

Раздел IV
КАЧЕСТВО И КОМПЕТЕНЦИИ В СИСТЕМЕ
ОБРАЗОВАНИЯ

Part IV. QUALITY AND COMPETENCIES IN THE EDUCATION
SYSTEM

УДК 378 + 371

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Н. А. Толкачева (Новосибирск)

В статье рассматриваются вопросы о необходимости создания и развития систем оценки качества деятельности преподавателя образовательного учреждения. Осмысливаются контексты, показатели и подходы, касающиеся оценки качества деятельности преподавателя в современных условиях реформирования системы образования. Обсуждаются вопросы оценки деятельности преподавателя потребителями образовательных услуг. Выявлены основные характеристики и показатели системы оценки качества деятельности преподавателя с учетом мнений студентов.

Ключевые слова: *качество деятельности преподавателя, оценка качества деятельности преподавателя, система менеджмента качества, деятельность преподавателя высшей школы.*

EVALUATION OF THE QUALITY OF TEACHER'S ACTIVITY

N. A. Tolkacheva (Novosibirsk)

The article deals with the questions concerning the need to create and develop the systems of evaluation of the quality of teacher's activity. There are analyzed the contexts, indicators and approaches for assessing the quality of teacher's activity in the contemporary conditions of reforming the education system. There are discussed the issues of evaluation of teachers by the consumers of educational services; the study reveals the characteristics which are most important from their point of view. There are discussed the basic characteristics and indicators of the quality assessment of the teacher taking into account the opinions of students.

Key words: *quality of teacher's activity, quality assessment of teacher's activity, quality management system, activities of the teacher of the higher educational institution.*

Наталья Александровна Толкачева – старший преподаватель кафедры финансов и кредита Сибирской академии государственной службы.
630102, г. Новосибирск, ул. Нижегородская, д. 6.
E-mail: tysuy@mail.ru

Проблема качества образования является для современного российского общества ключевой, в рыночном пространстве невозможно рассчитывать на конкурентоспособность страны, не имея квалифицированных специалистов. Оценка качества образования необходима для принятия управленческих решений, обеспечивающих функционирование образовательных учреждений, для осмысления и формулирования целей развития образовательных учреждений и их структурных подразделений.

Качество образования во многом зависит как от профессиональной подготовки преподавателя, так и его личностных характеристик; в связи с этим возникает необходимость в определении качества деятельности каждого преподавателя. Качество деятельности преподавателя – емкое, многогранное понятие. Формулирование характеристик качественно работающего преподавателя, выявление наиболее значимых из них – актуальная задача и гарантия качества образовательных услуг, которые предоставляет обучающимся образовательное учреждение. Сам вопрос о возможности, корректности оценивания качества деятельности преподавателя не является однозначно решаемым. Хотя существуют категории, ученые степени, звания, при получении которых так или иначе учитывается качество, представляется все-таки, что оценить качество деятельности преподавателя, ориентируясь только на эти формальные показатели, не всегда возможно.

Оценивать деятельность преподавателя можно в различных контекстах: опираться на законодательные рамки и позицию вуза, кафедры, учитывать мнение студентов, работодателей, а также современный инновационный опыт образовательных учреждений в данной области. Нами выделены и проанализированы три направления, задающие рамки оценки качества деятельности преподавателя: 1) нормативные требования к преподавателю, отражаемые в аккредитационных показателях, показателях аттестации, требованиях в макетах государственных образовательных стандартов; 2) требования Болонского процесса – требование разработки механизмов оценки и контроля качества, соответствующая академическая квалификация, компетентность и опыт, требования к личности; 3) требования систем менеджмента качества образовательного учреждения с учетом ценности человеческих отношений и человеческого потенциала, понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента), ключевых принципов.

Для того чтобы конкурировать на рынке, многие организации, в том числе и образовательные, внедряют стратегию управления на основе системы управления качеством TQM (Total Quality Management). Преподаватель может быть рассмотрен как основная единица кафедры, других структурных подразделений вуза, участвующая в основных процессах. Одной из важных задач управления качеством высшего образования является разработка показателей и системы оценки качества деятельности преподавателя. В соответствии с принципами построения систем управления качеством и процессным подходом становится очевидным, что необходимо четкое определение качества деятельности преподавателя, так как организация основного процесса в образовательном учреждении (учебно-воспитательного) находится в его ведении и определяется качеством

его деятельности. В данном разрезе можно говорить о преподавателе как участнике и многих других процессов, таких как создание методического обеспечения, организация научной работы, инновационной деятельности и др. Наличие системы оценки качества деятельности преподавателя позволит не только оперативно диагностировать качество такой работы на соответствующих этапах деятельности, но и управлять им.

Диагностика качества деятельности преподавателя – не простой процесс; предполагается как определенное теоретическое представление об анализируемом явлении, так и знание практической составляющей деятельности, ее компонентов, структуры, функций. Давать оценку профессионалу – преподавателю (определять качество и эффективность, результативность его деятельности) могут эксперты, администрация, коллеги, обучающиеся и, конечно, сам преподаватель. Основные подходы к оценке качества деятельности преподавателя включают: оценку со стороны администрации, оценку со стороны студентов, экспертную и инспекторскую оценку, самооценку.

Рассмотрение различных показателей, характеризующих качество педагогической (основополагающей) деятельности преподавателя, показало, что фундаментальная характеристика преподавателя заключается в его умении создать, организовать такую «образовательную, развивающую среду», в которой возможно достижение педагогических результатов [1]. Многие исследователи называют такое умение профессиональной компетенцией, формальными индикаторами служат – педагогический стаж, уровень образования, научная подготовка; неформальными – специальная эрудиция, методическое мастерство, педагогическая техника. Культурологический и ценностный компоненты характеризуют культура поведения, общая эрудиция, круг интересов, стиль общения, нравственные, философские, эстетические ценности. Все остальные (частные), вытекают из общей базовой характеристики и являются ее составными частями. Выделяется также ряд личностных качеств, необходимых для организации успешного образовательного процесса – личностный компонент, проявляющийся в чуткости, отзывчивости, общительности. Многие из перечисленных характеристик представляется возможным оценивать при помощи неформальных показателей с использованием субъективных оценок, а также методов опросов и анкетирования.

Анализ педагогических исследований, посвященных проблемам качественной оценки деятельности преподавателей высшей школы, позволяет сделать вывод, что объективные и точные данные получить трудно, поскольку их деятельность многоаспектна, протяженна во времени, а достигаемые результаты имеют разную степень валидности, практической или теоретической значимости. Однако ученые единодушны в том, что качество преподавания не сводится к качеству подготовки преподавателя, а основывается на комплексе личностных свойств, отношений, талантов, внутренней мотивации педагогов, их чувстве профессиональной принадлежности, социальной значимости и удовлетворенности результатами своего труда [2].

Большинство систем оценивания преподавателей имеют следующие общие черты. Во-первых, обычно рассматриваются три направления про-

фессиональной деятельности преподавателя, влияющие на качество: сам процесс преподавания; результаты исследовательской и другой творческой деятельности; качество предоставляемых услуг. Во-вторых, средства оценивания обычно включают в себя оценки, получаемые при самоаттестации, и оценки студентов, инспектирующих организаций и администрации.

О качественной профессиональной деятельности преподавателя и о качестве организуемого им образовательного и других (учебного, воспитательного) процессов можно говорить в случае удовлетворенности потребителей предлагаемыми образовательными услугами, а также тогда, когда имеется соответствие присущих деятельности характеристик требованиям. Под требованием понимается потребность или ожидание, которое установлено, предполагается или является обязательным.

Образовательные учреждения зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Необходимо понимание всех запросов и ожиданий, причем всеми членами организации; особенно это касается людей, находящихся в непосредственном контакте с потребителями услуг (в данном случае, студентами) в момент их оказания – преподавателей. Одним из инструментов обеспечения обратной связи с потребителями услуг является проведение опросов и анкетирования студентов, что необходимо для мониторинга качества образовательных услуг.

В 2010 г. было проведено исследование по выявлению представлений студентов о параметрах качества деятельности преподавателей. Группам студентов дневной формы обучения и заочной формы обучения Сибирской академии государственной службы было предложено выбрать наиболее значимые характеристики качеств преподавателей и проранжировать их по степени важности. Результаты по ранжированию показателей качеств распределились следующим образом. На первые места в рейтинге значимых преподавательских качеств студенты поставили профессиональную компетентность: знание предмета, ясное и доступное изложение, соблюдение логики и умение вызвать и поддержать интерес к предмету с использованием активных форм обучения – вопросы, игры, обсуждения, дискуссии. Главные качества – педагогическое мастерство. Студенты заочной формы обучения первое место однозначно отдают только показателям, отнесенным к группе педагогического мастерства: 80 % – за знание предмета, логику, ясное и доступное изложение, все остальное – умение вызвать и поддержать интерес к предмету. Отметим, что некоторые студенты дневного отделения (7 %) на первое место выдвигают показатели заинтересованности преподавателя в успехе студента, учете его особенностей. Студенты очной формы обучения имеют больше возможностей для более длительного общения с преподавателем и вполне объяснимо желают большего внимания к своей личности.

На второе место студенты дневного (30 %) и заочного (60 %) обучения ставят профессиональное умение вызывать и поддерживать интерес к своему предмету, к этому блоку были отнесены и достаточная эмоциональность проведения занятий, и использование активных форм обучения.

По 20 % студентов из групп очников и заочников на втором месте видят показатель объективности в оценке знаний студентов. Студенты дневного отделения выбирали также интерес к личности студента, культуру речи, умение держаться и хороший контакт; 6 % студентов выбрали доброжелательность и тактичность, 4 % – культуру поведения и терпение, то есть психолого-педагогические способности.

Третье место, по мнению большинства студентов дневного отделения и студентов-заочников, занимает качество, заключающееся в объективности оценки студента. Значительная доля студентов-очников на третье место ставит и другие особенности, характеризующие отношение к студентам: доброжелательность и тактичность, интерес к личности студента – всего 22 %. Студенты заочной формы выделяют качества профессиональные – педагогическое мастерство. 10 % – отмечают интерес к личности студента. На третьем месте некоторые студенты разных форм обучения видят личные качества – культура поведения, терпение, выдержанность, интеллигентность: 7 % – студентов дневников и 10 % заочников.

Налаживание обратной связи с теми, кто непосредственно вовлечен в деятельность образовательного учреждения: студентами, аспирантами, является важным источником информации относительно и качества образования, и качества деятельности отдельного преподавателя. Изучение и анализ потребительских предпочтений, мнений потенциальных клиентов (студентов) – один из возможных способов реализации принципа системы менеджмента качества «ориентация на потребителя».

Сама по себе категория «удовлетворенность качеством образования» неясна до конца, тем более что указывать эту «удовлетворенность качеством» должен был не какой-то независимый эксперт, а непосредственный субъект образовательного процесса. Удовлетворенность студента образовательным процессом означает положительное и эффективное восприятие им преподаваемого материала. Поэтому и преподаватель должен понимать те факторы и то поведение, которые ожидают от него студенты и которые определяют положительное восприятие ими учебного процесса. Вполне очевиден разрыв между понятиями «качество образования» и «удовлетворенность качеством образования». Показатели образовательного учреждения, отражающие характеристики качества как высокие (в соответствии с принятой методологией его оценки), могут не всегда и не во всем удовлетворять запросам студентов. Не секрет, что студенты лучших вузов страны могут быть неудовлетворены преподаванием самых лучших ученых и преподавателей страны.

Ученые единодушны во мнении, что качество преподавания не сводится к качеству подготовки преподавателя, а основывается на комплексе личностных свойств, отношений, талантов, внутренней мотивации педагогов, их чувстве профессиональной принадлежности, социальной значимости и удовлетворенности результатами своего труда [3–6]. Поэтому целесообразно предложить подход к оценке профессионального мастерства и педагогической культуры преподавателя, основанный на определении его ключевых профессиональных компетенций с учетом оценки мнений потребителей и активных участников образовательного процесса – студентов.

Рассматривая проблему оценки качества деятельности преподавателя вуза, мы приходим к выводу о необходимости создания целостной системы оценки и управления, которая могла бы быть интегрирована в общую систему управления качеством в образовательном учреждении и учитывала бы мнение потребителей образовательных услуг. Данная система должна базироваться на нормативных требованиях, выдвигаемых современной реформой образования, опыте аналогичных оценок, используемых другими вузами; она должна удовлетворять нормам и принципам системы менеджмента качества образовательного учреждения. Полученные показатели оценки качества деятельности преподавателя могут быть использованы в решениях по моральному и материальному стимулированию, в характеристиках для прохождения по конкурсу, для аттестации; в системе менеджмента качества для и т. п. Моделирование системы оценки качества деятельности преподавателя может быть представлено как иерархическая цепочка, включающая следующие уровни: генеральный – отраженный в нормативных документах; базовый – представляющий совокупность знаний о качестве образования и научно-педагогической деятельности преподавателя администрации вуза; наконец, уровень, представленный в анкетах, портфолио, характеристиках и результатах деятельности, посредством которых отражается качество деятельности отдельного преподавателя.

Как известно, во всех процессах развития образования одной из центральных фигур является преподаватель. Мировые тенденции глобализации образования предъявляют новые требования к личности преподавателя, который должен быть творческой индивидуальностью, обладающей оригинальным, проблемно-педагогическим и критическим мышлением, создателем современных программ, опирающихся на передовой мировой опыт и новые технологии обучения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Веблер В. Д., Кашапов М. М.** Педагогическое мышление как ключевая компетентность преподавателя высшей школы // Высшая школа на современном этапе: психология преподавания и обучения : в 2 т. – М. : Ярославль, 2005. – 180 с.
2. **Исаева Т.** Преподаватель как субъект качества образования // Высшее образование в России. – 2003. – № 2. – С. 17–23.
3. **Баранова И. В.** Оценка результативности труда профессорско-преподавательского состава в аспекте качества предоставления образовательной услуги // Сиб. фин. шк. – 2008. – № 1. – С. 117–121.
4. **Европа** прислушивается к голосу студенчества // Аккредитация в образовании. – 2009. – № 32. – С. 62–65.
5. **Скок Г. Б.** Некоторые нормы качества деятельности преподавателя // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 3. – С. 84–90.
6. **Чернова Е. Ю.** Самоанализ деятельности преподавателя как показатель ее качества : дис. ... канд. пед. наук. – Новосибирск, 2005. – 215 с.