

УДК 657.6:37

Соколова Л.Н.

## МЕТОДИЧЕСКИЙ АУДИТ – ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Ключевые слова:** квалиметрия, технология, методический аудит, структура методического аудита, методы обработки.

Несмотря на большой интерес исследователей к изучению качества образовательных услуг, количественное оценивание качества образования относится к наиболее сложным и является наименее разработанной проблемой, тогда как необходимость и практическое значение такой оценки очевидны.

Среди имеющихся исследований, в которых рассматриваются качественные и количественные показатели, характеризующие учебный процесс, результат обучения, а также воспитание студентов, выделяются работы В.Д. Дурнева, А.И. Прокопенко, В.К. Федюкина. В них речь идет о квалиметрии (лат. *quails* – какой, какого качества + *metria*) – области науки, объединяющей методы количественной оценки качества образования.

В исследовании А.И. Прокопенко впервые в профессиональной педагогической практике рассматривается проблема прямой квалиметрии дидактических средств, основанной на информационных технологиях [6].

В.К. Федюкин и В.Д. Дурнев считают, что метод квалиметрии применительно к оценке образовательных услуг развит недостаточно, что существенно усложняет организацию и функционирование вузовской системы управления качеством образования, которую они предлагают оценивать по показателям учебного процесса, показателям обученности студентов, показателям воспитанности студентов, оценке программно-методических комплексов учебных дисциплин специальностей, кафедр и факультетов [9].

Рассматривая систему и качество языковой подготовки студентов в условиях многоуровневого образования в неязыковых вузах России, О.И. Сафроненко приходит к выводу о том, что в «плане общеобразовательных про-

грамм обычно оценивается компетентность студентов в четырех основных сферах: мыслительные (когнитивные) способности; фундаментальные знания; навыки пользования информацией; осознание социокультурных ценностей», и предлагает «использовать различный инструментарий в процессе оценки общеобразовательной и специальной компетенции студента» [7, с. 102], а В.Н. Топалова для измерения уровня сформированности социокультурной компетентности студентов технического вуза предлагает специальный социокультурный тест, разработанный на основе речевого теста. Одна из попыток поиска новых технологий в области диагностирования, контроля и проверки знаний принадлежит Г.В. Лаврентьеву, Н.Б. Лаврентьевой, Н.А. Неудахиной [4].

Как это следует из проведенного анализа работ в области оценивания качества образовательных услуг, внимание исследователей в большей степени сконцентрировано либо а) на частных вопросах измерения сформированности коммуникативной компетентности (КК), либо б) на отдельных вопросах использования различного инструментария для измерения тех или иных составляющих КК в конкретном дидактическом контексте вуза, либо в) на контроле отдельных иноязычных навыков, умений и знаний.

При этом в последнем случае не всегда задумываются о том, насколько те или иные тесты и/или контрольные задания действительно являются эффективным средством измерения уровня сформированности навыков или умений, необходимых клиенту-заказчику и клиенту-потребителю для иноязычного профессионально-делового общения (ПДО).

В данной статье представлена технология, позволяющая эффективно

оценить качество образовательных услуг, – методический аудит (МА) [7]; выделить составляющие процесса обучения иноязычному ПДО, которые важно учитывать при разработке МА; определить структуру МА.

Вспомним, что само слово «технология» (от греч. *technē* – искусство, ремесло, наука + *logos* – понятие, учение) означает «набор и последовательность операций, выполненных с помощью данной техники в каждом данном определенном производственном процессе». Педагогическая технология – «это совокупность средств и методов воспроизведения теоретически обоснованных процессов обучения и воспитания, позволяющих успешно реализовывать поставленные образовательные цели. Педагогическая технология предполагает соответствующее научное проектирование, при котором эти цели задаются достаточно однозначно и сохраняется возможность объективных поэтапных измерений и итоговой оценки достигнутых результатов» [5].

Первую научную педагогическую технологию, как известно, создал Ян Амос Коменский. Им была сформулирована важнейшая идея этой технологии – *гарантия позитивного результата*. Созданный им механизм обучения «цель – средства – правила их использования – результат» составляет ядро любой технологии.

Исходя из того, что педагогическая технология должна быть научно обоснована, мы выделяем три этапа ее разработки:

1. Исследовательский, который включает анализ деятельности клиента-потребителя и клиента-заказчика и конкретизирует деятельность преподавателя

2. Проектирующий, который четко определяет цели и задачи программы обучения, а также средства обучения.

3. Разработка самой технологии оценки качества предоставляемых образовательных услуг – методического аудита.

На этапе разработки необходимо учесть все принципы педагогической технологии, в соответствии с которыми вырабатываются подходы к признанию и оценке объектов МА, а также исходить из трех критериев оптимизации процесса образования, предложенных Н.В. Басовой [1].

При проведении любых измерений всегда возникают три вопроса: что измерять? Чем измерять? Как измерять?

Чтобы ответить на них, представляется целесообразным с точки зрения иноязычного ПДО прежде всего заострить внимание на следующих составляющих процесса обучения: цель (согласно социальному заказу); содержание; деятельность преподавателя; методы, средства контроля, организационные формы обучения; деятельность обучаемого и результат. Иными словами, составляющие процесса обучения могут способствовать определению структуры новой технологии – МА. Рассмотрим их подробнее.

Цель – комплексная диагностика потребностей клиента-заказчика и индивидуальных потребностей клиента-потребителя (языковых, межкультурных, профессиональных) с помощью лингвистического аудита (Е.Г. Беляева) и эффективная количественная оценка качества предоставляемых образовательных услуг с помощью методического аудита.

Если до недавнего времени считалось, что при диагностике языковых потребностей обучаемых основное внимание следует уделять обучаемому и условиям обучения, то в настоящее время экспериментальные данные психологии и методических исследований убедительно доказывают, что

только всестороннее исследование языковых/неязыковых потребностей профессиональной коммуникации целевой среды существенно поможет усовершенствовать процесс обучения и его качественную оценку [8].

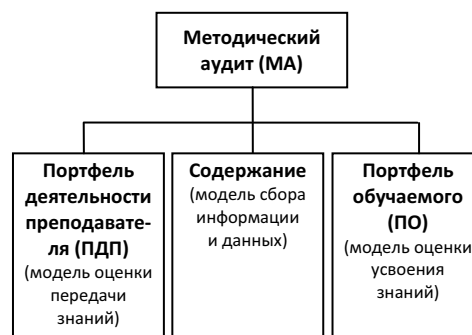
Психологические исследования подтверждают также мысль о том, что в последние годы, когда смещается акцент преподавания с конечного результата на процесс обучения, на содержание программ обучения влияет новое определение аутентичности, направленное скорее на аутентичность стратегий и деятельности, нежели на аутентичность общения. Селингер рассматривает эту аутентичность следующим образом: данные языка, полученные обучаемыми, не будут храниться пассивно, а будут использоваться в ментальной мельнице (цит. по: [3]), поэтому содержание программы представляет новый материал, с которым обучаемые будут иметь дело после окончания курса обучения и который направлен на активизацию стратегии изучения языка. Эта перспектива аутентичности хорошо интегрируется в программы, основанных на заданиях (task-based), в программах, основанных на проекте (project-based) и в программах, основанных на процессе (process-based), причем последние являются наиболее радикальными, поскольку продукт или задание и есть сама программа, и процесс разработки программы определяется в основном самим обучаемым. В каждом из этих видов деятельность, стимулирующая изучение и мышление, является существенной для успеха как обучаемого, так и самого курса, цель которого – обучить мышлению, организовать «память содержания», а не «память формы» – специфическую высокоорганизованную память [3, с. 40], а для этого преподавателю необходимо создавать

на занятиях опосредованную английским языком аналитико-синтетическую деятельность.

Деятельность преподавателя можно оценить с помощью портфеля деятельности преподавателя (ПДП), инструмента для непрерывной оценки качества предоставляемых преподавателем услуг на каждом этапе обучения с помощью новой технологии МА, а портфель обучаемого (ПО) помогает документировать результаты процесса обучения [8].

Методический аудит, как и лингвистический аудит, является технологией, так как представляет собой: 1) организованный процесс оценивания качества предоставляемых услуг; 2) определенную систему взаимодействия всех участников этого процесса; 3) систему научно обоснованных последовательных действий, направленных на оценку качества предоставляемых услуг клиенту-заказчику и клиенту-потребителю.

Обобщив результаты изучения материалов и отчетов, предлагаем выделить три основные модели в структуре МА: модель сбора информации, модель оценки передачи знаний и модель оценки усвоения знаний, т.е. все объекты исследования (рисунок).



Структура методического аудита

Следующие методы обработки полученных результатов оказались наи-

более эффективными при количественной оценке качества образовательных услуг:

1. Коэффициент усвоения, который высчитывается по формуле:

$$K_y = \frac{\text{кол-во верных ответов}}{\text{кол-во ответов}}.$$

2. Показатель качества обучения по формуле В.К. Федюкина как наиболее универсальной для определения качества процесса обучения в вузе:

$$Q_{y.n} = \frac{\sum_{i=1}^m a_i P_i}{m},$$

где  $a_i$  – коэффициент значимости каждого  $i$ -го единичного показателя качества учебного процесса ( $a_1 + a_2 + \dots + a_m = 1$ );  $P_i$  – единичный показатель качества учебного процесса (сформированность навыков чтения, аудирования и письма);  $m$  – количество учитываемых единичных показателей качества учебного процесса.

3. Показатель общей успешности, который рассчитывается как отношение реального прироста языковых навыков, полученных в процессе прохождения курса ПДО, к возможной для данного слушателя величине прироста, по следующей формуле:

$$y_{\%} = \frac{OP_2 - OP_1}{OP_{\max} - OP_1} \cdot 100\%,$$

где  $OP_1$  – общий результат, полученный студентом во время первичного контроля ( $K_1$ );  $OP_2$  – общий результат, полученный студентом во время итогового контроля ( $K_2$ );  $OP_{\max}$  – максимально возможное количество баллов, полученное при контроле знаний студентов.

4. Величина приобретенных студентами знаний одной дисциплины

$$A = T_n \cdot (5n_o + 4n_x + 3n_y),$$

где  $T_n$  – количество часов данной дисциплины, выступающее как показатель

ее величины (весомости);  $n_o$  – количество студентов, получивших оценку «отлично»;  $n_x$  – количество студентов, получивших оценку «хорошо»;  $n_y$  – количество студентов, получивших оценку «удовлетворительно» [9].

5. Показатель уровня знаний  $Y_3$ , который представляет собой отношение реального показателя приобретенных знаний  $A$  к максимально возможному  $A_{\max}$ :

$$Y_3 = \frac{A}{A_{\max}},$$

где  $A_{\max} = T_{\text{л}} 5C_3$  – это наибольший показатель приобретенных знаний, который может иметь группа учащихся при освоении данной дисциплины.

Оценку уровня знаний нескольких дисциплин одного учащегося следует находить как среднее арифметическое значение показателей уровней знаний всех изучаемых им дисциплин. Уровень знаний группы или курса по всем дисциплинам также можно оценить нахождением среднего арифметического значения соответствующих показателей группы, курса или всех учащихся [там же].

6. Индекс удовлетворенности и коэффициент значимости по методике И.В. Кузьминой. При обсчете полярных шкал высчитывается коэффициент удовлетворенности ( $K_y$ ) – отношение числа положительных ответов к числу отрицательных. Эта величина высчитывается для каждого пункта в отдельности.

Коэффициент значимости равен частному от деления разности положительных и отрицательных ответов на количество человек, принимавших участие в опросе.

$$K_3 = \frac{\text{Число положительных оценок} - \text{число отрицательных оценок}}{\text{Число опрошенных}}.$$

7. Индекс удовлетворенности (когда три вопроса соотносятся по системе логического квадрата).

Общий индекс удовлетворенности высчитывается по формуле

$$J = \frac{a(+1) + b(+0,5) + c(0) + d(-0,5) + e(-1)}{N},$$

где  $J$  – индекс удовлетворенности;  $a$  – число опрошенных, набравших 1 балл (максимум удовлетворенности);  $b$  – число опрошенных, набравших +0,5 балла (удовлетворенность);  $c$  – число опрошенных, набравших 0 баллов (неопределенное и безразличное отношение);  $d$  – число опрошенных, набравших –0,5 балла (неудовлетворенность);  $e$  – число опрошенных, набравших –1 балл (максимум неудовлетворенности);  $N$  – число опрошенных.

Средствами контроля являются учебные тексты, аудио-, видео-, Интернет-материалы, группы заданий, помогающие оценивать профессионально-деловую компетенцию обучаемых, тесты, наблюдение и мониторинг, использование оценочных листов форм отчетности, опросы обучаемых, альтернативные оценки качества обучения.

Анализ результатов, полученных в ходе нашего исследования, и дальнейшее системное теоретическое осмысление МА как нового подхода к оцениванию качества предлагаемых образовательных услуг позволяют представить следующие результаты:

1. Методический аудит – это оценка деятельности преподавателя, клиента-заказчика и клиента-потребителя в ходе обучения иноязычному ПДО и достоверное представление результатов этой деятельности в педагогической и финансовой отчетности.

2. Задачи МА – получить достаточные доказательства в подтверждение достоверности данных отчетности и

оценки качества предлагаемых образовательных услуг.

3. Степень достоверности полученных данных зависит в немалой степени от надежности МА. Отсюда следует, что необходимо выявить факторы, ограничивающие надежность МА и позволяющие с достаточной точностью их классифицировать. Поэтому мы поставили перед собой задачу изучить ограничения, присущие аудиту вообще.

4. Были зафиксированы некоторые недостатки, отмеченные ранее в [2]:

- в ходе МА применяются выборочные методы и тестирование;
- любые системы внутреннего контроля несовершенны;
- преобладающая часть доказательств лишь предоставляет доводы в подтверждение определенного вывода, а не носит исчерпывающего характера.

5. Дополнительным фактором, ограничивающим надежность МА, являются, как обнаруживает Л.В. Ирлица, личные профессиональные суждения аудитора, который при оценке качества образовательных услуг очень часто основывается на них, в частности в отношении:

- сбора доказательств, в том числе при определении характера, временных рамок и объема аудиторских процедур;
- подготовки выводов, сделанных на основе аудиторских доказательств, например при определении обоснованности оценочных значений в ходе подготовки педагогической и финансовой отчетности.

6. Анализ проводимых исследований в области МА обращает наше внимание и на уточнение набора на-

дежных инструментов тестирования, методов получения и обработки полученных данных.

В методическом отношении важно отметить, что по результатам анализа численных оценок составляющих учебного процесса можно принимать решения, направленные на повышение качества образования. Это открывает возможность для дальнейшего исследования данного направления, позволяющего сформировать методику проведения МА.

#### Литература

1. Басова Н.В. Педагогические технологии. Электромеханика // Известия высших учебных заведений. 1998. Т. 1. С. 89–92.
2. Ирлица Л.В. Аудит: учебный курс (учебно-методический комплекс). Ч. 1. М.: МИЭМП, 2006–2011. URL: <http://www.e-college.ru>.
3. Касьянова В.Г. Психологические основы формирования профессионально-коммуникативных иноязычных умений у студентов экономических специальностей вузов: дис. ... канд. психол. наук. М., 1995.
4. Лаврентьев Г.В., Лаврентьева Н.Б., Неудахина Н.А. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов. Ч. 2. URL: <http://www2.asu.ru/cppkp/index.files/ucheb.files/innov/Part2/index.html>.
5. Педагогический словарь. URL: <http://www.enc-dic.com/pedagogics/Pedagogicheskaja-technologija-1271.html>.
6. Прокопенко А.И. Информационная технология лексической квалитетрии дидактических средств (на примере учебников английского языка): дис. ... канд. пед. наук. Харьков, 1999.
7. Сафроненко О.И. Система и качество языковой подготовки студентов в условиях многоуровневого образования в неязыковых вузах России: дис. ... д-ра пед. наук. Ростов н/Д, 2006.
8. Соколова Л.Н. Совершенствование подготовки технических специалистов с помощью новых технологий изучения потребностей иноязычного профессионально-делового общения // Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. 2011. № 10. С. 212–217.
9. Федюкин В.К., Дурнев В.Д. О численной оценке качества образования // Качество. Инновации. Образование. 2003. № 2. С. 38–42.