

# Удовлетворенность слушателей учебным процессом в системе дополнительного профессионального образования взрослых: модельный подход

**И. Б. Стрелкова,**

кандидат педагогических наук,

**В. В. Сидорик,**

кандидат физико-математических наук;

Республиканский институт инновационных технологий БНТУ

*Система дополнительного профессионального образования взрослых в Республике Беларусь развивается в условиях вхождения рыночных отношений в сферу профессионально-образовательных услуг. Это побуждает учреждения, реализующие программы дополнительного профессионального образования взрослых, осуществлять постоянный мониторинг рынка профессионально-образовательных услуг, активно реагировать на социально-государственный заказ и запросы профессионалов и профессиональных сообществ, связанных с повышением квалификации и переподготовкой кадров, обеспечивать качество учебного процесса и, соответственно, конкурентоспособность учреждения дополнительного профессионального образования взрослых.*

Исследуя феномен качества учебного процесса в системе дополнительного профессионального образования взрослых и опираясь на авторскую концепцию Ю. В. Соколовой в отношении средств расширения образовательного пространства [1], мы предлагаем рассматривать учебный процесс с трех позиций – как *информационный продукт*, как *процесс формирования системы знаний и профессиональных компетенций*, как *образовательный проект*.

Учебный процесс в системе дополнительного профессионального образования взрослых – привлекательный продукт, который имеет целый ряд ценностных свойств для потребителя (слушателя и его нанимателя), готового сделать выбор даже в пользу платного обучения при условии, если он получит:

- клиентоориентированный подход при формировании дополнительных образовательных программ (сценариев) обучения (учет ожидаемых и неожиданных потребностей и практического опыта слушателей);
  - профессиональное содержание;
  - образовательный результат (может быть отсроченным во времени или же имеется во время обучения или сразу после него);

- общение с «гуру» в определенной профессиональной области;
- общение с профессионалами-коллегами;
- сопутствующую информацию (мультимедийные презентации преподавателей, видеоматериалы, в том числе видеозаписи тематических вебинаров, полезные ссылки на образовательные интернет-ресурсы открытого доступа и др.);
- документ государственного образца о повышении квалификации или переподготовке.

Процесс формирования системы знаний и профессиональных компетенций будет более качественным и успешным при следующих условиях:

- организация его в четких временных и сценарных рамках;
- соблюдение основных принципов обучения взрослых (потребность в обосновании (смысле), в самостоятельности, учет жизненного опыта, назревшая необходимость, практическая направленность, возможность решения собственных профессиональных проблем, самопрезентации, самореализации);
- проблемно-ориентированный подход к организации учебного материала и учебного процесса в целом;
- максимальная интерактивность учебных занятий (возможность общения слушателей друг с другом, включая совместную работу над учебными материалами, ведение дискуссии, работу в малых группах, совместное использование прикладных программ, обмен опытом, доклады с оппонированием и др.);
- тщательная подготовка учебных материалов (учебно-методических пособий, электронных учебно-методических комплексов, конспектов лекций, раздаточного материала, слайдов и др.);
- обеспечение занятий современными техническими и программными средствами;
- формирование комфортной и активной образовательной среды (базируется на способности преподавателя представить информацию, организовать ее эффективное обсуждение, включая ответы на вопросы, предложить различные методы закрепления информации и др.);
- разработка технологий комплексной, объективной и количественной оценки результатов обучения на всех этапах.

Учебный процесс (курсы повышения квалификации и переподготовка) как образовательный проект имеет свои особенности и рассматривается как способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом.

Вместе с тем следует отметить, что в современных условиях развития информационного общества и формирования общества знаний в педагогической науке, в том числе в педагогике взрослых, существует тенденция перехода от описательности к моделированию и проектированию новой реальности, к осмыслению особенностей развития человека, в том числе в процессе его образовательной деятельности. Данный подход получил название «педагогическое моделирование» [2; 3].

Таким образом, закономерным шагом в логике решения нами исследовательских задач является рассмотрение системы представлений об учебном процессе и его качестве в дополнительном профессиональном образовании взрослых как модели формирования знаний и профессиональных компетенций слушателей. Миссия данной модели аналогична эксперименту в педагогической науке. Подобно педагогическому эксперименту, способному быть не только средством познания педагогических процессов, но и инструментом, с помощью которого отыскиваются новые пути совершенствования педагогических отношений, наш эксперимент может заключаться, в конечном счете, в выявлении объективно существующих управленческих и организационно-педагогических условий эффективной реализации процесса формирования информационно-образовательной среды. Слушатели системы дополнительного профессионального образования взрослых являются объектом формирования и развития. Субъектом выступает руководство учреждения дополнительного профессионального образования (юридическое лицо) и профессорско-преподавательский состав как непосредственный субъект формирования знаний и профессиональных компетенций слушателей.

Одним из элементов данной модели является подсистема квалиметрии (измерения качества и эффективности) учебного процесса [4, с. 3]. В соответствии с теорией моделирования «особенность педагогических измерений, по сравнению с измерениями в физике, химии, экономике и др., состоит в том, что определение характеристики нередко оказывается менее строгим (корректным), а получающиеся значения характеристик – менее достоверными. Некорректность связана не только с нечеткостью формулировки, но и с нечеткостью выделения элементов носителя» [5, с. 12]. Как правило, такая нечеткость характерна в большей степени для психолого-педагогических исследований. Практика показывает, что даже при наличии достаточно четких критериев оценивания возникают спорные ситуации, для разрешения которых приходится прибегать к оценкам экспертов.

Так, в условиях учебного процесса Республиканского института инновационных технологий БНТУ (РИИТ БНТУ) средством оценивания педагогической деятельности преподавателей является анкета слушателей, цель которой – изучение качества образовательных услуг, предоставляемых РИИТ, определение путей улучшения деятельности по повышению ква-

лификации, переподготовке, стажировке. Слушателей – участников анкетирования – просят 1) оценить степень своей удовлетворенности содержанием и преподаванием учебных дисциплин и организацией учебного процесса (по 10-балльной шкале); 2) определить значимость данных критериев и коэффициенты их весомости (в %); 3) изложить свои предложения и пожелания по повышению качества обучения. Соответственно возникает вопрос: что именно измеряется с помощью этой или другой методики педагогического измерения, анкетирования и оценивания? В данном случае мы можем говорить о многомерности измерения: существует, с одной стороны, модель анкетирования в представлении разработчиков, с другой – ее восприятие слушателями, с третьей – модель интерпретации результатов анкетирования. Часто случается, что эти модели не совпадают. Таким образом, актуальным является вопрос об адекватности (корректности, достоверности, доступности, эффективности) любой педагогической модели [5, с. 13].

Следует признать тот факт, что в настоящее время в системе дополнительного профессионального образования взрослых недостаточно разработаны методологические и методические вопросы количественной и качественной оценки педагогической деятельности преподавателя-андрагога. Эталонным критерием оценки является, как правило, 100 % (абсолютное большинство мнений слушателей).

Говоря о качестве образовательного процесса, мы определяем его как «соответствие принятым нормам». Ориентируясь на стандарт ISO 9001:2008 (СТБ ISO 9001-2009) и модель EFQM, будем говорить о качестве условий, процесса и результатов. Безусловно, представление слушателей о качестве учебного процесса в целом складывается прежде всего из представлений о качестве деятельности преподавателя как организатора, как эксперта в определенной области знаний, как фасилитатора, медиатора и модератора обсуждений и др. В то же время, как показывает практика и результаты исследований, качество учебного процесса с точки зрения взрослых слушателей будет оцениваться относительно степени их собственной вовлеченности в учебный процесс. Неудовлетворенность слушателей вызывают следующие факторы:

- низкий уровень интерактивности занятий (невозможность задействовать свой практический опыт и познакомиться с деятельностью других участников учебной программы при обсуждении конкретных практических и управленческих задач);
- знакомство с теоретическими концепциями, не привязанными к конкретному опыту слушателя или его коллег (это вызывает представление о некомпетентности преподавателя, его неспособности «проблематизировать» теорию на практике, формирует отношение к учебной дисциплине или всей образовательной программе как к неактуальным, не прикладным, неинтересным);
- «перенос» во взрослую аудиторию методики работы со студентами в вузе (слушатели считают необхо-

димым в системе дополнительного профессионального образования выстраивать «обращение со взрослым не как с "пустым сосудом", а как с коллегой, приносящим в обучение свой предшествующий опыт»; «построение отношений на основе сотрудничества и обмена идеями» [6, с. 186];

- использование вузовской системы оценивания знаний (взрослые слушатели приветствуют интерактивные, инновационные технологии оценивания качества полученных ими знаний и сформированных профессиональных компетенций; примером может служить доказавшая свою эффективность технология проведения письменного экзамена на кафедре информационных технологий РИИТ БНТУ [7]) и др.

Исходя из перечисленных представлений слушателей о качестве учебного процесса, становится понятно, что существующая в настоящее время в РИИТ модель анкетирования требует развития с целью получения адекватности оценивания качества труда преподавателя и управления учебным процессом. По результатам проведенного нами исследования в анкету следует включать «инструментальные» критерии качества учебного процесса, относящиеся к его содержанию, условиям (объективно зависящим и не зависящим от преподавателя), методам и формам, например: инновационность содержания программы обучения; соответствие содержания учебного процесса заявленной программе; актуализацию результатов образования (возможность немедленно применения на практике приобретенных на курсах знаний и компетенций); актуализацию индивидуального опыта слушателей и его использование как важного образовательного ресурса; качество подготовки учебных материалов, их доступность для восприятия; техническую и программную оснащенность занятий; применение новых методов и технологий в обучении; изложение преподавателями материала в живой, интересной форме; оценка слушателями изменений, которые, по их мнению, произошли с ними в процессе обучения на курсах повышения квали-

фикации (получили и количественно оценили новые знания в изучаемой области, повысили свой профессиональный уровень, переосмыслили свои профессиональные цели и задачи, появилось желание работать по-новому, поделиться своим опытом с коллегами, повысили уровень владения информационно-коммуникационными технологиями, получили повышение в должности и др.).

Содержание анкеты и модель анализа и интерпретации результатов должны быть известны слушателям до процедуры анкетирования. При необходимости им должен быть раскрыт (детализирован) смысл понятий (вопросов), т. е. модель анкеты.

Кафедрой «Информационные технологии» в порядке эксперимента была разработана и апробирована новая «Анкета обратной связи для слушателей». В течение 2013/2014 учебного года на кафедре прошли обучение по программе повышения квалификации «Информационное и программное обеспечение профессиональной деятельности (библиотечное дело)» (80 часов, выпускная работа как форма итогового контроля) четыре группы слушателей (всего 65 человек) – сотрудники университетских библиотек Беларуси (Научной библиотеки БНТУ, Фундаментальной библиотеки БГУ, библиотек БарГУ, БГАТУ, БГТУ, Академии управления при Президенте Республики Беларусь). По завершении программы обучения слушателям было предложено оценить степень своей удовлетворенности содержанием курса, процессом и условиями обучения по двум параметрам – удовлетворенность и важность (по 5-балльной шкале); дать самооценку изменений, которые произошли в процессе обучения на курсах повышения квалификации (выбор вариантов из перечня предложенных). При этом требовалось указать в процентном отношении объем учебных занятий, которые слушатель посетил.

Результаты анкетирования представлены в таблице 1 (5 баллов означает «Отлично. Вы весьма удовлетворены. Результат превзошел Ваши ожидания», а 4 балла – «Хорошо. Вы удовлетворены»).

Таблица 1

Анкета обратной связи для слушателей

Критерии оценки	Степень удовлетворенности	
	5 баллов, %	4 балла, %
<b>1. Оценка содержания курса</b>		
1.1. Новизна и насыщенность содержания данной программы обучения по сравнению с другими	87,5	12,5
1.2. Соответствие содержания учебного процесса заявленной программе	93,8	6,2
1.3. Актуальность полученной информации	93,8	6,2
1.4. Понятность излагаемой информации	87,5	
1.5. Степень сложности <sup>1</sup> учебного курса	68,8	37,5
1.6. Степень трудности <sup>2</sup> учебного курса	50	31,2
1.7. Преподаватель является экспертом в определенной области знаний	100	

<sup>1</sup> Степень сложности учебного курса характеризуется реальной (объективной) насыщенностью учебного материала и формой его изложения.

<sup>2</sup> Степень сложности учебного курса характеризуется реальной (объективной) насыщенностью учебного материала и формой его изложения.

Критерии оценки	Степень удовлетворенности	
	5 баллов, %	4 балла, %
1.8. Практическая полезность программы обучения (возможность немедленного применения на практике приобретенных на курсах знаний и компетенций)	68,8	31,2
1.9. Качество подготовки учебных материалов, их доступность для восприятия	81,3	18,7
1.10. Использование индивидуального опыта слушателей как важного образовательного ресурса	50	43,7
1.11. Приведение преподавателем достаточного количества практических примеров	93,8	6,2
1.12. Целостность преподавания учебного курса	87,5	12,5
<b>2. Оценка процесса обучения</b>		
2.1. Применение новых форм, методов, технологий обучения	87,5	12,5
2.2. Умение преподавателя излагать материал ясно, доступно, последовательно	100	
2.3. Умение преподавателя вызвать и поддержать интерес аудитории к теме	100	
2.4. Умение андрагога преподавать дисциплину в рамках учебной программы без отвлечения внимания аудитории на посторонние темы	68,8	31,2
2.5. Интерактивность учебных занятий (возможность общения слушателей друг с другом, включая совместную работу над учебными материалами, ведение дискуссии, работу в малых группах, совместное использование прикладных программ, доклады с оппонированием и др.)	81,3	18,7
2.6. Выстраивание общения преподавателя со слушателями как с коллегами на основе сотрудничества и обмена идеями	87,5	12,5
2.7. Использование технологий комплексной, объективной и количественной оценки результатов обучения, в том числе интерактивных, инновационных технологий	87,5	12,5
2.8. Учет преподавателем степени подготовленности слушателей	62,5	37,5
2.9. Возможность выбора слушателем форм и методов итогового контроля	56,3	31,3
2.10. Возможность продолжения общения с преподавателем за пределами учебной аудитории	87,5	12,5
<b>3. Оценка условий обучения</b>		
3.1. Организация учебного процесса в четких временных и программных рамках	62,5	31,3
3.2. Обеспеченность учебного процесса учебно-методическими материалами	93,8	6,2
3.3. Учет специфики работы слушателей при составлении графика учебных занятий, зачетов, экзаменов	56,3	37,5
3.4. Обеспеченность учебных занятий современными техническими и программными средствами	100	
3.5. Формирование учебных групп с учетом уровня подготовки слушателей	43,8	37,5

Наши респонденты – руководители и специалисты университетских библиотек Беларуси, слушатели РИИТ БНТУ – дали самооценку изменений, которые произошли с ними в процессе обучения на курсах повышения квалификации, выбрав варианты из перечня предложенных (рис. 1):

- 1) получили и количественно оценили новые знания в изучаемой области;
- 2) повысили уровень знаний в изучаемой области;
- 3) повысили свой профессиональный уровень;
- 4) появилось желание работать по-новому;
- 5) переосмыслили свои профессиональные цели и задачи;
- 6) повысили уровень владения информационно-коммуникационными технологиями;
- 7) появилось желание поделиться своим опытом с коллегами.

Одним из базовых механизмов процесса реализации квалиметрического подхода в системе дополнительного профессионального образования взрослых является квалиметрическое сопровождение индивидуального профессионально-личностного роста специалиста в процессе дополнительного обучения, под которым понимается систематический и последовательный процесс диагностики выделенных объектов квалиметрии в образовательном процессе как системы с целью оптимального управления его функционированием и развитием [3, с. 21]. Квалиметрическое сопровождение обеспечивает, с одной стороны, своевременную корректировку необходимых и адекватных изменений индивидуальной образовательной траектории взрослого обучающегося, а с другой – повышает степень социального доверия слушателей к учреждению дополнительного профессионального

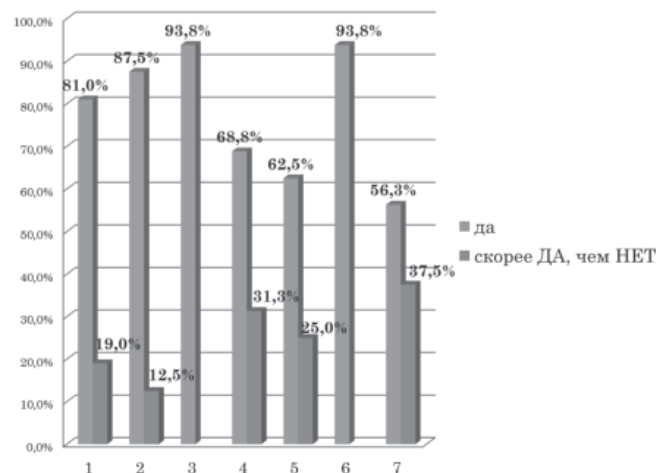


Рис. 1. Самооценка изменений, произошедших со слушателями в процессе повышения квалификации на курсах в РИИТ БНТУ

образования взрослых (87,5 % респондентов выразили готовность рекомендовать другим сотрудничать с РИИТ БНТУ (повышать квалификацию, проходить переподготовку, стажировку и др.)).

Таким образом, адекватность результатов реализации модели анкетирования будет способствовать построению эффективной модели обучения и, соответственно, повышению удовлетворенности качеством учебного процесса в целом, повысит конкурентоспособность РИИТ БНТУ среди других учреждений дополнительного профессионального образования взрослых Беларуси.

#### Список литературы

1. Соколова, Ю. В. 3 «П» вебинара [Электронный ресурс] / Ю. В. Соколова. – Режим доступа: <http://portal.mubint.ru/library/webinars/catalogue/Documents>. – Дата доступа: 14.01.2014.
2. Дахин, А. Н. Педагогическое моделирование: сущность, эффективность и ... неопределенность / А. Н. Дахин // Педагогика. – 2003. – № 4. – С. 21–26.
3. Дахин, А. Н. Педагогическое моделирование как средство модернизации образования в открытом информацион-

ном сообществе / А. Н. Дахин // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2004. – № 4. – С. 46–60.

4. Квалиметрия учебного-воспитательного процесса вуза: теория и практика: учеб.-метод. пособие / Н. И. Мицкевич [и др.]; под ред. Н. И. Мицкевича. – Минск: РИВШ, 2011. – 122 с.

5. Мельников, Ю. Б. Об адекватности модели [Электронный ресурс] / Ю. Б. Мельников, Ю. Ю. Мельникова, Н. В. Мельникова // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2006. – № 3. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/ob-adekvatnosti-modeli>. – Дата доступа: 14.01.2014.

6. Солтицкая, Т. А. Бизнес-образование для взрослых: методические аспекты [Электронный ресурс] / Т. А. Солтицкая // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8: Менеджмент. – 2006. – Вып. 1. – С. 184–198. – Режим доступа: <http://www.vestnikmanagement.spbu.ru/archive/pdf/247.pdf>. – Дата доступа: 14.01.2014.

7. Стрелкова, И. Б. Оценивание в образовании взрослых: письменный экзамен как инструмент мотивационного обучения и развития / И. Б. Стрелкова, В. В. Сидорик // Профессиональное образование. – 2014. – № 1. – С. 23–29.

#### Аннотация

В статье рассмотрена система представлений об учебном процессе и его качестве в дополнительном профессиональном образовании взрослых как модель формирования знаний и профессиональных компетенций слушателей. Представлен опыт кафедры «Информационные технологии» Республиканского института инновационных технологий БНТУ по разработке альтернативных средств оценивания педагогической деятельности андрагогов. Приведены результаты оценки степени удовлетворенности содержанием курса повышения квалификации «Информационное и программное обеспечение профессиональной деятельности (библиотечное дело)», процессом и условиями обучения, дана самооценка изменений, которые произошли в процессе обучения сотрудников университетских библиотек Беларуси.

#### Summary

We consider a system of ideas about the learning process and in his capacity as additional vocational adult education as a model for the formation of knowledge and professional competencies of students. The experience of the Department «Information Technology» of the Institute of innovative technologies of the Republican National Technical University for the development of alternative means of estimating the teaching activities andragogues. Results of the evaluation are given satisfaction content refresher course «Information and software professional activities (library science)», processes and conditions of learning, and self-esteem changes that have occurred in the process of training of university libraries in Belarus.