

*Усова Елена Олеговна*  
*студент группы АСУ-1-08*  
*Научный руководитель: Аюров Валерий Дмитриевич*  
*проф., д.т.н.*  
*Московский государственный горный университет*

## **МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **IMPROVING QUALITY OF TEACHING METHOD**

Качеству образовательных услуг в последнее десятилетие уделяется, все больше внимания. Во многих странах мира проводятся различные инновационные конференции и исследования. Например, Future-Learning2010 3<sup>rd</sup> International Conference on “Innovations in for the Future 2010:e-Learning”. Людской ресурс является главной составляющей общего показателя богатства страны. Исследования, проведенные в 1997 году под эгидой Программы развития ООН, показали, что 75% богатства страны приходится именно на людской ресурс.

Поэтому проблема эффективности педагогического процесса и повышения качества образовательного процесса в высших учебных заведениях. Все методы повышения качества образовательного процесса развиваются в основном в трех направлениях: в направлении инструментария - усовершенствование технических средств и учебно-методической литературы, в направлении субъекта труда – повышение квалификации преподавателя и в направлении объекта труда

В системе образовательного процесса взаимодействуют два субъекта – Преподаватель и студент, у которых в процессе взаимодействия возникает либо положительный, либо отрицательный образ. Формирование положительного образа приводит к активации их работы, а отрицательного образа- к торможению образовательного процесса. Поэтому метод, основанный на закономерности формирования положительных и отрицательных образов преподавателя у студента, как у активного элемента системы образовательного процесса – «Преподаватель-студент» актуален.

Цель настоящей работы – разработать метод повышения качества учебного процесса, предполагающая следующие задачи:

- проследить каким образом у современного студента формируется представление о преподавателе;
- сформировать положительный образ преподавателя у студента;
- разработать метод повышения качества образовательных услуг.

В Московском Государственном Горном Университете студентам группы АС-1-08 было предложено распределить преподавателей по местам (с 1 по 7) по их личному отношению к данному преподавателю, чтобы вы-

явить их мнение об осуществлении педагогического процесса. Пример анкеты (фамилии преподавателей и оценки выдуманы) приведен в табл. 1.

Таблица 1

Оценки преподавателям

| № п/п | Ф.И.О.          | Балл |
|-------|-----------------|------|
| 1     | Иванов А.А      | 6    |
| 2     | Роголева Н.А.   | 1    |
| 3     | Вавилова И.Г    | 4    |
| 4     | Коровкин В.В.   | 5    |
| 5     | Смирнов К.Н.    | 3    |
| 6     | Мерзлякова А.И. | 7    |
| 7     | Николаева И.Д.  | 2    |

Затем их попросили написать пять критериев, по которым в данный момент они оценивали преподавателей. Было написано огромное количество критериев: умение подать материал, отношение к студентам, профессионализм, объективность преподавателя, дисциплина, чувство юмора, возраст, понимание преподавателем предмета, внимание к студентам, дикция, методика преподавания, доходчивость объяснения, строгость, требовательность и возраст преподавателя.

Из этого огромного количества критериев выбрали наиболее часто встречаемые: отношение к студентам, личные качества, объективность, умение подать материал. Но многие критерии были схожи по смыслу. В данном случае были объединены на более узкие понятия.

*Личные качества:* возраст, строгость, требовательность, дикция, чувство юмора. *Профессионализм преподавателя:* умение подать материал, понимание преподавателем предмета. *Отношение к студентам:* внимание к студентам.

В результате оценки значимости данных параметров многие указали на «Профессионализм преподавателя». На втором месте рейтинга личных качеств по значимости стоит «объективность» преподавателя. Третье место проранжированных личностных качеств студенты отводят к «отношению к студенту» и на последнем «прочие личные качества» преподавателя. Первое место занимает «Профессионализм преподавателя», что говорит о серьёзности намерений студентов овладеть выбранной специальностью и максимально качественно подготовиться к последующей профессиональной деятельности. Второе, третье и четвертое места занимают «объективность», «отношение к студенту» и «личные качества», т. е те вечные ценности, на востребованность которых ничто и никогда не сможет повлиять, так как эти личностные качества – визитная карточка настояще-

го педагога, который, помимо глубоких профессиональных знаний отдает и частичку своей души, воспитывая настоящего Человека.

На следующем этапе исследования студенту была предложена анкета

В данной анкете необходимо было проставить оценку, по пятибалльной шкале, данным параметрам. Вычислив среднюю арифметическую оценку, мы получили следующий результат (табл. 2).

Таблица 2

Среднее значение показателей

| Ф.И.О.                  | Профессионализм преподавателя (x) | Отношение к студенту (y) | Объективность (z) | Личные качества (k) |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|
| Иванов А.А              | 4,5                               | 4,4                      | 4,3               | 4,1                 |
| Роголева Н.А.           | 4,2                               | 3,9                      | 4,2               | 4                   |
| Вавилова И.Г.           | 2,3                               | 2,9                      | 3,2               | 2,9                 |
| Коровкин В.В.           | 2,4                               | 2,4                      | 2,8               | 2,6                 |
| Смирнов К.Н.            | 3,6                               | 4,6                      | 4,3               | 4,5                 |
| Мерзлякова А.И.         | 3,9                               | 3,4                      | 4                 | 4                   |
| Николаева И.Д.          | 3,6                               | 4,7                      | 4                 | 4,1                 |
| <i>Средние значения</i> | 3,5                               | 3,8                      | 3,8               | 3,7                 |

Также студентам было предложено расставить по пятибалльной системе важность каждого критерия (табл. 3).

Таблица 3

Значимость критериев

|                                   | Среднее значение ( $\alpha$ ) | Значимость ( $\gamma$ ) |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Профессионализм преподавателя (x) | 4,2                           | 1                       |
| Отношение к студенту (y)          | 4                             | 0,9                     |
| Объективность (z)                 | 3,5                           | 0,8                     |
| Личные качества (k)               | 2,9                           | 0,6                     |

Мы получили, что среднеарифметическое важности первого критерия – 4,2; второго – 4 ; третьего – 3,5 ; четвертого – 2,9 .

Исходя из полученных среднеарифметических значений, мы можем рассчитать значимость каждого критерия, как отношение какого-либо приоритета к самому важному из них

$$\gamma = \frac{\alpha_i}{\alpha_1}, \text{ где } \alpha_i - \text{ один из критериев}$$

Получив, эти данные мы можем сформировать образ преподавателя у студента на рис. 1.

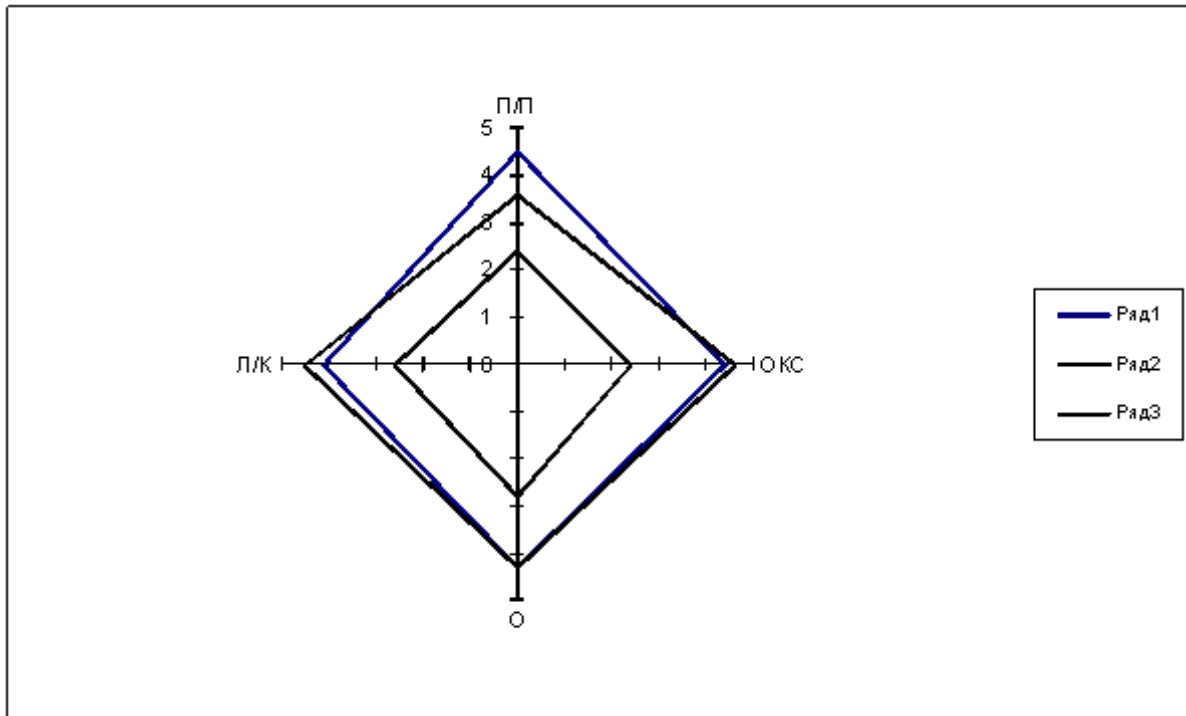


Рис. 1. Образ преподавателя у студентов: П/п – профессионализм, Л/к – личные качества, О – объективность, ОКС – отношение к студентам.

Определив образ преподавателя, мы можем составить рейтинг преподавателей по формуле:

$$F_i = \gamma_1 \ln\left(\frac{x_i}{x}\right) + \gamma_2 \ln\left(\frac{y_i}{y}\right) + \gamma_3 \ln\left(\frac{z_i}{z}\right) + \gamma_4 \ln\left(\frac{k_i}{k}\right),$$

где  $\gamma$  - значимость, x,y,z,k – критерии.

Таким образом, если F будет  $>0$ , то преподаватель создает положительный образ у студента, если  $F < 0$ , то отрицательный.

По этой формуле, мы можем рассчитать, какой образ создает преподаватель и составить рейтинг (табл. 4).

## Рейтинг преподавателей

| № п/п | ФИО             | Рейтинг |
|-------|-----------------|---------|
| 1     | Иванов А.А      | 0,49    |
| 2     | Роголева Н.А.   | 0,4     |
| 3     | Вавилова И.Г    | 0,32    |
| 4     | Коровкин В.В.   | 0,2     |
| 5     | Смирнов К.Н.    | 0,13    |
| 6     | Мерзлякова А.И. | - 0,96  |
| 7     | Николаева И.Д.  | -1,3    |

Из этого следует, что Иванов А.А занимает первое место и он вызывает положительный образ у студентов, а преподаватели Коровкин В.В и Смирнов К.Н создают у студентов отрицательный образ, что не способствует повышению качеству образовательного процесса.

Таким образом, при процессе оказания образовательных услуг следует учитывать субъективную реакцию студентов на формируемый у них образ преподавателя и закономерности формирования этого образа.

Если преподаватель руководствуется этой закономерностью, то он формирует у студента силу, побуждающей приходить на занятие или нет, и соответственно хорошо учиться.

Методика направленного формирования образа преподавателя у студентов повышает качество образования и поэтому его целесообразно внедрить в учебный процесс

### Литература

1. Ларичев О.И. Теория и методы принятия решений, а также Хроника событий в Волшебных странах: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Логос, 20002. – 392 с.: ил.
2. Layard R. Happiness: has social science a clue? Lionel Robbins Memorial Lectures, 2002/3.

### Аннотация

Метод основан на закономерностях формирования положительных и отрицательных образов преподавателя у студента, как у активного элемента системы образовательного процесса – «Преподаватель-студент» [2].

Формирование положительного образа способствует активации работы студентов, а отрицательный образ тормозит образовательный процесс.

В работе излагается методика формирования преподавателем своего собственного положительного образа у студента, как инструмента повышения качества образовательных услуг.

### **Ключевые слова**

качество образования, информационные технологии, образ преподавателя