

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА КАК ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

Обосновывается необходимость совершенствования управления качеством образовательного процесса, рассматриваемого в рамках проектной деятельности. Представлены этапы и инструменты проектной деятельности по созданию модели внутренней оценки качества образовательного процесса.

Ключевые слова: образовательный процесс, качество образовательного процесса, управление качеством образовательного процесса, проект.

Эффективность экономики и благосостояние общества во многом зависят от уровня общеобразовательной и профессионально-квалификационной подготовки трудоспособного населения. Экономика постиндустриального общества отличается компьютерно-технологическим укладом производства [1]. Фундамент современного производства составляют постоянно развивающиеся наукоемкие и ресурсосберегающие (высокие) технологии. Поэтому одной из задач учреждений образования является оперативное реагирование на изменения профессиональной структуры рабочей силы и спроса на нее, налаживание устойчивых и эффективных связей между работодателями, образовательными учреждениями и населением. Это позволит преодолеть разрыв между профессионально-квалификационными и образовательными стандартами и повысить качество человеческого капитала – качество образования [2].

Педагогическая общественность наиболее остро осознает, что недостаточное экономическое развитие и духовный кризис в нашей стране в значительной степени зависят от качества образования. В частности, исследователи отмечают, что создание системы управления качеством вызвано потребностью общества в подготовке конкурентоспособного на рынке труда рабочего [3]. Переход к постиндустриальному обществу невозможен без обновления отношения к проблеме оценки качества образования. Оценка качества образования включает качество системы образования, качество образовательного процесса, качество образовательного результата [4]. В данной публикации рассматриваются некоторые теоретические и практические аспекты управления качеством образовательного процесса как совокупной деятельности обучающегося и педагога [5, с. 95].

Система характеристик образовательного процесса включает оценку качества индивидуальных достижений учащихся по позициям: 1) учебные достижения – предметные компетенции обучающегося, личностные достижения на основе ведущего типа деятельности; 2) ключевые компетентности – интеллектуальные и личностные компетенции (ценностно-ориентационная, общекультур-

ная, когнитивная, коммуникативная, информационно-технологическая, социально-трудовая, компетенция личностного саморазвития); 3) социальные навыки – сформированность культуры здоровья и культуры поведения.

Проблема качества образовательного процесса сопровождается процедурами оценивания, контроля, мониторинга и обеспечения качества. Контроль качества применяется для обозначения, как правило, внешних процедур оценки качества, ориентированных на достижение некоторого ожидаемого уровня качества. Мониторинг качества подразумевает процессы непосредственной оценки или отслеживания тех или иных критериев или индикаторов качества, определяет уровень качества, связан также с оценкой эффективности материальных вложений [6].

В оценке качества образовательного процесса необходимо соотнести

- запросы потребителей (родителей, общества, работодателей) с образовательными результатами, качеством педагогических кадров и условиями обучения;

- ценностные характеристики образования (полезность, информативность, упорядоченность, привлекательность) с содержанием и технологией образовательного процесса;

- интересы личности обучающегося с запросами общества, государства в контексте гуманистической цели образования.

Поэтому субъектами оценивания образовательного процесса должны быть теоретики (научные сообщества, организации, представляющие государственные интересы и общественное мнение), практики (работодатели – социальные партнеры) и, конечно, обучающиеся, преподаватели, администрация, учебно-вспомогательный персонал образовательного учреждения.

В Боханском профессиональном училище № 57 осуществляется подготовка рабочих кадров по профессиям «тракторист-машинист сельскохозяйственного производства», «мастер сельскохозяйственного производства», «повар, кондитер», «продавец, контролер-кассир». Ежегодно более 100 выпускников училища находят работу по специальности в

районе и области. Как известно, трудоустройство выпускников является одним из показателей качества образования. Но система качества должна распространяться не только на конечный, результативный этап образовательной деятельности, но и на процесс овладения знаниями, умениями и навыками, охватывать все элементы образовательного процесса, способствующие достижению этого результата.

Несомненно, успех образовательного процесса зависит от того, как часто преподаватели будут задумываться над вопросами: как овладевают обучающиеся учебным материалом, насколько верны и прочны приобретенные знания и умения, как и почему следует изменить содержание и форму образовательной деятельности студентов? Мастером производственного обучения должно беспокоить, насколько хорошо обучающийся достигает успеха в реализации своего потенциала, умении жить и работать с достоинством, улучшении качества собственной жизни, принятии решений [7]. Таким образом, необходимо изменить отношение педагогов к результатам собственной образовательной деятельности, мобилизовать усилия педагогического коллектива вокруг проблемы качества образовательного процесса. Эта задача и определила цель исследования – управление качеством образовательного процесса, представляющего собой совокупность образовательной деятельности обучающихся и обучающихся.

Управление как функция организованных систем, обеспечивающая сохранение их структуры, поддержание деятельности и реализацию программ [8], позволяет оптимизировать деятельность для решения насущной практической задачи. Авторы рассматривают образовательный процесс как организованную систему, в которой ключевые позиции занимают преподаватели и обучающиеся. Поэтому управление качеством образовательного процесса необходимо начинать с организации деятельности педагогического коллектива в этом направлении. В частности, была создана рабочая группа по созданию системы оценки качества образовательного процесса в ПУ-57. В состав группы вошли заместители директора по учебной и воспитательной работе, методист и мастер производственного обучения и преподаватели-новаторы.

На первом этапе была систематизирована информация об опыте разработки системы внутреннего мониторинга качества образования, о социальном партнерстве со школой и учреждениями СПО, ВПО, сущности внешней оценки качества, центрах сертификации качества. Члены рабочей группы сформировали глоссарий проекта, сформулировали цели и задачи проектной деятельности. Заседания рабочей группы проходили в очной фор-

ме, в виде интерактивных online-совещаний и семинаров (из-за удаленности места пребывания научного консультанта проекта – г. Улан-Удэ). Обсуждение модели оценки качества образовательного процесса ПУ-57 осуществлялось и в ходе электронной переписки (по e-mail). Затем участники рабочей группы проводили семинары для преподавателей и мастеров училища, подготовили аналитические справки о проделанной работе по проекту.

На втором этапе будут внесены соответствующие дополнения, изменения в концепцию и программу развития ПУ-57, адаптированы критерии оценки качества, проанализированы образовательные программы, контрольно-измерительные средства, разработана модель портфолио преподавателя училища, а также схема аналитического отчета преподавателей.

На третьем этапе предполагается издание методического пособия и инструкций для участников проекта, проведение научно-практического семинара с изданием печатного сборника, модернизация сайта ПУ-57, автоматизация организации учебного процесса и т. д.

Ретроспективный анализ деятельности на первом этапе позволил по-новому осмыслить проблему управления качеством образовательного процесса и определить инструменты проектной деятельности.

Качество образовательной деятельности характеризуется качеством реализации государственного стандарта образования, профессионально-преподавательского состава, организации процесса обучения, методического обеспечения учебного процесса, субъектов обучения. Как известно, в основе характеристики качества образования лежат два показателя [9]: 1) степень обеспечения когнитивного развития; 2) продвижение общих ценностей и обеспечение творческого и эмоционального развития [10]. Поскольку степень творческого и эмоционального развития оценить гораздо сложнее, то обычно оцениваются мыслительные процессы (восприятие, память, формирование понятий, решение задач, воображение и логика) в контексте успешности обучения. С этой целью рабочей группой будут использоваться тесты и портфолио достижений обучающихся.

Следует различать внешнюю и внутреннюю системы оценки качества образовательного процесса: а) внешняя система оценки образовательного процесса представлена государственными институтами лицензирования, аттестации и аккредитации учебных заведений и сертификации определенных компонентов профессионального образования (общественные институты аккредитации на базе различных научно-педагогических и научных ассоциаций и объединений); б) внутренняя систе-

ма оценки образовательного процесса организуется в образовательных учреждениях в форме итоговой и поэтапной аттестации (самоаттестации) обучающихся, в системах оценки абитуриентов, системах психодиагностики и социодиагностики в учебных заведениях, а также в системах самооценки и самоаттестации учебных заведений и их подразделений [11]. Внутренняя оценка качества образовательного процесса сводится к оценке качества предоставляемых образовательных услуг. Внешняя оценка качества связана с оценкой уровня профессиональных знаний выпускников вузов и их соответствия требованиям, предъявляемым потребителями (работодателями) [12]. Информация о состоянии качества образовательного процесса рассматривается не только как инструмент управления, но и как средство воспитания его субъектов на основе актуализации личностных, групповых и организационных смыслов образовательной деятельности.

Анализ диссертационных исследований по проблеме позволил выявить, что система управления качеством образовательной деятельности должна включать организационно-структурное обеспечение поэтапной реализации циклов управления (матрица компетенций руководителей всех уровней и документирование процедур управления процессами), информационно-методическое обеспечение управления качеством образовательной деятельности (информационные карты образовательного процесса) на основе широкого включения преподавателей в управление качеством посредством проведения семинаров и педсоветов [13]. Также необходимо предусмотреть механизм самооценки образовательной деятельности – программу самооценки образовательной деятельности, содержащую критерии и показатели эффективности управления качеством образовательной деятельности (повышение ответственности и согласованности действий руководителей, позитивные изменения в деятельности преподавателей и сотрудников, положительные изменения успеваемости и качества знаний студентов).

Процессный подход в управлении качеством образовательного процесса способствует переходу обучаемого из позиции объекта в позицию субъекта образовательного процесса, что обеспечивает четкую фиксацию образовательных результатов, способов оценки степени их достижения и информирование о них обучаемых [14]. Регламентирование формата материалов и форм проведения итоговой и промежуточных аттестаций осуществляется в положении об организации итогового контроля по учебным дисциплинам (курсам). Информирование обучаемых об образовательных результатах и способах оценки степени их достижения обеспечи-

вается в ходе реализации учебного процесса на бумажном и электронном носителях, размещается в методических пособиях и на сайте.

Очевидно, что управление образовательным процессом должно быть направлено на управление образовательной деятельностью его участников. В свою очередь, результатом управления образовательной деятельностью является самоуправление учебной деятельностью и самоуправление педагогической деятельностью. Поэтому в качестве одного из инструментов государственно-общественной модели управления качеством образовательной деятельности рассматриваются различные органы самоуправления (совет техникума, студенческий совет и т. д.).

Управление качеством образовательного процесса – целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на учебный процесс в целом и на его основные элементы в целях соответствия результатов учебно-воспитательной деятельности государственным образовательным стандартам и запросам социальных партнеров [15]. Для того чтобы управлять качеством образовательного процесса необходимо определить, что влияет на данный процесс. В резюме Всемирного доклада по мониторингу ОДВ-2005 [9] указаны пять основных факторов, определяющих качество образования: 1) индивидуальные черты учащихся (социально-экономическая среда, пол, наличие физических или умственных недостатков, расовая или национальная принадлежность, чрезвычайные ситуации, конфликты или стихийные бедствия); 2) контекст (общественные ценности и жизненные установки, экономическое положение общества и национальная политика в области стандартов, учебных программ); 3) ресурсы (материальные: учебники и учебные материалы, классы, библиотеки, школы; людские: соотношение числа учащихся и числа учителей, зарплата учителей, текущие государственные расходы на одного учащегося и доля ВВП, выделяемая на образование); 4) преподавание и обучение (время, затраченное на обучение, использование интерактивных методов, характер оценки достигнутых успехов; школьная безопасность, участие общины, ожидания и лидерство); 5) результаты (успеваемость (на экзаменах) и с точки зрения социально-экономических приобретений.)

Для того чтобы учитывать эти факторы, можно использовать различные аналитические отчеты, справки. Аналитическая деятельность каждого субъекта образовательного процесса имеет содержательную направленность: управленческо-ориентированную – у администрации, методико-ориентированную – у преподавателей и образовательно-ориентированную у студентов. Это значит, что администрация осуществляет анализ на предмет

выявления эффективности принимаемых управленческих решений, преподаватели сравнивают соответствие поставленных в данном курсе целей полученному результату, а студенты оценивают целесообразность организации процесса своей учебной деятельности и удовлетворительность результата. Кроме того, каждый из них находится еще в двух взаимосвязанных позициях: в позиции самоуправления по отношению к своей деятельности и в позиции экспертов [16]. Внутренняя оценка позволяет осуществлять оперативный контроль качества обучения, отслеживать не только конечный, но и промежуточный результат, хотя механизм этой оценки сложен и во многом субъективен. Авторы в данном исследовании особое внимание обращают на внутреннюю оценку качества образовательной деятельности субъектов преподавания и учения. Ключевым субъектом оценки качества образовательного процесса являются обучающиеся. Как отмечается в статье А. М. Новикова и Д. А. Новикова [17], актуальная исследовательская задача – научить обучающихся самоконтролю и самооценке, необходимо разработать научно-методический аппарат самооценивания учащимися, студентами достижений в своей учебной деятельности, самооценки педагогических кадров и руководителей образовательного учреждения. Необходим регулярный внутренний мониторинг качества образовательного процесса: 2–3 раза в семестр, в полугодие проводить анкетирование среди студентов и преподавателей. Анкеты могут содержать вопросы, касающиеся всех сторон жизни учебного заведения – качества преподавания каждого учебного предмета, учебников и других учебных материалов, объективности оценок, состояния учебных помещений, работы библиотеки, мастерских, столовой, книжного магазина, спортивных сооружений и т. п. Анализ таких анкет позволяет судить о деятельности каждого учителя, преподавателя, всех служб и своевременно принимать соответствующие меры.

Для проведения самооценки образовательного учреждения из числа сотрудников формируется рабочая группа, члены которой проходят специальное обучение, знакомятся с современными подходами к управлению качеством, документами, способами оценки качества образования, методикой самооценки работы образовательного учреждения. Далее рабочая группа, учитывая специфику образовательного учреждения, создает опросный лист (лист-интервью) и проводит анкетирование (интервью) остальных сотрудников. В состав каждого из критериев включают пять-семь вопросов, предлагающих возможность респондентам (интервьюируемым) дать подробные развернутые ответы на них. При подготовке анкеты можно формулировать вопросы, наиболее отвечающие потребностям

образовательного учреждения и ближайшим перспективам его развития. После окончания работы над анкетой члены рабочей группы определяют группы преподавателей и студентов, которых им потребуется опросить, и определяют режим индивидуальной работы с ними. Подобные исследования (Force field – помехи и катализаторы, SWOT – сильные и слабые стороны, возможности и опасности) используются в Нидерландах, Шотландии и Китае. Проведение самооценки основано на принципах открытости, демократичности, коллегиальности управления (педагоги непосредственно участвуют в выработке и принятии управленческих решений). В ходе самооценки проводятся интервью, анкетирования или иные формы сбора информации от сотрудников о деятельности образовательного учреждения. Формирование анкеты или опросного листа осуществляется таким образом, чтобы при ответах на содержащиеся в них вопросы можно было получить ответы, подтверждающие примерами состояние работы школы, т. е. происходит сбор конкретных фактов, а не субъективных мнений.

Например, анкета самооценки преподавателей, разработанная в ПУ-57, включает следующие вопросы: какие нормативно-правовые документы и учебно-методические материалы вы используете в своей образовательной деятельности (локальные, областные, федеральные), в какой форме (формальной: курсы, семинары; неформальной: сетевое сообщество, интернет-сервисы – YouTube и др.) и по какой тематике вы осуществляли самообразование, перечислите компоненты УМК дисциплины (печатные, технические, мультимедийные), участвуете ли вы в работе методического объединения преподавателей (посещение заседаний, подготовка доклада, проведение мастер-классов), имеете ли доступ к интернет-ресурсам (дома, на работе). Как отмечают преподаватели, такие развернутые вопросы стимулируют работу по совершенствованию педагогической деятельности: «отвечая на вопрос, понимаешь, какие пробелы допущены, какие возможности существуют». Полученные результаты обсуждаются и обобщаются членами группы по самооценке и отражаются в сводном аналитическом отчете. По итогам цикла самооценки выделяются два-три направления развития образовательного учреждения. Например, в ПУ-57 обратили внимание на необходимость создания мультимедийных приложений для УМК на основе flash-видео, повышение компьютерной грамотности мастеров и преподавателей. Было решено проводить тренинги по использованию бесплатных сервисов Google (документы, календарь, Talk, Blogger, Picasa).

Повторные циклы самооценки проводятся обычно через год; в ходе них работа повторяется в

приведенной выше последовательности, особенно внимательно изучаются изменения (новообразования) в выделенных ранее областях для улучшений; по итогам каждого цикла самооценки определяются новые области для улучшения и проводится работа в них. Регулярное проведение самооценки позволяет систематически вовлекать педагогов в процесс управления, использовать новый эффективный инструмент для улучшения работы образовательного учреждения; повысить рациональность в использовании ресурсов (финансовых, материально-технических, кадровых, информационных и др.); стимулировать образовательную деятельность студентов и преподавателей.

Результаты самооценки могут быть использованы при составлении новых программ развития, годовых планов работы, целевых программ или проектов, для подготовки к прохождению процедур государственной аккредитации. Итоги самооценок также могут использоваться для формирования и поддержки имиджа образовательного учреждения

в обществе или укрепления позиций на рынке образовательных услуг. Самооценка общеобразовательного учреждения – современный и перспективный инструмент управления качеством образования. Таким образом, управление качеством образовательного процесса представляет собой проектную деятельность и включает следующие мероприятия: создание рабочей группы, разработку плана проектной деятельности, разработку инструментов проектной деятельности. Поэтому модель управления качеством образовательного процесса должна включать средства оценки достижений обучающихся в плане когнитивного развития, информирования о состоянии качества образования, матрицу компетенций участников проекта и документирование и информационно-методическое обеспечение проектной деятельности, средства самооценки образовательной деятельности, способы информирования обучающихся об образовательных результатах, регулярный внутренний мониторинг качества образовательного процесса.

Список литературы

1. Экономический словарь. URL: <http://abc.informbureau.com>
2. Сунь Л. Качество человеческого капитала как фактор экономического роста // Проблемы современной экономики. 2003. № 1 (5). URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=193>
3. Таюрский А. И., Халимова Н. М. Педагогическая система управления качеством начального профессионального образования Республики Хакасия // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2006. Вып. 10. С. 111–115.
4. Система оценки качества образования: материалы семинара-совещания // Мир человека. 2008. № 1. С. 94.
5. Новиков А. М. Основания педагогики: пособие для авторов учебников и преподавателей. М.: Эгвес, 2010. 208 с.
6. Клычева Е. В., Меркулова О. П. Обеспечение качества образовательного процесса (уровень факультета): науч.-метод. материалы. Волгоград: Перемена, 2000. 28 с.
7. Background Note on Quality Education based on the Education for All Global Monitoring Report 2008. UNESCO, 2008.
8. Новая иллюстрированная энциклопедия. Кн. 10. Ун–Ян. М.: Большая российская энциклопедия, Мир книги, 2007. С. 7.
9. Императив качества. Резюме Всемирного доклада по мониторингу ОДВ 2005. ЮНЕСКО, 2004.
10. Вальдман И. А. Ключевые аспекты качества образования: уроки международного опыта // Управление образованием: теория и практика. 2011. № 1. С. 17–62. URL: <http://www.iuorao.ru/05-06-2010-00/79-2010-01-01-41>
11. Степаненко И. В., Позднякова И. Р. Критерии оценки качества образовательного процесса в вузе // II общероссийская студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум», 15–20 февраля 2010 года. URL: <http://www.rae.ru/forum2010/16/73>
12. Гузаиров М. Б., Герасимова И. Б. Системный подход к оценке качества образовательного процесса // Вестн. Уфимского государственного авиационного технического университета. 2007. Т. 9, № 5. С. 29–33.
13. Голубева А. И. Управление качеством образовательной деятельности в учреждении среднего профессионального образования: дис. ... канд. пед. наук. Н. Новгород, 2008. 361 с.
14. Матвеева Н. Н. Процессный подход в управлении качеством образовательного процесса как средство повышения качества образовательных результатов: дис. ... канд. пед. наук. Самара, 2009. 203 с.
15. Бориллов А. В. Управление качеством образовательного процесса // Среднее профессиональное образование. 2006. № 7. С. 6.
16. Пичугова Н. П. Аналитическая деятельность субъектов образовательного процесса // Среднее профессиональное образование. 2009. № 6. С. 72–74.
17. Новиков А. М., Новиков Д. А. Как оценивать качество образования? // Народное образование. 2007. № 9. http://www.anovikov.ru/artikle/kacth_obr.htm

Сахьянов Л. Н., соискатель, директор.

Бурятский государственный университет.

Ул. Смолина, 24а, Улан-Удэ, Республика Бурятия, Россия, 670000.

Профессиональное училище № 57.

Ул. Лесная 7, Бохан, Боханский район, Иркутская область, Россия, 669311.

E-mail: sakhyanov@yandex.ru

Материал поступил в редакцию 11.07.2012.

L. N. Sahyanov

QUALITY CONTROL OF THE EDUCATIONAL PROCESS AS PEDAGOGICAL PROBLEM

The necessity of improving the quality control of the educational process is considered in the framework of the project activity. There are stages of project activities and instruments to create a model of the internal evaluation of the quality of the educational process.

Key words: *educational process, quality education, quality management of educational process, project.*

Buryat State University.

Ul. Smolina, 24a, Ulan-Ude, Republic of Buryatia, Russia, 670000.

Professional school № 57.

Ul. Lesnaya, 7, Bohan, Bokhanskiy district, Irkutsk, Russia, 669311.

E-mail: sakhyanov@yandex.ru