

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

Н.С. Потоцкая

*Учреждение образования «Гомельский государственный
технический университет имени П.О. Сухого»,
кафедра «Экономическая теория»*

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

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 любую 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 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). 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 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.

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.

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.

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.

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: 1) 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; 2) 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; 3) регламентировать формат материалов и формы проведения итоговой и промежуточных аттестаций, обеспечивая четкое информирование студентов о критериях их оценки по всем видам учебной деятельности; 4) 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.