93 |
|     | Бабич С. Г.            | 4,93 |
| 6-7 | Выборнова И. И.        | 4,91 |
|     | Моговилова М. А.       | 4,91 |
| 8   | Сухорукова Г. Н.       | 4,90 |
| 9   | Ковригин В. В.         | 4,84 |
| 10  | Умнов В. А.            | 4,78 |

Таблица 4

**Топ-10 сводного индивидуального рейтинга преподавателей, ведущих занятия на факультете маркетинга на 1-м и 2-м курсах по направлениям «Менеджмент» и «Реклама и связи с общественностью» за период январь – май 2016 г.**

| №   | Ф. И. О. преподавателя | Балл |
|-----|------------------------|------|
| 1-2 | Комарова И. П.         | 5,00 |
|     | Струк А. Ю.            | 5,00 |
| 3   | Бузская О. М.          | 4,98 |
| 4   | Кузуб Е. В.            | 4,97 |
| 5   | Бондаренко Н. Е.       | 4,88 |
| 6   | Измайлова М. А.        | 4,84 |
| 7   | Гринева О. О.          | 4,82 |
| 8-9 | Тультаев Т. А.         | 4,80 |
|     | Вовси-Тиллье Л. А.     | 4,80 |
| 10  | Наследникова М. А.     | 4,76 |
|     | Перепелкин Н. А.       | 4,76 |

Подводя итог, необходимо отметить, что данное исследование является чрезвычайно актуальным и важным с точки зрения гарантии качества образовательной деятельности. Студент, будучи главным

потребителем образовательных услуг, субъектом высшего образования, является одновременно и объектом, тем, на кого направлено высшее образование, заказчиком образовательных программ. Повышение

удовлетворенности студентов приводит к увеличению числа абитуриентов, росту популярности образовательных программ и конкурентоспособности вуза на российской и международной арене.

Кроме того, важно отметить, что система оценки должна быть прозрачной и по-

нятной для профессорско-преподавательского состава. В связи с чем считаем необходимым участие педагогического персонала в разработке программ и критериев оценки качества предоставляемых услуг.

#### Список литературы

1. Брызгалина Е. В. Проблемы оценки качества образования: теория и практика // Естественно-научное образование: взаимодействие средней и высшей школы : сборник / под общей ред. В. В. Лунина и Н. Е. Кузьменко. – М. : Изд-во МГУ, 2012.
2. Лаврова Л. Не выпустить из рук будущее // Качество образования. – 2015. – № 3. – С. 18–21.
3. Шубенкова Е. В., Бобков А. Л. Реализация новой образовательной модели бакалавриата: опыт Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2016. – № 3 (87). – С. 27–36.
4. Брагин Л. А., Шубенкова Е. В. Исследовательская деятельность студентов – основа подготовки молодых ученых // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2012. – № 2 (44). – С. 8–15.
5. Alkhimenko O. N., Asaliev A. M., Kuksova O. D. Human Capital on the Knowledge Economy: the Role of Continuing Education // Review of European Studies. – 2014. – Vol. 6. – № 4. – P. 277–282.

#### References

1. Bryzgalina E. V. Problemy otsenki kachestva obrazovaniya: teoriya i praktika [Issues of Education Quality Assessment: Theory and Practice]. *Estestvenno-nauchnoe obrazovanie: vzaimodeystvie sredney i vysshey shkoly, sbornik* [Natural Scientific Education: Interaction between Secondary and Higher School, collection of works], edited by V. V. Lunin and N. E. Kuz'menko. Moscow, Publishing House of the Moscow University, 2012. (In Russ.).
2. Lavrova L. Ne vypustit' iz ruk budushchee [Don't Let the Future Go Away]. *Kachestvo obrazovaniya* [Quality of Education], 2015, No. 3, pp. 18–21. (In Russ.).
3. Shubenkova E. V., Bobkov A. L. Realizatsiya novoy obrazovatel'noy modeli bakalavriata: opyt Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plekhanova [Implementing a New Educational Model of the Bachelor Course: Experience of the Plekhanov Russian University of Economics]. *Vestnik Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plekhanova* [Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics], 2016, No. 3 (87), pp. 27–36. (In Russ.).
4. Bragin L. A., Shubenkova E. V. Issledovatel'skaya deyatelnost' studentov – osnova podgotovki molodykh uchenykh [Students' Research as a Basis of Young Scholar Training]. *Vestnik Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plekhanova* [Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics], 2012, No. 2 (44), pp. 8–15. (In Russ.).
5. Alkhimenko O. N., Asaliev A. M., Kuksova O. D. Human Capital on the Knowledge Economy: the Role of Continuing Education. *Review of European Studies*, 2014, Vol. 6, No 4, pp. 277–282.