

## **К ВОПРОСУ ПРИМЕНЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК В МОНИТОРИНГЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

*В статье рассматриваются возможности применения прагматического подхода в оценке качества работы вуза. Указана объективная необходимость учета мнений потребителей как экспертов, продемонстрирован пример учета их мнений при формировании критериев оценки качества в деятельности вуза*

В Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года отмечается, что Россия не сможет поддерживать конкурентные позиции в мировой экономике, если не станет экономикой знаний [1]. «Качественное образование должно быть индивидуализированным, непрерывным, связанным с мировой фундаментальной наукой, ориентированным на формирование творческой, социально-ответственной личности. Качественное образование должно соответствовать требованиям инновационной экономики, современным потребностям общества и каждого гражданина в целом» [8].

Актуальность состояния проблемы оценки качества образования очевидна и по тем исследованиям, которые проводятся в педагогической теории и практике [2, 3, 4 и др.]. Современные исследования проблемы качества образования рассматриваются с различных точек зрения: экономической (Н. Ш. Ватолкина, В. А. Гневко, В. Е. Деминг и др.), социальной (Т. И. Власова, Е. А. Неретина, В. Н. Нурджин и др.), управленческой (В. И. Байденко, В. П. Панасюк, М. Поташник и др.), личностной (Е. В. Бондаревская, А. Г. Бермус, С. В. Кульневич и др.) и др. В последнее десятилетие в нашей стране проблема качества образования активно рассматривается также с квалиметрических позиций (Б. К. Коломиец, Н. И. Максимов, А. И. Субетто, Н. А. Селезнева, В. М. Соколов, Ю. Г. Татур, М. Б. Челышкова, В. И. Васильев и др.) [8].

При оценке качества деятельности вуза можно выделить стандартизированные и нестандартизированные процедуры. Стандартизированные процедуры заключают в себе различные способы сбора количественной информации, необходимой для сопоставле-

ния с требованиями законодательных актов. К нестандартизированным процедурам можно отнести различные социологические опросы, анкетирование, экспертные оценки и аналитические методы оценки. Все стандартизированные процедуры оперируют количественными способами обработки и сбора информации о качестве, в то время как нестандартизированные учитывают и качественные составляющие.

Наибольший интерес представляет комплексная оценка качества, которая рассматривает работу вуза с учетом как количественных, так и качественных критериев. При этом качество является определяющим признаком, а количество – подтверждающим данное качество. Здесь требуется осуществить перевод количественных факторов в качественные уровни – интервалы и проводить обработку результатов методами непараметрической статистики [3, 5].

Целью данной статьи является рассмотрение вопросов методики оценки качества образования, основанной на квалиметрическом подходе, с учетом мнений экспертов – потребителей образовательных услуг.

Попытки учесть мнения потребителей в работе вузов проводились неоднократно, при этом выделялся ряд ключевых особенностей:

- наличие различных групп потребителей на рынке образовательных услуг;
- специфические характеристики различных групп потребителей не позволяют учесть их мнения в полном объеме для каждой из групп;
- приоритетным считается мнение государства (как потребителя), заложенное в законах и процедурах аттестации и аккредитации вузов;
- профессиональная направленность вуза

ориентирует его на определенные группы работодателей, имеющие между собой принципиальные различия в требованиях, предъявляемых выпускникам;

– сам вуз, являясь поставщиком услуг, одновременно является и потребителем.

Приведем некоторые критерии качества, используемые в традиционных процедурах оценки вуза, которые не вполне отвечают требованиям, обеспечивающим развитие образовательных учреждений, или требованиям, эффективно влияющим на качество профессионального образования. Так, наличие критерия по трудоустройству выпускников отражает лишь сам факт трудоустройства, а важно учесть именно трудоустройство по полученной в данном вузе специальности; в современных условиях необходимо учитывать наличие у бывшего студента сформированной готовности к самостоятельному поиску решений любых возможных профессиональных задач, что не предусмотрено напрямую критериями оценки вуза и т.п.

Инструментарием адекватной оценки может стать специальное анкетирование, анализ продуктов творческой и исследовательской деятельности студентов и преподавателей, тестовые материалы, включающие проблемные ситуации, и др. Рассматривая деятельность вуза, необходимо иметь в виду существенное влияние на качество образования уровня развития воспитательной работы, включающей различные формы студенческой самодеятельности, художественного творчества, физического, гражданского и патриотического воспитания студентов и др.

Стоит отметить, что при наличии большого круга информации для оценивания можно легко в ней потеряться и перестать отличать важные критерии от второстепенных. В связи с этим большого внимания заслуживает экспертный метод оценки качества, который позволяет расставить приоритеты среди показателей, объединив их в группы по уровню значимости.

Сущность метода экспертных оценок заключается в проведении экспертами интуитивно-логического анализа проблемы с количественной оценкой суждений и формальной обработкой результатов [6, 7]. При использовании экспертных методов мнения экспертов часто совпадают не полностью. Поэтому необходимо количественно оценивать меру согласованности мнений экспертов и определе-

ние причин несовпадения суждений. Мера согласованности определяется на основе статистических данных всей группы экспертов.

Привлечение различных групп экспертов при расстановке уровней значимости (весов) для критериев оценки качества имеет свои особенности. Рассмотрим их на примере проведенного исследования по учету предпочтений различных групп потребителей в вопросе оценки значимости различных видов деятельности вузов на базе Брянской государственной сельскохозяйственной академии.

В нашем исследовании разработана схема учета мнений потребителей. Требования государства учитываются при создании самих критериев качества. Расстановка приоритетов позволяет учитывать мнения различных групп потребителей: работодателей, студентов, их родителей, мнение администрации вуза, преподавателей, мнения независимой группы экспертов, компетентных оценивать качество работы вуза.

Стоит отметить, что специфика вуза во многом определяет выбор групп работодателей и предъявляемые ими требования и пожелания в организации деятельности вуза. Для определения значимости критериев качества деятельности вуза нами были опрошены 112 респондентов, среди которых представители работодателей (директора, их заместители, главные инженеры); администрация вуза (ректор, проректоры, деканы, заведующие кафедрами); преподаватели; студенты различных курсов; выпускники вуза. Респондентам предлагалось заполнить составленную нами анкету, в которой нужно было распределить, в соответствии со своими представлениями, по уровням значимости образовательную, научно-исследовательскую, финансово-экономическую и международную деятельность вуза, а также внутри каждого блока выделить наиболее важные критерии.

Гипотеза проведения эксперимента заключалась в предположении, что внутри каждой из групп потребителей должна преобладать единая идея о значимости каждого вида деятельности в вузе, а также что выделенные критерии внутри одного блока будут иметь корреляцию. Незначительные расхождения между мнениями различных групп естественны, поскольку изначально в каждой из групп присутствует различие в понимании качественного образования, например: работодателями оно рассматривается применительно к

деятельности самого предприятия-работодателя, для администрации вуза оно ближе к аккредитационным требованиям.

Рассмотрим ранжирование видов деятельности вуза. Следует оговорить тот факт, что выбор экспертов осуществлялся произвольным образом, поскольку основополагающим фактором являлось утверждение о том, что потребителями образовательных услуг выступают все студенты, обучающиеся в вузе, работодатели, работники и администрация вуза.

Главное требование к участию в опросе – являться потребителем образовательных услуг в данном учреждении. Такой подход изначально содержит элемент несогласованности мнений экспертов, поскольку респонденты имеют различный уровень подготовки и информированности. Поэтому при обработке полученных данных использование методов математической статистики, основанных на осредненных данных, не является возможным. При обработке информации применялись методы качественного анализа, а именно контент-анализ, дополнительные исследования, интервьюирование, интеграция экспертных оценок.

Значения весовых показателей основных видов деятельности определялось с использованием метода ранжирования видов деятельности по уровню значимости представителями трех групп респондентов.

В процессе эксперимента, было проведено дополнительное исследование: изучены предложенные респондентам анкеты, к результатам анализа применен метод Делфи, эксперты, имеющие кардинальные отклонения в ответах от большинства членов группы, были выведены из эксперимента; с некоторыми (двумя) из респондентов было проведено дополнительное интервьюирование с целью уточнения их ответов и информирования об ответах остальных участников. В результате согласованность членов группы изменилась, что позволило расставить коэффициенты значимости среди исследуемых видов деятельности. И на основе контент-анализа удалось выделить расстановку по уровням значимости, что позволило установить весовые показатели преобразованных симптомов. По результатам исследования мнений работодателей: для образовательной деятельности весовой показатель 0,35; для научно-исследовательской – 0,23; для финан-

сово-экономической – 0,22; для международной – 0,20 (рис. 1). Аналогичным образом рассматривались и ответы других групп респондентов, результаты отражены на диаграммах (рис. 2 и 3).

Для дальнейшего использования модели потребуются выделение в каждой группе деятельности критериев, влияющих на качество образования. Комплексную оценку деятельности вуза не представляется возможным выразить в виде аналитического отношения через единичные индикаторы, применяется субъективный метод образования обобщенных характеристик образовательной деятельности по принципу среднего взвешенного.

Мы предлагаем в комплексный показатель объединить однородные (унифицированные) значения исходных признаков, разброс между этими величинами не велик, и в дальнейших расчетах мы применяем среднее арифметическое взвешенное

$$\sum_{j=1}^n \alpha_j k_j,$$

где  $\alpha_j (j=1, \dots, n)$  – весовые показатели преобразованных критериев – находятся экспертным методом, исходя из условия (2):

$$\sum_{j=1}^n \alpha_j = 1$$

– именно это условие устанавливает взаимосвязь показателей. Здесь  $n$  – общее количество признаков, критериев оценивания,  $k_j$  – приведенное значение каждого признака в новой  $k$ -уровневой шкале.

В общей методике оценки качества деятельности вуза место экспертной оценки наиболее важно при самообследовании. Результаты, которые получены в процессе эксперимента, говорят о том, что каждому из критериев в оценке качества деятельности вуза нужно присвоить коэффициент его значимости, сформированный экспертами, что позволит выделить наиболее коррелируемые с оценкой качества образования критерии.

Предлагаемая модель является гибкой и восприимчива к любым улучшениям и инновациям. Можно полагать, что это обстоятельство будет стимулировать прогресс в рассматриваемой области не только при внутривузовской оценке, но и при проведении сравнительных исследований, например, в процессе общественно-профессиональной аккредитации.

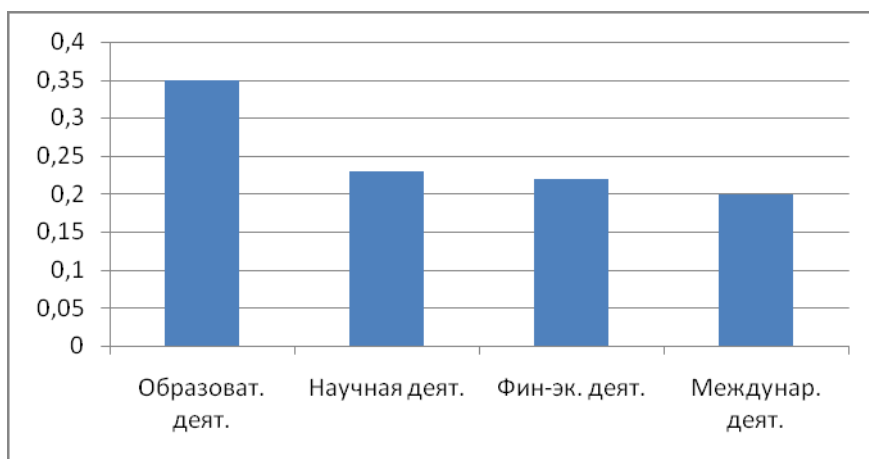


Рис 1. Весовые показатели основных видов деятельности вуза по мнению работодателей.

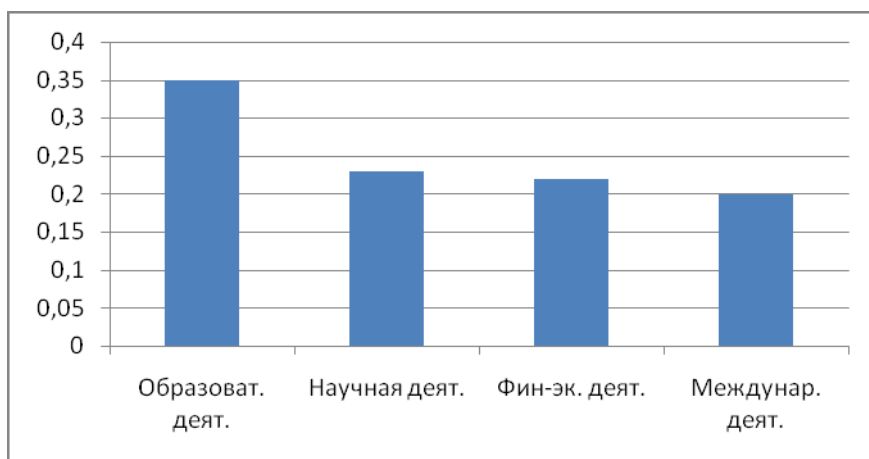


Рис 2. Весовые показатели основных видов деятельности вуза по мнению студентов.

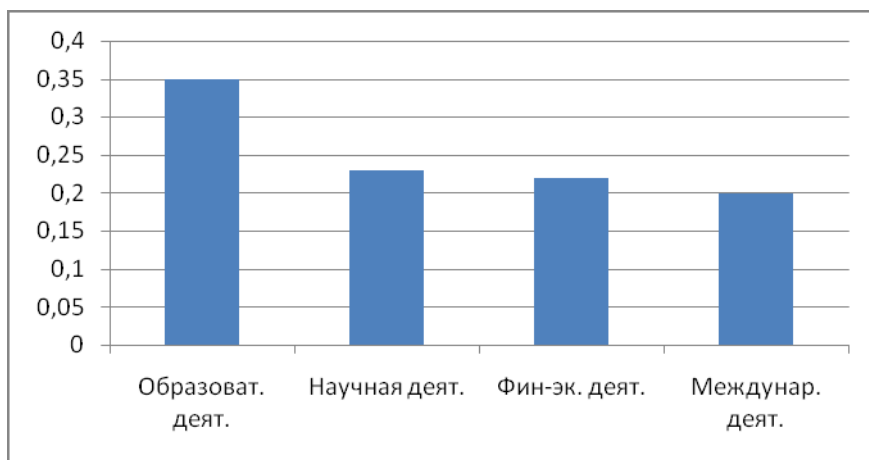


Рис 3. Весовые показатели основных видов деятельности вуза по мнению преподавателей, администрации.

### Л и т е р а т у р а

1. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_90601/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/)
2. *Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Трапцын С. Ю.* Управление качеством образовательного процесса : моногр. – СПб.: РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. – 359 с.
3. *Васильев В. И., Красильников В. В., Плаксий С. И., Тягунова Т. Н.* Оценка качества деятельности образовательного учреждения. – М.: ИКАР, 2005. – 320 с.
4. *Григораш О. В.* Повышение эффективности управления качеством образовательного процесса // Высшее образование в России. – 2013. – № 1. – С. 72–78.
5. *Васильев В. И., Тягунова Т. Н.* Основы квалитологии и квалиметрии образования. – М.: Центр ЕАОИ, 2007. – 280 с.
6. *Поспелов Д. Р.* Ситуационное управление: теория и практика. – М.: Наука, 1986. – 284 с.
7. *Черепанов В. С.* Экспертные оценки в педагогических исследованиях. – М.: Педагогика, 1989. – 150 с.
8. *Гусева Г. А.* Анализ проблемы качества образования : метод. разработка // Социальная сеть работников образования nsportal.ru : [сайт]. – 17 февраля 2012 г. [Электронный ресурс]. – URL: <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/materialy-mo/problema-kachestva-obrazovaniya/>

