

УДК 378.14.015.62

DOI: 10.33216/2220-6310-2020-94-1-192-201

## ТЕХНОЛОГІЯ ОНЛАЙН-ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІН

**Г. В. Піскурська**

ORCID 0000-0003-0957-8987

*У статті висвітлено актуальне питання залучення студентів до оцінювання якості діяльності викладача, оскільки саме зараз ЗВО запроваджують технології систематичного вивчення думки студентів про якість викладання і розробляє механізми прийняття управлінських рішень на цій основі. Автором представлено технологію моніторингу якості викладання дисциплін у ЗВО на основі онлайн-анкетування студентів. Надано детальну характеристику етапів, які необхідно пройти для її реалізації на внутрішньоуніверситетському рівні: уточнення суб'єктів оцінювання, визначення змісту моніторингу, вибір діагностичного інструментарію, планування термінів проведення анкетування, його організація, обробка результатів і прийняття управлінських рішень щодо поліпшення якості викладання в університеті. В якості діагностичного інструментарію моніторингу запропоновано використовувати такий метод опитування, як онлайн-анкетування за допомогою сервісу GoogleForms. Описано специфіку розробки анкети з метою вивчення рівня задоволеності студентів якістю викладання у ЗВО, визначені її структурні елементи: звернення до респондента, інформація про організаторів опитування, мета моніторингу, інструкція, об'єкти моніторингу, пропозиції респондента щодо поліпшення якості викладання в університеті. Параметрами оцінки об'єктів моніторингу обрані закриті висловлювання з якісно-кількісними оціночними шкалами, що виражають різний ступінь згоди, а також відкриті питання, які надають можливість студенту висловити свою точку зору. Зроблено висновок, що онлайн-анкетування є дієвим інструментом внутрішнього моніторингу якості освіти в ЗВО в*

*контексті подальшого прийняття більш ефективних управлінських рішень.*

**Ключові слова:** *якість освіти, моніторинг, опитування, онлайн-анкета.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Одним з механізмів системи забезпечення якості освіти є оцінка діяльності науково-педагогічних працівників ЗВО. Об'єктивна оцінка дозволяє отримати інформацію про роботу викладачів, а також встановити причини підвищення або зниження якості їх діяльності. Залучення студентів до оцінювання якості діяльності викладача стає все більш актуальним у розрізі неухильної спрямованості сучасної розбудови системи якості вищої освіти на засадах студентоцентризму (ESG, 2015), оскільки студентоцентричне навчання і викладання відіграє важливу роль у стимулюванні студентської мотивації, саморефлексії та залучення в навчальний процес. Думка студентів має істотне значення при оцінці якості педагогічної діяльності викладачів. Адже саме студенти відчують на собі її вплив і є партнерами педагога в освітньому процесі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематика забезпечення якості вищої освіти постійно перебуває в межах кола наукових інтересів дослідників. Оцінка викладачів студентами є предметом значної кількості досліджень американських науковців, що, можливо, пов'язано з доволі довгою історією використання подібного методу (student evaluation of faculty – SEF) в практиці вишів США. В цілому, зарубіжні дослідження в цій сфері зосереджені на аналізі ролі оцінювання викладача студентами в системах менеджменту якості освітніх послуг (Saba Rana, S. M. Hobson, D. M. Talbot), на питаннях щодо завдань і наслідків використання подібних процедур (B. Algozzine, J. Gretes), на розвитку методик, що застосовуються (B. Algozzine, J. Gretes, P. D. Harrison) та на вивченні достовірності (валідності) отриманої інформації (R. D. Renaud, H. G. Murray).

У вітчизняному науковому просторі питання оцінювання якості вищої освіти були освітлені в роботах Т. Добко, І. Золотарьової, С. Калашнікової, В. Ковтунца, І. Линьової, І. Прохор, Ю. Рашкевича, Ж. Таланової, Т. Фінікова та багатьох інших вчених. Окремі дослідження спрямовані на обґрунтування участі студентів в оцінюванні якості надання освітніх послуг, а

також вибору механізмів забезпечення відповідного процесу (П. Пілов, С. Свіжевська, В. Мороз, В. Садковий та ін.).

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на достатній рівень опрацювання проблематики якості вищої освіти, такий її аспект, як анкетування студентів щодо якості вищої освіти все ще залишається відкритими для подальших наукових розвідок, що й обумовлює актуальність і новизну даної статті.

Продуктивне виконання даної вимоги з боку вишів суттєвим чином ускладнюється рядом причин. По-перше, в педагогічній теорії поки ще не розроблений науково обґрунтований інструментарій, що дозволяє проводити цілісний вимір якості викладання у ЗВО, в тому числі з урахуванням думки студента. По-друге, в практиці внутрішньо університетського управління оцінювання студентами якості роботи викладачів поки що не дієвим управлінським ресурсом підтримки якості проектування і реалізації основних освітніх програм.

Аналіз наявного досвіду показав, що в даний час тільки значна частина вузів саме зараз формує свої внутрішні системи забезпечення якості вищої освіти, а також запроваджує систематичне вивчення думки студентів про якість викладання і розробляє механізми прийняття управлінських рішень на цій основі.

Отже, **мета статті** полягає у висвітленні технології онлайн-оцінювання викладачів студентами як інструмента забезпечення якості вищої освіти.

**Виклад основного матеріалу.** У результаті теоретичного аналізу психолого-педагогічної літератури (Kemp & Kuman, 1990; Ягудина, 2011) були виявлені фактори, що впливають на складність використання оцінювання якості діяльності викладача як інструмента забезпечення якості освіти: 1) багатоаспектність, динамічність та гнучкість діяльності викладача, яка містить в собі педагогічну, науково-дослідницьку, методичну та інші види діяльності; 2) неможливість уникнути суб'єктивізму оцінок; 3) відсутність механізмів, які дозволяють відслідковувати вплив результатів оцінки викладачів на удосконалення якості освіти у ЗВО в цілому та демонструвати це всім стейкхолдерам; 4) неоднозначність відношення учасників освітнього процесу до здатності результатів оцінювання відобразити реальні тенденції в

якості освітнього процесу, оскільки, як вважається, студентські оцінки є ефективним інструментом виявлення лише випадків незадовільного сприйняття діяльності викладача; 5) правомірність прийняття управлінських рішень за результатами оцінювання.

У зв'язку з цим досить актуальним представляється пошук механізмів ефективної організації оцінювання студентами якості викладання у ЗВО. Таким механізмом, на нашу думку, може служити соціологічний моніторинг як засіб підтримки якості викладання у виші на основі зворотного зв'язку зі студентами. На думку О. Майорова (2003), соціологічний моніторинг має потужний управлінський потенціал для сфери освіти, оскільки дозволяє вивчати очікування, вимоги, ставлення, думки зацікавлених суб'єктів щодо різних аспектів освіти.

В рамках даної статті представлена модифікована нами технологія оцінювання якості викладання в університеті на основі зворотного зв'язку зі студентами (Чандра, 2014). Технологію розроблено на основі алгоритму послідовно реалізованих етапів, які є необхідними для проведення моніторингу як ефективного засобу підтримки якості викладання у виші.

Перший етап – це визначення суб'єктів моніторингу якості викладання дисциплін. Для цього слід відповісти на питання: хто буде оцінювати якість викладання у ЗВО? Суб'єктами оцінювання, звичайно, повинні стати самі студенти. Саме вони як споживачі освітніх послуг, активні учасники освітнього процесу мають розгорнуті уявлення про те, яким чином був організований процес викладання кожної дисципліни. При цьому для достовірності результатів недостатньо обмежитись просто репрезентативною вибіркою. Важливо надати кожному студенту можливість систематичної участі в оцінюванні якості викладання дисциплін. Надаючи зворотній зв'язок, виступаючи в ролі експертів, студенти усвідомлюють, що мають можливість впливати на результати своєї освіти. Це створює передумови для прояву довіри до керівництва вишу з боку студентів. Так, під час анкетування студенти заповнювали форму анонімно, без реєстрації, тобто це була загальнодоступна анкета.

Другий етап пов'язаний з вибором об'єктів оцінювання якості викладання, тобто змісту моніторингу. В ході його реалізації необхідно відповісти на питання: які елементи процесу викладання потребують оцінки з боку студентів і, можливо, змін, спрямованих

на покращення його якості? В широкому сенсі основним об'єктом, якість якого ми розглядаємо, є викладання кожної окремої дисципліни по тій або іншій освітній програмі, а у вузькому сенсі – це передбачувані проблемні області в процесі викладання, на перетворення яких планується надавати управлінський вплив за підсумками моніторингу. При їх виявленні важливо не змішувати оцінку процесу викладання і оцінку особистості викладача, тобто ставлення студента до викладача. Оцінка процесу викладання – це перш за все оцінка якості роботи викладача. О. Меркулова (2005) правомірно зазначає з цього приводу, що вимагати змін в особистості викладача – це порушення прав людини, а змін в виконуваній роботі – цілком правомірна дія керівництва вишу. Враховуючи дану обставину, об'єктами моніторингу можуть виступати тільки ті вимоги до організації процесу викладання, які закріплені в нормативній документації кожного конкретного ЗВО: положенні про організацію освітнього процесу, посадових інструкціях викладачів, положенні про поточний контроль успішності студентів і проміжної атестації тощо. У зміст моніторингу доцільно включати тільки ті вимоги, виконання яких, імовірно, носить проблемний характер. Так, питання анкети щодо якості викладання навчальних дисциплін були поділені нами на три блоки. Перший блок – загальні відомості щодо мови викладання дисципліни, частки відвіданих занять з навчальної дисципліни, кількості балів за результатами поточного контролю успішності (іспит - від 0 до 40; залік - від 0 до 100).

У другому блоці питань студенти мали дати оцінку дійсності низки тверджень щодо якості викладання дисципліни. Твердження охоплювали різні аспекти викладання: ознайомлення студентів з силабусом, дотримання програми курсу, застосування інтерактивних форм проведення занять; використання технічного обладнання та/або додаткових роздаткових матеріалів, можливість консультуватися з викладачем, чіткість вимог і критеріїв оцінювання щодо виконання самостійної роботи, зрозуміле пояснення матеріалу, поважне і коректне ставлення до студентів, об'єктивне оцінювання результатів навчання тощо.

Третій етап моніторингу пов'язаний з вибором діагностичного інструментарію, а точніше методу його проведення. Найбільш поширеним і простим методом є анкетування, що пред'являється в формі онлайн-анкет, створених за допомогою сервісу Google Forms.

На переконання В. Грицука (2014), найбільш зручним та доступним у своєму використанні інструментарієм розбудови online survey є хмарні сервіси «Google Диск (створення форм) або Microsoft OneDrive (створення Опитувань Excel)». Безперечною перевагою використання цих хмарних сервісів для організації опитувань студентів щодо якості надання освітніх послуг є їх здатність забезпечити діалог між суб'єктом та об'єктом опитування, наприклад, за допомогою інструментарію так званого зворотного зв'язку (респондент має можливість не лише надавати відповіді в межах заданого діапазону (стосується закритих запитань), а також коментувати свою думку). Меншою популярністю в університетській практиці користуються усні опитування. Це пояснюється трудомісткістю їх проведення, відносною складністю врахування різних думок, їх аналізом і інтерпретації.

Як було зазначено, специфіка розробки анкети для реалізації моніторингу якості викладання у формі онлайн анкетування полягає в тому, що анкета – це не тільки перелік висловлювань, а й форма спілкування між розробником анкети і респондентом. Тому текст анкети, як будь-яке спілкування, повинен починатися саме з вітання. Далі у вступній частині необхідно відобразити інформацію про організаторів опитування, цілі моніторингу, способах зворотного зв'язку, тобто як сам студент зможе дізнатися про результати опитування та прийнятих управлінських рішеннях.

Наступний елемент анкети – це інструкція, в якій пояснюється, що саме потрібно зробити респонденту в процесі роботи з анкетною. Як параметри оцінки об'єктів моніторингу доцільно використовувати питання або затвердження з якісно-кількісними оціночними шкалами, які виражають різну ступінь згоди. На думку О. Меркулової (2005), формулювання твердження в анкеті повинно передбачати можливість оцінки не тільки повної згоди / незгоди, а й проміжного ставлення. Так, в інструкції до заповнення анкети були чітко вказані інтерпретація шкали і правила вибору оцінки. Для цього кожен вислів анкети було сформульовано у вигляді твердження, що відповідає максимальному ступеню задоволеності респондента. Для оцінки обрано 5-бальна кількісно-якісну шкалу згоди, 1 - «повністю не згоден»; 2 - «скоріше не згоден, ніж згоден»; 3 - «Частково згоден, частково ні»; 4 - «скоріше згоден, ніж ні»; 5 - «повністю згоден»; 0 - «не можу визначити свого ставлення до даного твердження».

Основна частина анкети містила перелік закритих висловлювань, представлених у формі тверджень.

Третій блок анкети містив питання відкритого типу, оскільки корисність цих запитань у тому, що вони не нав'язують якісь варіанти відповіді респонденту, не містять різного роду підказок. На думку Т. Лукіної (2012), опитуваний має можливість висловити власну думку з усіма подробицями, особливо, якщо ця тема йому добре знайома і цікава, тому такі відповіді надають надзвичайно багату за змістом інформацію на відміну від закритих запитань. Проте, вони набагато складніші в опрацюванні. Крім того, на відкриті запитання відповідає лише третина респондентів, при цьому відповіді можуть бути надто стереотипними, дуже конкретними або малоінформативними.

Так, студентам було запропоновано дали відповіді на відкриті запитання щодо можливих нелегальних шляхів отримання позитивної оцінки та причин, чому б респондент порекомендував/не порекомендував вивчати дисципліну у конкретного викладача.

Четвертий етап у проектуванні моніторингу якості викладання в університеті, пов'язаний з плануванням термінів його проведення. Зворотний зв'язок зі студентами щодо якості викладання дисциплін доцільно здійснювати після кожного семестру навчання. Існує думка, що опитування має відбуватися після закінчення екзаменаційної сесії (Чандра, 2014). Але ми вважаємо доцільним проводити анкетування до сесії задля мінімізації суб'єктивного ставлення респондента до викладача. Адже незадоволеність здобувача освіти своєю оцінкою з дисципліни може впливати на об'єктивність результатів анкетування. Проте ми згодні, що аналіз та обробка результатів опитування не повинні перевищувати двох місяців після закінчення чергової сесії. Це дозволить своєчасно прийняти відповідні коригувальні та попереджувальні заходи і забезпечити їх реалізацію ще до початку наступного навчального року.

П'ятий етап технології моніторингу, пов'язаний з організацією опитування в студентському середовищі. На цьому етапі виникає проблема пасивності більшої частини студентів, пов'язаної з лінощами або небажанням брати участь в опитуванні. Тому доцільним є спробувати мотивувати студентів на рівні деканату та за допомогою органів студентського самоврядування.

Також дієвим кроком є широке інформування здобувачів освіти про заплановане анкетування шляхом розміщення повідомлення на сайті університету, у соціальних мережах та розповсюдження роздрукованих оголошень, які містять QR код для швидкого доступу до онлайн-анкети. Крім цього, доцільною є інформаційна розсилка на електронні поштові скриньки студентів факультетів.

Шостий етап – обробка результатів анкетування. Обробка даних і підготовка аналітичної довідки або звіту за підсумками моніторингу на основі онлайн-опитування за допомогою Google-форми не вимагає обов'язкової розробки спеціалізованого програмного забезпечення. Після відправки форми розпочинається запис відповідей. Відповіді можна зберігати в таблиці або безпосередньо у формі у вигляді діаграм. Таблиця дозволяє бачити їх у хронологічному порядку в міру надходження.

Сьомий крок – прийняття управлінських рішень за підсумками моніторингу. Як зазначає М. Чандра (2014), основна частина проблемних сфер, виявлених за підсумками моніторингу якості викладання в вузі, а отже, і основна частина прийнятих управлінських рішень, стосується конкретних освітніх програм факультету або кафедри. Тому важливим є прийняття управлінських рішень на колегіальній основі, виключно з позиції прояву довіри до викладача, організація сумісної з викладачами діяльності з планування коригувальних і попереджувальних дій, спрямованих на поліпшення якості викладання у ЗВО.

**Висновки.** Оцінювання викладачів студентами є одним з дієвих інструментів внутрішньої оцінки якості освіти. Цей інструмент дозволяє отримати об'єктивну інформацію про стан діяльності викладачів, встановити ступінь її відповідності цілям і завданням ЗВО, потребам споживачів освітніх послуг, виявити невідповідність і визначити напрями для вдосконалення. Моніторинг якості викладання навчальних дисциплін на основі зворотного зв'язку зі студентами має велике значення для ефективного управління якістю проектування і реалізації освітніх програм, оскільки дозволяє більш чітко визначити сильні сторони цього процесу і напрями для його поліпшення.

### **Література**

1. Грицук В. Ю., Грицук О. В. Онлайн-анкетування як елемент зворотного зв'язку при побудові хмарного освітнього середовища.



- Новітні комп'ютерні технології. 2014. Т. XII. URL: <http://elibrary.kdpu.edu.ua/xmlui/handle/0564/1088> (дата звернення: 06.02.2020).
2. Лукіна Т.О. Технологія розробки анкет для моніторингових досліджень освітніх проблем: методичні рекомендації. Миколаїв : ОІППО. 2012. 32 с.
  3. Майоров А. Н. Мониторинг в системе информационного обеспечения управления образованием: дисс. ...д-ра пед. наук: 13.00.01. Росс. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. Москва, 2003. 335 с.
  4. Меркулова О. П. Опросные методы в системе поддержки качества образовательного процесса: учеб.-метод. пособие. Волгоград : Перемена. 2005. 119 с.
  5. Чандра М. Ю. Технология мониторинга качества преподавания в вузе. Дискуссия. 2014. Вып. 4 (45). С. 139-144.
  6. Ягудина Л. Р. Оценка преподавателей студентами как инструмент обеспечения качества образования. *Сибирский педагогический журнал*. 2011. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-prepodavateley-studentami-kak-instrument-obespecheniya-kachestva-obrazovaniya> (дата звернення: 29.01.2020).
  7. Hobson S. M., Talbot D. M. Understanding Student Evaluations: What All Faculty Should Know. 2001. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-Student-Evaluations%3A-What-All-Faculty-Hobson-Talbot/5b04d9ee9fd779b12be048e84bab1591a34cf371> (дата звернення: 17.01.2020).
  8. Kemp B. W., Kumar G. S. Student Evaluations: Are We Using Them Correctly? *The Journal of Education for Business* 66(2). 1990. URL: <https://doi.org/10.1080/08832323.1990.10535618> (дата звернення: 03.02.2020).
  9. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area Brussels, Belgium. 2015. URL: [https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf) (дата звернення: 17.01.2020).

### References

1. Hrytsuk, V. Yu., & Hrytsuk, O. V. (2014). Onlain-anketuvannia yak element zворотnoho zv'iazku pry pobudovi khmarnoho osvithnoho seredovyscha. [Online surveys as a feedback element when building a cloud-based environment]. *Novitni komp'iuterni tekhnologii*, Vol. XII. Retrieved from <http://elibrary.kdpu.edu.ua/xmlui/handle/0564/1088> (date of appeal: 6.02.2020) (ukr).
2. Lukina, T. O. (2012). *Tekhnolohiia rozrobky anket dlia monitorynhovykh doslidzhen osvithnikh problem: metodychni rekomendatsii*. [Questionnaire

*development technology for monitoring studies of educational problems: guidelines*]. Mykolaiv. OIPPO. (rus).

3. Majorov, A. N. (2003). *Monitoring v sisteme informacionnogo obespecheniya upravleniya obrazovaniem [Monitoring in the education management information support system]*. (Doctor's Thesis in Education). Herzen State Pedagogical University of Russia (rus).
4. Merkulova, O. P. (2005). *Oprosnyye metody v sisteme podderzhki kachestva obrazovatel'nogo processa [Interviewing methods in the educational process quality support system]*. Volgograd: Peremena. (rus).
5. Chandra, M. Yu. (2014). *Tekhnologiya monitoringa kachestva prepodavaniya v vuze. Diskussiya [Technology for monitoring the quality of teaching at a university. Discussion]*, 4 (45), 139-144. (rus).
6. Yagudina, L. R. (2011). Ocenka prepodavatelej studentami kak instrument obespecheniya kachestva obrazovaniya. *Sibirskij pedagogicheskij zhurnal*, 7. [Assessment of teachers by students as a tool of quality assurance in education]. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-prepodavateley-studentami-kak-instrument-obespecheniya-kachestva-obrazovaniya> (date of appeal: 29.01.2020) (rus).
7. Hobson, S. M. & Talbot, D. M. (2001). *Understanding Student Evaluations: What All Faculty Should Know*. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-Student-Evaluations%3A-What-All-Faculty-Hobson-Talbot/5b04d9ee9fd779b12be048e84bab1591a34cf371> (date of appeal: 17.01.2020) (eng).
8. Kemp, B. W. & Kumar, G. S. (1990). Student Evaluations: Are We Using Them Correctly? *The Journal of Education for Business*, 66(2). Retrieved from <https://doi.org/10.1080/08832323.1990.10535618> (date of appeal: 03.02.2020) (eng).
9. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (2015). Brussels, Belgium. Retrieved from [https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf) (date of appeal: 17.01.2020) (eng).

## **THE TECHNOLOGY OF TEACHING QUALITY ONLINE ASSESSMENT**

**H. V. Piskurska**

*The article highlights the topical issue of involving students in assessing the teaching quality. The author presents the technology of monitoring the quality of teaching disciplines at the university on the basis of online questionnaires for students. The article presents the technology for monitoring the quality of teaching disciplines at the university based on online questioning*

*of students. A detailed description of the stages that must be implemented at the university level is given. They include clarifying the assessment subjects, determining the content of monitoring, selecting diagnostic tools, planning the timing of the questionnaire, its organization, processing the results and making managerial decisions to improve the quality of teaching at the university. As a diagnostic monitoring tool, it is proposed to use a survey method such as online questioning by means of the GoogleForms service. The specific features of developing a questionnaire for studying students' satisfaction with the quality of teaching at the university are described. The following structural elements are identified: contacting a respondent, information about the survey organizers, the purpose of monitoring, instruction, the objects of monitoring, and respondent's suggestions for improving the quality of teaching at the university. Closed statements with qualitatively-quantitative rating scales expressing different degrees of agreement are selected as the parameters for assessing the objects of monitoring. Besides, open questions are included in the questionnaire to provide the student with the opportunity to express their point of view. It is concluded that online questioning is an effective tool for internal monitoring of the quality of higher education in the context of further effective decision-making process.*

**Key words:** *Quality of education, monitoring, survey, online-questionnaire.*

## **ТЕХНОЛОГИЯ ОНЛАЙН-ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИН**

**А. В. Пискурская**

*В статье освещен актуальный вопрос вовлечения студентов к оценке качества деятельности преподавателя. Автором представлена технология мониторинга качества преподавания дисциплин в ВУЗе на основе онлайн-анкетирования студентов. Подробно охарактеризованы этапы, которые необходимо пройти для ее реализации на внутривузовском уровне: уточнение субъектов оценивания, определение содержания мониторинга, выбор диагностического инструментария, планирование сроков проведения анкетирования, его организация, обработка результатов и принятие управленческих решений по улучшению качества преподавания в университете. В качестве диагностического инструментария мониторинга предложено использовать такой опросный метод, как онлайн-анкетирование с помощью сервиса GoogleForms. Описана специфика разработки анкеты для изучения уровня удовлетворенности студентов качеством преподавания в вузе, определены ее структурные элементы: обращение к респонденту, информация об организаторах опроса, цель мониторинга, инструкция, объекты мониторинга, предложения респондента по улучшению качества преподавания в вузе. Параметрами оценки объектов*

*мониторинга избраны закрытые высказывания с качественно-количественными оценочными шкалами, выражающими разную степень согласия, а также открытые вопросы, которые предоставляют возможность студенту выразить свою точку зрения. Сделан вывод, что онлайн-анкетирование является действенным инструментом внутреннего мониторинга качества образования вуза в контексте последующего принятия более эффективных управленческих решений.*

**Ключевые слова:** *качество образования, мониторинг, опрос, анкетирование.*

**Піскурська Ганна Вікторівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри мовної підготовки ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» (м. Покровськ, Україна). E-mail: [ganna.piskurska@donntu.edu.ua](mailto:ganna.piskurska@donntu.edu.ua)

**Пискурская Анна Викторовна** – кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры языковой подготовки ДВНЗ «Донецкий национальный технический университет» (г. Покровск, Украина). E-mail: [ganna.piskurska@donntu.edu.ua](mailto:ganna.piskurska@donntu.edu.ua)

**Piskurska Hanna Viktorivna** – PhD in Pedagogy, Associate Professor, Language Training Department, SHEE «Donetsk National Technical University» (Pokrovsk, Ukraine). E-mail: [ganna.piskurska@donntu.edu.ua](mailto:ganna.piskurska@donntu.edu.ua)