

Лушникова, О.Л.

Качество образования: теоретическое осмысление удовлетворенности преподавателей

Lushnikova, O.L.

Quality of education: theoretical perception of satisfaction of teachers

В статье представлена попытка осмысления понятия качества образования сквозь призму удовлетворенности одного из главных субъектов образовательного процесса – преподавателя.

The article presents an attempt of perception of the concept quality of education through the prism of satisfaction of one of the main subjects of the educational process – the teacher.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ,
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, МОТИВАЦИЯ

THE QUALITY OF EDUCATION, THE EFFECTIVITY, THE
SATISFACTION, THE MOTIVATION

Исследование «качества образования» как социологической категории требует анализа сущности этого понятия, а также его основных компонентов, которые по-разному трактуются и не исчерпываются тем значением, которое вкладывается в них на уровне современных знаний об этом предмете. Данная категория не может быть рассмотрена только в контексте социологической науки, так как она интегративна, и является предметом исследований философов, педагогов, психологов, поэтому сущность понятия «качество образования» не может быть раскрыто одним определением. Качество образования раскрывается через систему определений, отражающих единство системно-структурных аспектов.

«Качество» как философская категория выражает неотделимую от бытия объекта его существенную определенность, благодаря которой он является именно этим, а не иным объектом [2, С. 551]. С этой точки зрения

качество образования рассматривается как одна из главных характеристик образования. Кроме того, система образования, будучи одной из важных сфер жизнедеятельности, законодательно регулируется государством через систему норм и законов, которые обеспечивают ее функционирование. В этом смысле качество образования должно рассматриваться с точки зрения права, где «качество» выступает как совокупность свойств объекта, отвечающих требованиям, установленным в НТД (нормативно-технической документации [6, С. 9]. В данном случае, качество образования – одна из характеристик образования, отвечающая требованиям Государственного образовательного стандарта.

При рассмотрении понятия «качество», необходимо обратить внимание на содержание понятия «эффективность», которое часто встречается в сочетании с понятием «качество». «Эффективность» определяется как «количественная мера качества или степени выполнения поставленных задач с учетом затрат или потерь, сопровождающих полученные результаты при функционировании системы» [7, С. 178] Эффективность представляет результат функционирования системы образования, который может быть эмпирически измерен по таким критериям как производительность, экономичность и затратность образовательного процесса. Таким образом, эффективность отражает одну из определяющих характеристик качества образования – соответствие установленному образцу или эталону. В этом смысле используется экономическое толкование «качества», подразумевающее сопоставление свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым за некий эталон [6, С. 8].

Однако определение качества образования через измерение объективных, статистических показателей не дает полного понимания его сущности, поэтому следует обратить внимание на одно из основополагающих свойств образования, а именно на его способность удовлетворять существующим и потенциальным потребностям личности и общества [3, С. 34]. Другими словами, качество образования отражает

адекватность не только установленному образцу, но и определенным потребностям каких-либо субъектов образования. Причем адекватность не просто каким-то постоянным, устоявшимся потребностям, а потребностям динамично развивающегося общества. В современном обществе качество образования должно опережать систему потребностей различных субъектов образовательного процесса. Темпы внутреннего потенциального развития качества образования должны опережать развитие общества, и тем самым соответствовать требованиям, предъявляемым разными сферами жизнедеятельности – экономикой, политикой, культурой и т.д. Иначе будет невозможен социальный прогноз и прогресс образования в целом [4, С. 22].

Резюмируя, можно дать следующее определение *«качества образования»* – это существенные свойства и характеристики образования, соответствующие образцу, установленному в Государственном образовательном стандарте, способные при взаимодействии всех компонентов удовлетворить динамично развивающиеся потребности общества.

Понятие *«качество образования»* представляет собой интегральное понятие, которое объединяет различные характеристики, образующие в совокупности систему существенных свойств объекта. Однако понятие *«система»* подразумевает наличие не просто подсистем, но также их иерархию по степени значимости и присутствие *«ведущего звена»*. Таковыми являются две наиболее важные характеристики образования:

соответствие образования установленному стандарту;

соответствие образования качеству условий образовательного процесса.

Первая характеристика подразумевает измерение качества образования качеством полученного результата, который может быть представлен *«качеством»* студентов (знаниями студентов, их востребованностью и конкурентоспособностью на рынке труда) или *«качеством»*

преподавательского состава (уровень профессионализма, квалификации, достижения в области науки и т.д.).

Вторая характеристика отражает соответствие условий образовательного процесса потребностям различных субъектов образования. К таким условиям можно отнести: качество материально-технической базы университета, качество организации труда, оплату труда, психологическую атмосферу в коллективе и со студентами и т.д.

Так, «качество образования» отражает не только объективную сторону образования (состояние образования, соответствующее установленному образцу), но и субъективную (оценку качества образования личностью). В личностном измерении «качество образования» есть процесс, который удовлетворяет потребностям и ожиданиям субъектов в отношении условий образовательного процесса.

В общем, понятие *удовлетворенности* отражает субъективное толкование качества образования, т.е. степень соответствия образования потребностям и ожиданиям. Особое значение имеет удовлетворенность преподавателей, т.к. именно от них во многом зависит качество результата образования. Показателями удовлетворенности качества условий образовательного процесса может выступать:

удовлетворенность содержанием учебных программ;

удовлетворенность состоянием материально-технической базы;

удовлетворенность системой повышения квалификации;

удовлетворенность состоянием психологической атмосферы.

Существенное влияние на удовлетворенность преподавателей оказывает мотивация профессиональной деятельности. Действительно, человек, основным мотивом деятельности которого выступает материальное вознаграждение, не может в полной мере быть удовлетворен качеством своей работы. Поэтому значимую роль в работе преподавателя играет мотивация его деятельности.

Мотивация понимается как совокупность побудителей поведения и деятельности человека [1, С. 43]. Мотивацию профессиональной деятельности составляют внутренние мотивы, потребности, интересы, цели, влечения, однако будучи внутренней составляющей личности преподавателя, мотивация отражает уровень его профессионализма, а следовательно качество предоставляемых им услуг.

Мотивация представляет собой сложноорганизованную систему, в которую включены такие свойства как ценностные установки, притязания, социально-психологические характеристики, а также совокупность условий, которые определяют направление поведения преподавателя. Особое значение при определении направления поведения преподавателя имеет удовлетворенность психологической атмосферой при взаимодействии:

- с администрацией учебного заведения;
- с непосредственным руководством;
- с коллегами;
- со студентами.

Основная образовательная деятельность протекает в условиях взаимодействия с непосредственным руководством, от взаимоотношений с которыми зависит и степень нагрузки работой, и условия для повышения квалификации, и профессиональный рост в целом. Отношения, складывающиеся с коллегами и со студентами, также оказывают существенное влияние на мотивацию преподавателя, которая в целом обеспечивает регуляцию его профессиональной деятельности.

По сути, каждому преподавателю присущи различные мотивы, однако от того, какой из них преобладает в структуре мотивов, зависит качество образования. Преподаватель профессиональной деятельности, ориентированный только на утилитарные мотивы (желание заработать, получить должность и т.д.), недостаточно мотивирован на результат своей работы, что отражается на качестве образования. Преподаватель, у которого доминируют познавательные и профессиональные мотивы (возможность

интересной работы со студентами, творческая работа, желание углубить знания, принести пользу студентам и т.д.), заинтересован не только личной выгоде, но и общей пользе от своей работы, т.е. в качестве полученного результата.

Качество полученного результата зависит от разных факторов. Однако основу будущего результата составляет содержание образования, которое включает: содержание учебных программ, методы и средства обучения, систему оценки знаний студентов и т.д. Учебные программы разрабатываются в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования. Однако между ними есть свои различия, к примеру, программы для дисциплин по выбору разрабатываются конкретным преподавателем, исходя из его видения преподавания предмета. Поэтому содержание предмета и методы, которые преподаватель будет использовать на занятиях, а также формы оценки знаний студентов зависят в большей степени от него.

Тем самым наполнение содержания образования обусловлено профессиональной компетенцией преподавателя и сферой его научных интересов. Поэтому возможность вносить изменения в содержание образования, возможность использовать инновационные методы в своей работе также влияют на качество образования и обуславливают удовлетворенность преподавателей процессом образования.

На удовлетворенность условиями процесса образования существенное влияние оказывает состояние материально-технической базы, которая является неотъемлемой частью обустройства рабочего места преподавателя.

Рабочее пространство имеет особое значение в процессе профессиональной деятельности. Во-первых, оно несет символическую ценность для преподавателя. Здания университета, изначально построенные как образовательные учреждения, значительно отличаются от тех, которые предназначались для других целей. Соответственно у преподавателей, осуществляющих свою профессиональную деятельность в

разных зданиях университета, по-разному складывается отношение к своей работе и к результатам своей работы в целом. Во-вторых, рабочее пространство обуславливает статусность: чем выше статус преподавателя, тем больше условий для реализации своей профессиональной деятельности.

Особое место в процессе протекания обучения занимает такая материальная составляющая как учебная аудитория. Аудитория – это то место, где собственно протекает образовательный процесс. Удовлетворенность преподавателей зависит от обустройства аудитории: от места расположения аудитории (в учебном корпусе или общежитии, на первом этаже или в подвале, возле туалета или буфета и т.д.), от площади аудитории (маленькая или просторная), от качества ремонта, от мебели (старая или новая современная), от доски (на которой писать можно мелом или маркером) и т.д.

Состояние аудиторий зависит от степени оснащенности современным оборудованием, от укомплектованности компьютерами и средствами мультимедиа, а также современными средствами обучения (например, интерактивные доски), что все вместе влияет как на качество обучения, так и на удовлетворенность преподавателя.

Однако наличие компьютеров и новейшего оборудования не является ключевым в условиях образования. Немаловажное значение имеет степень оснащенности библиотек ученой и методической литературой, которая обеспечивает качественное обучение, основанное на достижениях современных ученых и исследователей. Кроме того, сегодня огромную роль в информационном обеспечении играет возможность пользоваться Интернетом, который позволяет получить доступ к различным источникам информации.

Безусловно, удовлетворенность преподавателя в целом зависит от разных факторов, в т.ч. и от организации системы питания, которая включает столовые и буфеты. Качество обслуживания в учреждениях питания создает комфортные условия трудового процесса, а значит, обеспечивает

комфортность процесса образования в целом. Все эти элементы в совокупности оказывают существенное и определяющее влияние на удовлетворенность преподавателей.

Не менее значимым в профессиональной деятельности является стремление преподавателя постоянно увеличивать свои знания. Профессионализм и уровень квалификации преподавателя оказывает прямое влияние на качество образования, поэтому очень важным является степень удовлетворенности преподавателя организацией повышения квалификации.

Реформирование системы высшего образования привело к осознанию необходимости постоянного повышения квалификации и непрерывного образования, составной частью которого являются Институты повышения квалификации (ИПК) [5]. Роль ИПК существенна, несмотря на то, что преподаватели, проходящие обучение на разных курсах, уже являются высококвалифицированными специалистами, институт повышения квалификации разрабатывает и внедряет в систему дополнительного профессионального образования новые учебные, инновационные и информационные технологии, принимает активное участие в создании и внедрении комплекса дистанционного и открытого образования.

Немаловажное значение в деятельности преподавателя имеет участие в методических семинарах. Главной целью методических семинаров является обеспечение профессионального роста и развития преподавателей – личностного, общекультурного, общеобразовательного, психологического, методического. Они играют значимую роль в повышении педагогической квалификации преподавателя, а именно:

позволяют оптимизировать структуру и содержание учебных дисциплин;

способствуют совершенствованию методики проведения учебных занятий;

помогают при выполнении научных работ и проведении методических занятий и др.

Развитие профессиональных навыков преподавателя не обходится без конкретного опыта, поэтому существенное значение особенно для начинающего преподавателя имеет стажировка в учебном заведении. Так, специалист, имеющий диплом о высшем образовании, может пройти стажировку в учебном заведении, дополнительно получая подготовку в институтах повышения квалификации. По истечении одного года он может быть зачислен ассистентом, что является первым этапом в его карьере преподавателя [8, С. 272].

Центральное место в системе повышения квалификации занимает защита диссертации, которая дает возможность получить ученую степень, а соответственно возможность продвижения по служебной лестнице. Защита диссертации долгий и кропотливый труд и требует много сил и времени, поэтому одним из условий, способствующих повышению уровня квалификации преподавателя, является выделение времени для индивидуальной творческой работы, которая, в свою очередь, может включать изучение необходимой учебной и научной литературы. Участие преподавателей в различных научных конференциях, семинарах, а также заимствование опыта у преподавателей с большим стажем работы тоже может выступать как одна их форм повышения квалификации, поэтому для молодых преподавателей особое значение приобретает опыт посещения лекций коллег в разных университетах.

В целом, повышение квалификации для преподавателя играет важную роль в его профессиональной деятельности. Во-первых, оно удовлетворяет потребности преподавателей в самореализации, в профессиональном росте. А во-вторых, способствуют развитию профессионализма преподавателей, от которого, в свою очередь, зависит качество образования.

Таким образом, оценка качества образования должна распространяться не только на конечный, результативный этап образовательной деятельности, не только на качество овладения знаниями, умениями, навыками, но и на все элементы образовательной системы, способствующие достижению этого

результата. Качество образования в таком понимании должно рассматриваться не как атрибут конкретной образовательной услуги, а как сущностная характеристика самой системы образования, отражающая ее результативный и процессуальный аспекты. Первый отражает объективную сторону образования (состояние образования, соответствующее установленному образцу), второй – субъективную (оценку качества образования личностью), т.е. процесс, который удовлетворяет потребностям и ожиданиям всех субъектов образовательного процесса.

Литература

Бойцова, Н.В. К вопросу о внутренней и внешней мотивации профессиональной деятельности преподавателя высшей школы // Вестник Тверского гос. ун-та. – 2008. – № 3. – С. 42–50.

Большая советская энциклопедия. (В 30 томах). Гл. ред. А.М. Прохоров. Изд. 3-е. М., «Советская энциклопедия», 1973. – 608 с.

Бордовский, Г.А., Нестеров, А.А., Трапицын, С.Ю. Управление качеством образовательного процесса: Монография. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – 359 с.

Ильинский, И.М. Качество – ядро образовательного процесса // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 22–25.

Кургалин, С.Д. Организация повышения квалификации кадров в Воронежском государственном университете // Вестник ВГУ. – 2008. – № 1. – С. 104–112.

Мишин, В.М. Управление качеством – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.

Субетто, А.И. Системологические основы образовательных систем. Ч.2. – М.: Исследовательский центр подготовки специалистов, 1994. – 284 с.

Фролов, А.Г. Адаптации преподавателя к профессионально-педагогической деятельности в высшей школе. А. Г. Фролов // Образовательные технологии и общество. – 2006. – № 9. – С. 265–276.