

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

©2009 Н.Н.Матвеева

Поволжская государственная социально-гуманитарная академия

Статья поступила в редакцию 15.07.2009

В статье рассматривается возможность использования процессного подхода в управлении качеством образовательного процесса. Показана специфика образовательного процесса как объекта менеджмента качества, представлены ограничения и возможности использования процессного подхода в управлении качеством образовательного процесса. Предлагаются пути и условия, позволяющие применить данный подход в управлении качеством образовательного процесса.

Ключевые слова: процессный подход, управление качеством, образовательный процесс, обратные связи

В системе высшего профессионального образования последние десять лет вопрос управления качеством образования стоит очень остро. Сегодня качество образования выступает важнейшим показателем конкурентных преимуществ образовательного учреждения, и все более насущным становится вопрос управления качеством¹.

Решением коллегии Министерства Образования и Науки РФ 16.11.2004. был принято постановление «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях», где вузам предлагается строить системы менеджмента качества, основываясь на требованиях, которые содержатся в международных стандартах ИСО серии 9000².

Современная ситуация применения общих подходов менеджмента качества к образовательным учреждениям представляется весьма противоречивой. Считается, что достижения теории и практики менеджмента качества с полным основанием могут применяться при создании систем менеджмента качества в образовательных учреждениях. TQM (английская аббревиатура «всеобщего менеджмента качества») рассматривается в качестве метода улучшения управления любым процессом (не обязательно промышленным). Множество высших учебных заведений России разрабатывают системы менеджмента качества с применением принципов TQM и в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9000, базирующимся на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе.

Сопоставление понятий «образовательная услуга» и «качество образования» позволяет сделать вывод о том, что образовательную услугу (как и лю-

бую другую) следует рассматривать в двух аспектах: 1) с точки зрения результата ее оказания: знаний, умений, компетентностей студентов и выпускников вуза в соответствии с требованиями государственного образовательного высшего профессионального образования; 2) с точки зрения процесса оказания образовательной услуги – важных для заказчиков и потребителей услуги его характеристик.

Процесс оказания образовательной услуги с точки зрения менеджмента качества является специфическим, он основан на взаимодействии между педагогами и обучаемыми с целью формирования определенных образовательных результатов. В теории образовательного менеджмента качества, несмотря на то, что отмечалась специфичность образовательного процесса (Шлыков Г.П.³ называет его специальным, т.е. процессом, результаты которого нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения), отсутствуют разработанные подходы управления образовательным процессом, при которых это управление становится действенным механизмом повышения эффективности взаимодействия между педагогами и обучаемыми с целью формирования определенных образовательных результатов. Но в целом существует противоречие между необходимостью повышения эффективности управления качеством образовательного процесса как процесса взаимодействия между педагогами и обучаемыми с целью формирования определенных образовательных результатов и степенью разработки этого вопроса в теории управления образовательными системами. Применительно к деятельности вуза при разработке систем менеджмента качества, как правило, выделяют четыре группы процессов (процессы управленческой деятельности, процессы обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, процессы измерения, анализа и улучшения). Остановимся подробнее на основных процессах (процессах жизненного цикла) образовательной услуги.

⁰Матвеева Наталья Николаевна, старший преподаватель кафедры социального менеджмента и управления образованием. E-mail: nmatveeva@mail.ru

¹Коротков Э.М. Качество образования: формирование, факторы и оценка, управление. – М.: 2002.

²Решение коллегии Министерства Образования и Науки РФ №3/1 от 16.11.2004 // [http://www.rea.ru/portal/Departaments.nsf/\(Index\)/QUALITY](http://www.rea.ru/portal/Departaments.nsf/(Index)/QUALITY) (дата обращения 10.11.2005)

³Шлыков Г.П. Система менеджмента качества университета: Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. – М.: 2008.

Жизненный цикл продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции⁴. Среди них чаще всего⁵, выделяют: 1) изучение рынка труда и потребностей работодателей; 2) изучение потребностей в образовательных услугах и рынка образовательных услуг; 3) составление перспективных и текущих планов набора и выпуска специалистов; 4) разработка учебных планов и учебно-методического обеспечения; 5) организация проведения набора; 6) подготовка специалистов (осуществление образовательного процесса); 7) текущий и итоговый контроль; 8) выпуск специалистов; 9) оказание содействия в трудоустройстве, связи с выпускниками; 10) корректировка направлений подготовки и переподготовки; 11) организация повышения квалификации и переподготовки специалистов.

Дальнейшее наше обсуждение будет касаться процесса подготовки специалистов (осуществления образовательного процесса). Разрабатывая и документируя процесс (в том числе образовательный процесс), для возможности управления необходимо: 1) определить (назначить) ответственное лицо за процесс (владельца процесса); 2) определить входы и поставщиков процесса, а также выходы и потребителей процесса; 3) определить ресурсы, необходимые для результативного выполнения процесса; 4) определить параметры реализации процесса; 5) определить показатели, спланировать качество и результативность процесса.

Однако выполнение этих операций (обязательных для процессного подхода) в случае образовательного процесса имеет ряд проблем.

Первая проблема связана с определением владельца процесса. Образовательный процесс – это совместное производство знаний, умений и навыков, а с точки зрения современных подходов – формирования компетенций специалиста, определенных стандартами высшего профессионального образования. Таким образом, можно заключить, что не только преподаватель, но и студент также является «владельцем» процесса, и задача преподавателя превратить его в «субъект» обучения.

Вторая проблема связана с определением входов и поставщиков процессов, а также выходов и потребителей процессов. Для образовательного процесса входы-выходы – это образовательные результаты в виде сформированных компетенций или их элементов, представляющих собой этапы их формирования. Однозначно задать результат самого образовательного процесса, который реализуется с помощью

различных форм обучения практически невозможно, то есть мы не можем конкретизировать абсолютно все результаты образовательного процесса. Таким образом, можно заключить, что образовательные результаты мы не можем задать исчерпывающим образом. Даже там, где мы конкретизируем результат как владение студентом перечнем тех или иных технологий профессиональной деятельности, мы задаем требования к результату лишь на минимальном уровне.

Третья проблема связана с определением ресурсов, необходимых для результативного выполнения процесса. Образовательный процесс специфичен как с точки зрения того, что он является услугой, так и точки зрения его ресурсного обеспечения. Одного и того же результата можно достичь, используя различный набор ресурсов, кроме того, преподаватель, являясь одним из владельцев этого процесса, является и его ресурсом с точки зрения владения предметом, использования различных средств и технологий обучения, наличия у него «таланта» преподавания и т.д.. Таким образом, что ресурсное обеспечение также невозможно задать исчерпывающим образом.

Четвертая проблема связана с определением параметров реализации процесса. Параметры процесса – характеристики, которым обязательно должен соответствовать процесс. Параметры должны быть адекватны целям процесса, то есть соответствие процесса тому или иному параметру должно обеспечивать получение на выходе определенного результата. Но регламентировать деятельность преподавателя с точки зрения того, как он будет достигать запланированного образовательного результата мы также не можем исчерпывающим образом.

Кроме указанных выше ограничений использования процессного подхода, существует еще одно обстоятельство, а именно административной подчиненности владельцев процесса. В образовательном учреждении только преподаватель административно подчиняется руководителю. Студент же, являясь владельцем процесса учения, не подчинен административно руководителю, следовательно, не обязан выполнять прописанные требования. Отсюда вытекает необходимость разработки средств, позволяющих мотивировать студента на достижение образовательных результатов и превращения его в полноценный субъект своего обучения.

Таким образом, в управлении качеством процессный подход не может использоваться применительно к образовательному процессу – взаимодействию между педагогами и обучаемыми в ходе осуществления (реализации) образовательных программ, направленных на достижение запланированных образовательных результатов, поскольку последний не имеет единого владельца, не может иметь единого результата, однозначных параметров и ресурсов. Следовательно, образовательный процесс не является процессом с точки зрения управления качеством. Использование процессного подхода в управлении

⁴ Мазур И.И., Шатило В.Д. Управление качеством. – М.: 2006.

⁵ Нисман О.Ю., Садыкова Е.М. Процессный подход в управлении образовательным учреждением. Методические рекомендации. – Самара: 2008; Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования для ВУЗов и ССУЗов (проект). – СПб.: 2005; ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: 2001.

качеством образовательного процесса возможно только в отношении вспомогательных процессов.

Осуществляя классификацию информационного обмена в педагогической системе, Л.И.Фишман⁶ выделяет субъекты-источники информации и субъекты-пользователи информации, которыми являются руководитель, педагог и обучаемый. Определяя объекты обратных связей (педагогической информации), автор данного подхода, кроме информации о самих субъектах информационного обмена, выделяет еще и их взаимодействия. При этом кроме внешних информационных связей, в том числе обратных связей, субъекты педагогического управления имеют внутренние информационные связи (интросвязи). При этом особое значение имеет перевод внешних обратных связей руководителей образовательной организации и педагогов во внутренние обратные связи обучаемого, который, при правильном построении, может стать инструментом для анализа возможностей использования процессного подхода в управлении качеством образовательного процесса.

Действительно, управление качеством образовательного процесса служит эффективным средством повышения качества образовательных результатов в том случае, если способствует переводу обучаемого из позиции объекта педагогических воздействий в позицию субъекта управления собственной учебной деятельностью по достижению образовательных результатов. Данный переход обучаемого в субъектную позицию может быть осуществлен путем перевода внешних обратных связей руководителей образовательной организации и педагогов во внутренние обратные связи обучаемого. Поэтому в первую очередь в управлении качеством образовательного процесса регламентированию и документированию подлежат те вспомогательные процессы, которые позволяют обеспечить четкую фиксацию образовательных результатов, способов (инструментов) оценки степени их достижения и информирование о них обучаемых. Для обеспечения четкой фиксации образовательных результатов, способов (инструментов) оценки степени их достижения и информирования о них обучаемых в процессе управления качеством образовательного процесса на факультете и кафедре вуза целесообразно:

- осуществлять операционализацию итоговых результатов образовательного процесса путем декомпозиции образовательного стандарта и перевода требований к обязательному минимальному уровню подготовленности выпускника в конкретные образовательные результаты, сформулированные в форме владения способами (технологиями) профессиональной деятельности, проверяемые в рамках государственной итоговой

аттестации и инструменты оценки степени их достижения;

- определять планируемые промежуточные результаты обучения (в том числе – минимальные) по всем разделам учебного плана и способы оценки достижения этих результатов, устанавливая «входы» и «выходы» между изучаемыми дисциплинами, при этом большая часть промежуточных результатов обучения по всем разделам учебного плана на завершающих этапах обучения должна быть представлена в форме владения способами (технологиями) профессиональной деятельности;
- регламентировать формат материалов и формы проведения итоговой и промежуточных аттестаций, обеспечивая четкое информирование студентов о критериях их оценки по всем видам учебной деятельности;
- использовать в процессе разработки планируемых результатов учебной деятельности по всем разделам учебного плана единую таксономию, обеспечивающую ориентацию деятельности преподавателей и студентов на формирование и освоение технологий профессиональной деятельности.

Экспериментальная работа по апробации данных положений осуществлялась в течение 5 лет на факультете управления Поволжской государственной социально-гуманитарной академии. Она включала операционализацию результатов образовательной деятельности факультета в виде декомпозиции стандарта и приведения характеристик специалиста (выпускника) в конкретные образовательные результаты; установление «входов» – «выходов» между изучаемыми дисциплинами для обеспечения преемственности и повышения качества образовательных результатов на каждом этапе обучения. Для этого образовательные результаты на выходе из каждого курса (промежуточные результаты) были представлены в виде результатов определенного уровня (таксономия результатов), а итоговые результаты на выходе из курсов, которые идут в завершающей части программы обучения, а также результаты практик, курсовых и дипломных работ были представлены в форме компетентностей (технологий профессиональной деятельности). Была осуществлена экспериментальная апробация полученной модели, изучено влияние использования предлагаемого подхода к управлению качеством образования на образовательные результаты и процесс образования, были регламентированы процедуры разработки материалов итоговой аттестации, руководства курсовыми и дипломными работами, руководство практикой студентов, а также процедуры проведения семестровой и итоговой аттестации обучающихся.

Экспериментальная работа убедительно показала продуктивность предложенных подходов. Для оценки результатов экспериментальной работы использовались статистические методы, метод срав-

⁶ Фишман Л.И. Обратные связи в управлении педагогическими системами: опыт классификации и конструирования. – СПб; Самара: 1993.

нений и аналогий, факторный анализ. Результаты оценки экспериментальной работы позволили подтвердить эффективность наших теоретических предположений.

EDUCATIONAL PROCESS QUALITY MANAGEMENT BASED ON PROCESS APPROACH

© 2009 N.N.Matveeva^o

Samara State Academy of Social Sciences and Humanities

The article deals with a possibility of using a process approach to educational process quality management. The peculiarities of educational process as an object of quality management are revealed as well as restrictions and opportunities of using a process approach in the educational process quality management. Ways and conditions of applying this approach are proposed.

Keywords: process approach, quality management, educational process, feed-back.

^o*Matveeva Natalya Nikolaevna, Assistant professor of the Public and Education Administration department.
E-mail: nmatveeva@mail.ru*