



Преподаватель глазами студента

Об изучении мнений студентов о качестве педагогической деятельности преподавателя

Оценка качества деятельности профессорско-преподавательского состава – важная часть системы оценки качества образовательного процесса в вузе. Она позволяет получить объективную информацию о состоянии деятельности преподавателей; установить степень соответствия ее содержания и качества требованиям, зафиксированным в Положении о высшем учебном заведении; выявить положительные и отрицательные тенденции; установить причины повышения или снижения качества деятельности преподавателей в различные периоды их работы.

Сложность оценки качества деятельности преподавателя вуза заключается, во-первых, в том, что она многогранна и включает в себя такие сферы, как педагогическая, научно-исследовательская, методическая, организационно-управленческая, общественная. Во-вторых, кто бы ее ни оценивал – сам преподаватель, его коллеги, руководители, студенты или эксперты – практически невозможно избежать субъективизма отдельных взятых оценок. Снизить субъективизм оценки можно лишь за счет сопоставления оценок разных субъектов, разграничения их компетенций и обоснованности системы критериев и показателей. Вместе с тем и сам субъективизм является важным фактором, заслуживающим выявления, изучения и учета в педагогическом процессе.

ИЗ ОПЫТА САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГУМАНИТАРНОГО УНИВЕРСИТЕТА ПРОФСОЮЗОВ

Оценка качества деятельности профессорско-преподавательского состава — важная составная часть системы управления качеством образования, разработанной Санкт-Петербургским гуманитарным университетом профсоюзов.

Деятельность преподавателя в различных сферах может обладать разным качеством. В процессе оценивания качества педагогической деятельности преподавателей проводится следующий комплекс мероприятий:

- оценка качества деятельности преподавателя коллегами в составе экспертных комиссий, создаваемых методическим советом университета;
- оценка качества деятельности преподавателя на кафедре в процессе взаимопосещений и посещений занятий заведующим кафедрой;
- оценка качества деятельности преподавателя независимыми экспертами инспекторской службы ректората;
- оценка качества деятельности преподавателя в процессе проведения конкурса педагогического мастерства;
- оценка качества деятельности преподавателя, осуществляемая студентами по методике «Преподаватель глазами студента».

Многосубъектность оценки педагогической деятельности, наряду с наличием экспертной оценки иных сфер деятельности преподавателей, способствует принятию обоснованных решений кадровой комиссией, функционирующей в университете, по следующему вопросу:

- о соответствии занимаемой должности;
- о подтверждении или не подтверждении правомочности притязаний преподавателя на более высокую должность или звание;
- о поощрениях, награждениях и применении различных средств морального и материального стимулирования преподавателей;
- о необходимости оказания профессиональной помощи конкретным преподавателям, содействия повышению их квалификации и др.

Мнение студентов имеет существенное значение при оценке качества такой сферы деятельности преподавателей вузов, как педагогическая, так как именно они испытывают на себе ее воз-

действие и являются партнерами педагога в образовательном процессе. Важнейшим вопросом является процедура изучения мнений студентов путем анкетирования через определенные промежутки времени после окончания учебного курса.

Анкетирование «Преподаватель глазами студента» директивно было введено в конце 80-х годов прошлого столетия Министерством высшего и среднего специального образования¹. Министерство предложило вузам и анкету для опроса. Студентам предлагалось оценить профессиональные и личностные качества преподавателя высшей школы по девятибалльной системе. Анкетирование проводилось через полгода после завершения изучения той или иной дисциплины, студент оценивал нескольких преподавателей в анкете, которую не требовалось подписывать. Предлагался следующий перечень вопросов:

- излагает материал ясно и доступно;
- разъясняет сложные места;
- выделяет главные моменты;
- умеет вызывать и поддерживать интерес аудитории к предмету;
- следит за реакцией аудитории;
- задает вопросы и побуждает к дискуссии;
- соблюдает логическую последовательность в изложении;
- демонстрирует культуру речи, четкость дикции, нормальный темп изложения;
- умеет снять напряжение и усталость аудитории;
- ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной и общественной деятельности;
- творческий подход и интерес к делу;
- доброжелательность и такт по отношению к студентам;
- терпение, требовательность;
- заинтересованность в успехах студентов;
- объективность в оценке знаний студентов;
- уважительное отношение к студентам;
- располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом.

Это анкетирование просуществовало примерно пять лет и было забыто на некоторое время.

НОВОЕ – ХОРОШО ЗАБЫТОЕ СТАРОЕ

В последние годы в связи с вхождением России в европейское образовательное пространство, реализацией принципов Болонской декларации задача повышения качества профессионального образования определена Министерством образования и науки России как приоритетная. Наличие внутривузовской системы обеспечения качества образования или системы менеджмента качества стало обязательным требованием при комплексной оценке деятельности вуза, а оценка эффективности этой системы введена в состав аккредитационных показателей приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 30 сентября 2005 года № 1938.

Первым принципом менеджмента качества, положенным в основу стандартов ИСО 9000 – 2000 (так же как и в TQM), является ориентация на потребителя. Определение степени удовлетворенности потребителей — одна из главных задач менеджмента качества.

Здесь мы вынуждены сделать отступление и обратить внимание на то, что принимать этот стандарт по отношению к вузам, на наш взгляд, можно лишь с известными оговорками. До сих пор в России продолжается дискуссия юристов, является ли студент потребителем, образование — услугой и распространяется ли на образование действие закона «О защите прав потребителей».

Еще в сентябре 2001 года Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области рассмотрел иск Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов к Территориальному управлению Министерства по антимонопольной политике. Суд вынес решение в пользу университета, установив, что отношения между студентом и вузом не могут регулироваться в соответствии с законом «О защите прав потребителей». Фактически впервые в России суд всесторонне исследовал специфику правовых отношений в образовании, поэтому вынесенное решение можно одновременно считать первым известным прецедентом в отечественном праве.

Сама жизнь продиктовала переход при создании государственных образовательных стандартов третьего по-

коления от квалификационного подхода к компетентностному. Если в Средние века жизнь технологий составляла столетия, в XX веке – десятилетия, то в XXI веке – несколько лет. Научить студента какой-либо технологии стало явно недостаточно, тем более что она может исчезнуть в пределах периода его обучения в вузе. Студенту нужно дать не просто набор знаний, умений и навыков, а научить его успешной работе в постоянно изменяющихся внешних условиях, нужно сформировать у него социально-личностные компетенции, умение и готовность учиться в течение всей жизни, способность и готовность менять направления деятельности, умение работать в коллективе, участвовать в творческом процессе и др. Если набор знаний можно передать потребителю, то сформировать все эти компетенции возможно только в том случае, если студент будет активным участником образовательного процесса. С нашей точки зрения, студент – не потребитель, а участник совместной с педагогическим коллективом деятельности по получению им высшего образования.

Но независимо от того, является ли студент участником образовательного процесса или потребителем, получающим образовательную услугу, он является заинтересованной стороной и имеет право участвовать в оценке качества образовательной деятельности. Более того, Болонская декларация требует, чтобы в оценке качества образования в полной мере участвовал студент. И опять взоры обратились к анкетам «Преподаватель глазами студента».

О МЕТОДИКЕ АНКЕТИРОВАНИЯ, ТЕХНОЛОГИИ ОПРОСА

В нашем университете исследование мнения студентов по методике «Преподаватель глазами студента», прекратившееся на некоторое время, возобновилось в середине 1990-х годов. Многолетние исследования, постоянный поиск и развитие информационных технологий трансформировали анкету, усовершенствовали методику ее заполнения.

На протяжении всего этого периода результаты опроса, сама анкета, влияние результатов анкетирования на качество деятельности преподавателя постоянно анализировались и обсуж-

дались в коллективе университета. Организаторы опроса, наблюдая и анализируя работу студентов над анкетой, заметили, что большое количество вариантов ответов, слишком широкая дифференциация предлагаемых для оценки качеств часто приводили к тому, что студент переставал вдумываться, а нередко и ощущать разницу между теми или иными вариантами вопроса, начинал заполнять анкету формально, подчас не выставляя оценки по тем или иным качествам, которые для него оказывались непонятными.

Стремление устранить затруднения, выявленные при заполнении студентами анкеты, сделать процедуру опроса инструментом динамичного оценивания большого контингента преподавателей, а также использование результатов корреляционного анализа привели к сокращению количества вопросов. Последние пять лет содержание анкеты не менялось. Ее длительное применение предоставляет возможность проводить сравнительный анализ, исследовать динамику и более обоснованно судить о достоверности ее результатов.

При составлении анкеты учитывались следующие аспекты деятельности преподавателя, которые соответствуют признакам качества:

- социально-профессиональный;
- функционально-ролевой;
- этико-психологический;
- индивидуально-типологический.

В окончательном варианте вопросы анкеты «Преподаватель глазами студента», по которой опрос проводится в течение последних пяти лет, выглядят так.

1. Ясно и доступно излагает материал.
2. Вызывает и поддерживает интерес к предмету.
3. Стимулирует самообразование, развитие творческих способностей и личностных качеств.
4. Доброжелателен и тактичен со студентами.
5. Располагает к себе.
6. Профессиональные и личностные качества педагога соответствуют вашему представлению о педагоге университета.

Технология опроса, его результаты на протяжении ряда лет, как мы уже сказали, становились предметом широкого обсуждения преподавателей.

При этом определенная их часть негативно относилась к опросу, нередко оправдывая не устраивающие их итоги опроса тем, что в связи с их требовательностью отдельные студенты пытаются свести с ними счеты. Для того чтобы максимально очистить материалы опроса от подобного рода возможностей, к опросу стали допускаться только студенты, обучающиеся на «хорошо» и «отлично».

Когда держишь в руках отчеты об анкетировании «Преподаватель глазами студента» в СпбГУП за много лет, понимаешь, что это уже история, если хотите – достояние университета. Десятки тысяч студентов задумывались над этими шестью вопросами, сидя перед мониторами компьютеров. Тысячи преподавателей волновались, ожидая результатов. Скольких преподавателей, быть может, именно этот момент ожидания заставлял подумать – как найти верный путь к уму и сердцу студента?

Статистический анализ результатов исследования корреляции ответов вопросы за пять последних лет показал, что ежегодно воспроизводятся следующие зависимости:

– четвертый и пятый вопрос коррелируют друг с другом примерно на 80%. То есть в 80% случаев если студент считает, что преподаватель доброжелателен и тактичен, то он также располагает к себе. Таким образом, этико-психологический и индивидуально-типологический аспекты деятельности преподавателя в восприятии студентами преподавателей тесно переплетаются. Хотя средний балл за все года опроса у вопроса 5 «Располагает к себе» ниже, чем средний балл вопроса 4 «Доброжелателен и тактичен со студентами»;

– самый низкий средний балл традиционно у вопроса 3 «Стимулирует самообразование, развитие творческих способностей и личностных качеств». Причин может быть две: или вопрос сформулирован так, что студенты ставят оценку 3 (трудно сказать), или им действительно сложно оценить функционально-ролевой аспект деятельности преподавателя;

– первый вопрос «Ясно и доступно излагает материал» коррелирует со вторым вопросом – «Вызывает и поддерживает интерес к предмету» примерно на 70%. Оба этих вопроса характеризуют социально-профессио-

нальный аспект деятельности преподавателя.

Если попытаться сгруппировать первые пять включенных в анкету вопросов, то можно с определенной степе-

тарное ранжирование, наличие материалов опроса за несколько лет позволяет проследить динамику по каждому преподавателю;

– статистическая оценка позволяет

университета», который стал одним из наиболее значимых.

Раздел «Отзывы студентов о преподавателях» имеет огромный потенциал для анализа деятельнос-



нию условности разделить их на две группы, характеризующие профессиональные качества педагога (1, 2 и 3 вопросы) и личностные (4 и 5 вопросы).

Целостное представление о соответствии оцениваемого преподавателя студент может проявить в ответе на шестой вопрос – «Профессиональные и личностные качества педагога соответствуют вашему представлению о педагоге университета».

Интересно, что выставленные студентами баллы в ответах на последний вопрос коррелируют на 65% с группой ответов на вопросы, характеризующие профессиональные качества преподавателя, а корреляции с группой ответов на вопросы, характеризующие личностные качества, не наблюдается. Это говорит о том, что в представлении студентов преподаватель университета – в первую очередь профессионал в своем предмете.

Автоматизированная обработка результатов опроса позволяет получать различные виды оценок по нескольким направлениям:

– персональная оценка позволяет получить оценочный балл каждого преподавателя и произвести элемен-

получить обобщенное представление о качестве деятельности преподавателей в конкретном подразделении (на факультете, кафедре) и в университете в целом. Она также дает возможность проследить динамику показателей подразделения и университета в целом;

– аспектная оценка позволяет проводить анализ мнения студентов о преподавателе по ответам на конкретный вопрос анкеты (или по аспекту деятельности преподавателя).

Автоматизация процесса анкетирования обеспечила быстрое заполнение анкеты, компьютерную обработку данных, статистическую обработку результатов по различным аспектам оценки, но и способствовала появлению у студентов живой потребности свободно высказаться о преподавателе. Если при заполнении анкеты на бумажном носителе возможность ответить на открытый вопрос: «Ваши замечания и предложения в адрес педагогов» студенты использовали достаточно редко, то компьютеризация стимулировала массовые высказывания. Так возник особый раздел «Отзывы студентов о преподавателях

ти преподавателей и позволяет делать выводы о некоторых качествах студентов, о взаимоотношениях «преподаватель – студент» и др.

Еще раз подчеркнем, что в опросе «Преподаватель глазами студента» принимают участие только те студенты, которые учатся без троек.

О РЕЗУЛЬТАТАХ АНАЛИЗА ОТЗЫВОВ СТУДЕНТОВ

Приведем некоторые результаты анализа отзывов студентов.

Примерно 10% отзывов студентов составляет сленг и выражения из разговорной речи: «Молодец!», «Так держать!», «Просто супер!», «Застрелиться!», «Меньше о женщинах...», «Не вести лекции с жвачкой во рту!», «Шарит во всем!», «Я балдю ю ю!», «Жаль, что Вы женаты», «Зачем вообще она нужна?» и т.д.

Попробуем разобраться с определением – САМЫЙ. «Самый лучший», «Самый замечательный», «Самый милый», «Самый тактичный», «Самый профессиональный», «Самый потрясающий», «Самый высококвалифицированный», «Самый супер-мега-классный», «Самый добрый», «Лучше всех

излагает материал», «Самый интересный», «Самый эрудированный» и т.д. преподаватель университета. Сколько же из 449 преподавателей университета, которых оценивали в этом году студенты, получили титул «САМЫЙ»? Около 90 преподавателей! Это пятая часть. И каждый из них для какого-то студента, а подчас и для значительной группы опрошенных стал «САМЫМ»!

Есть еще ряд характеристик преподавателей, которые встречаются очень часто в отзывах студентов.

Первая — это «ТАКТИЧНОСТЬ»: «Использование нетактичных и недостойных приемов и методов», «Тактичен и просто замечателен», «Быть вежливее и тактичнее», «Очень тактичен со студентами», «Нетактичен и ужасно излагает материал» и проч. Доброжелательность и тактичность преподавателей создают чувство уверенности студентов в своих силах. На занятиях возникает благоприятный эмоциональный климат, способствующий лучшему усвоению учебного материала.

Вторая — это «ДОСТУПНОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ МАТЕРИАЛА». Встречается почти так же часто, как и «ТАКТИЧНОСТЬ». «Доступно излагает материал», «Интересно излагает материал и доступно для каждого», «Изложение материала ведет по книжке — ничего своего!!!», «Ничего на лекциях не понятно», «Очень доступно объясняет предмет» и др.

Третья — «СТРОГОСТЬ» («ТРЕБОВАТЕЛЬНОСТЬ»): «Строгий, справедливый, разносторонний», «Учитель — молодец, но все же ей бы побольше строгости», «Хороший преподаватель, очень требователен», «Достаточно требовательная и строгая, хотя это достойные качества педагога!», «Очень требовательна к студентам, поэтому студенты более серьезно относятся к данному предмету» и т.п. Интересный ракурс, не правда ли?

Таким образом, самые часто встречаемые характеристики преподавателей, о которых вспоминали студенты, это тактичность, доступность изложения материала, строгость и требовательность.

Интересно, что самый высокий средний балл по всем преподавателям университета в этом году набирает четвертый вопрос: доброжелателен и тактичен со студентами. Второй по величине средний балл набирает первый вопрос: ясно и доступно излагает материал. Можно сделать вывод, что наши преподаватели в целом отвечают требованиям студентов по тактичности и доступности изложения материала.

Если анализировать совокупность высказываний студентов по отношению к отдельному преподавателю, то наряду с полностью положительными либо наоборот отрицательными оценками нередко встречаются высказывания в адрес одного и того же преподавателя противоположного содержания: «Общается таким способом, что иногда трудно понять, что он имеет в виду» и рядом «Превращает изучение предмета в увлекательное мероприятие», и снова «Доступно и доходчиво преподает материал, спасибо», и опять «Я спала на его лекциях, очень скучно читает».

Противоречивость высказываний студентов заставляет еще раз подчеркнуть, что при всей ценности материалов опроса они — лишь составная часть многосторонней оценки деятельности преподавателя.

Материалы опроса становятся предметом серьезного и внимательного анализа, дают возможность администрации принимать необходимые кадровые решения с учетом мнения студентов, становятся подспорьем для работы системы повышения квалификации и переподготовки педагогических кадров.

Первичный их анализ осуществляется кафедрой: заседания кафедральных комиссий, работа экспертов, анализ аспектов деятельности преподавателя заведующим кафедрой. На заседаниях кафедр при анализе деятельности преподавателей рассматриваются и итоги опроса, анализируются причины неудовлетворенности студентов, вырабатывается система мер по совершенствованию педагогической деятельности отдельных преподавателей. При необходимости вносится корректировка в структуру педагогической деятельности профессора или доцента. Так, однажды мы вынуждены были в силу серьезных претензий студентов освободить от чтения лекций профессора, доктора наук, кото-

рый вполне успешно справлялся с другими видами педагогической деятельности, в том числе и руководством аспирантами. Ему была скорректирована нагрузка.

Финальный этап оценки деятельности преподавателя — ежегодное заседание кадровой комиссии университета. Преподаватели (даже мастиные) это заседание ожидают и волнуются. На кадровой комиссии происходит всесторонний анализ деятельности кафедры, ее заведующего, а также профессорско-преподавательского состава. Результаты опроса становятся основанием для принятия различного рода решений. Преподавателям, получившим высокую оценку деятельности со стороны студентов, определяются меры поощрения, в том числе и в виде надбавок к заработной плате. Кадровая комиссия вырабатывает свои рекомендации относительно преподавателей, в адрес которых студентами высказываются претензии, касающиеся качества их педагогической деятельности, в том числе и предупреждение о возможном расторжении контракта, если в следующем учебном году деятельность педагога не улучшится.

Бывают случаи резко негативного отношения студентов к деятельности педагога. Кадровая комиссия всесторонне анализирует студенческие протесты, изучает материалы взаимопосещений педагогов и посещений занятий экспертными комиссиями. Если негативная оценка педагога оказывается устойчивой, комиссия принимает решение о расторжении трудового контракта (несмотря на титулы и звания) с преподавателем. Это, к сожалению, случалось и по отношению к докторам наук, профессорам, преуспевшим в научной деятельности, но оказавшимся неспособными к преподавательской.

Среди поэтапного анализа многомерной оценки деятельности преподавателя опрос «Преподаватель глазами студента» является, пожалуй, чем-то вроде теста на профессиональную пригодность. Ведь нам доверил свою судьбу не потребитель образовательных услуг, а человек, чье будущее находится отчасти в наших руках. И хочется закончить словами И. Гете: «Те, у которых мы учимся, правильно называются нашими учителями, но не всякий, кто учит нас, заслуживает это имя».

¹ Краткая методика проведения опроса «Преподаватель глазами студентов». Постановление Минвуза СССР, Секретариата ВЦСПС, Секретариата ЦК ВЛКСМ от 17.06.87 № 435/20-11/ст.7/10а // Нормативные документы Минвуза СССР по перестройке высшего образования в стране: Сб. официальных материалов. Вып. 1. Управление делами Минвуза СССР. М., 1987.