

ПЕРЕВОД УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ВОЗДЕЙСТВИЙ В РУСЛО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

Суворов В.С., Кривых В.В.

ГАОУ ВПО «Набережночелнинский государственный торгово-технологический институт». Набережные Челны, Россия (423812, Республика Татарстан, Набережные Челны. Пр. Московский, д.95), e-mail: rector@ngtti.ru, k-valy@list.ru

В статье, на примере концепции и принципов TQM, рассматривается необходимость разработки целостного механизма управления качеством подготовки специалиста в виде технологической цепочки, когда деятельность всего педколлектива приобретает концептуальность, «опорные» точки стратегической направленности на эффективный результат. Авторы выделяют основные принципы менеджмента качества в сфере образования. В качестве важнейшего элемента управления качеством образовательной деятельности учреждения профессионального образования авторы рассматривают процессный подход. Авторы отмечают также, что наличие в управлении качеством подготовки специалиста системы прямой и обратной связи должно быть обязательным и рассматриваться с различных уровней образовательной деятельности. Такой подход обеспечит разностороннюю и объективную оценку качества подготовки выпускника. В заключение авторы выделяют 4 уровня образовательной деятельности: социально-экономический, социально-педагогический, организационно-дидактический и лично-деятельностный.

Ключевые слова: управление качеством, процессный подход, система обратной связи, оценка, критерий, результат.

TURNING MANAGEMENT IMPACTS INTO THE TECHNOLOGICAL PROCESS

Suvorov V.S., Krivykh V.V

State Autonomous Education Institution of Higher Professional Education «Naberezhnye Chelny State Institute of Trade and Technology». Naberezhnye Chelny. Russia (423812, Republic of Tatarstan, Naberezhnye Chelny, Moskovskiy st., 95), e-mail: rector@ngtti.ru, k-valy@list.ru

Based on the concept and principles of TQM the article discusses the need to develop the integrated mechanism of training quality management in the form of a technological chain when the activities of the teaching staff acquires concept, the "reference" points aimed at the effective result. The authors identify the main principles of quality management in education and consider the process approach as its key element. The authors also note that the presence of the direct and feedback system in quality management of specialist training should be mandatory and should be considered on different levels of the educational activities. This approach would provide comprehensive and objective assessment of the training quality. In conclusion, the authors distinguish 4 levels of educational activities: social-economic, social-pedagogical, organizational-didactic and personal-activity ones.

Keywords: quality management, process approach, feedback system, evaluation, criterion, result.

Идея качества образования выступает в последние годы как господствующая в организации и управлении образовательным процессом.

Поэтому в учебном заведении должен быть разработан целостный механизм управления качеством, при котором образовательная деятельность при всем ее творческом характере, индивидуальном подходе, интерактивности и диалогичности обучения [1] в идеале должна приобретать вид «технологической цепочки» с четкими очертаниями предмета и объекта исследования.

Независимо от времени, наиболее перспективным направлением методологии построения системы обеспечения качества является использование подходов концепции Всеобщего

Управления Качеством (TQM) с учетом требований Болонского процесса и специфики учебного заведения. Поэтому эффективность построения и использования технологической цепочки в образовательном процессе будет зависеть от того, насколько адекватно она будет адаптирована к основным понятиям и **принципам** менеджмента качества.

Напомним эти принципы и кратко охарактеризуем каждый из них.

1. **Ориентация на потребителя** (внешнего и внутреннего), который является конечным арбитром в оценке качества образовательных услуг.

Учебному заведению необходимо иметь от каждого потребителя образовательных услуг точно сформулированные **требования** к системе подготовки кадров, чтобы преобразовать их в цели и задачи образовательной деятельности [4]. Например:

1) смещение фокуса с процесса передачи знаний от преподавателя к студенту на процесс конструирования студентом лично востребованного знания при поддержке и под руководством преподавателя, нацеленного на проектирование и интерактивное обучение;

2) выполнение требований ФГОС проводить через модульно-компетентный подход, где реализация принципов (построения, реализации и контроля) возможна только при эффективном участии работодателей. В этом случае результат качества подготовки специалиста будет соответствовать требованиям производства.

Максимальное выполнение этих требований, в том числе через указанные мероприятия, будут эффективно влиять на **результат качества**.

2. **Лидерство руководителя** с ясными целями и понятной направленностью в действиях.

Современный руководитель, реализуя принципы системы менеджмента качества, обязан быть **лидером**, должен управлять не людьми, а компетенциями, меняя воздействие на взаимодействие, вертикальный метод руководства на горизонтальный, административный стиль управления на научно-методическое влияние, применяя **инновационные принципы управления**.

Руководитель нового формата должен быть готов также к принятию **нестандартных решений**, которые приводят к положительным последствиям и укреплению стабильности коллектива. Уметь видеть в известном – неизвестное, в очевидном – неочевидное, в привычном – непривычное, что является причиной движения мысли.

Таких «нестандартностей» в нюансах управления должно быть достаточное количество. Вот небольшая иллюстрация инновационных подходов в структуре управления:

1) увольнение хорошего работника с «испытательным и оплачиваемым» сроком;

2) взаимозаменяемость сотрудников и работа в паре с кем-либо, когда кроме своей должностной инструкции партнер должен также хорошо владеть функционалом своего коллеги;

- 3) ориентация на работника, который не думает о больничном и об “отчете” по нему. При усталости или недомогании сотруднику имеет смысл провести два-три дня дома, чтобы затем приступить к работе отдохнувшим и набравшим сил. Официальный больничный создаст проблему как минимум на месяц;
- 4) поиск не человека под вакантное место, а возможной ставки под интересного, нужного и полезного для учебного заведения человека;
- 5) создание принятому сотруднику режима наибольшего адаптивного благоприятствования в течение одного года;
- 6) введение в практику управления правила: если у кого-то пострадает исполнительская дисциплина, то он сам должен готовить проект приказа о своем наказании;
- 7) децентрализация управления и сочетание демократичности управления со строгой исполнительной дисциплиной;
- 8) учет конструктивных предложений участников образовательного процесса.

3. **Вовлечение всего персонала** в процесс достижения цели.

Условием эффективности образовательного процесса и достижения запланированного результата является наличие квалифицированных кадров. Необходимо создать целенаправленную, постоянно действующую систему повышения профессиональной и психолого-педагогической квалификации работников вуза. Систематическое вовлечение педколлектива в процесс моделирования образовательной деятельности вырабатывает у участников ответственность за качество, понимание требований заказчика. При этом особое внимание должно быть уделено **концептуализации** деятельности коллектива, когда происходит радикальное изменение позиции педагога к самому себе, к студенту, к образовательному процессу.

Педагог должен быть психологически готов, идеологически убежден, технологически вооружен.

4. **Процессный подход**, где логическое выстраивание взаимосвязи всех процессов позволяет эффективнее достигнуть желаемого результата.

Академические знания современного периода быстро «устаревает». Значит, еще оперативнее должна срабатывать **система обратной связи**. Это указывает на необходимость перевода функционально-ориентированного управления образовательной деятельности на **процессный метод**. В качестве примера можно рассматривать следующие **ключевые процессы** сформированной модели управления образовательной деятельностью (рис.1):

1. Маркетинг запросов и потребностей заказчиков и профориентационная работа.
2. Работа с абитуриентами и «доведение» их до нулевого курса.
3. Образовательный процесс, его диагностика и мониторинг.

4. Результат образовательной деятельности и отсроченный результат на соответствие целям и запросам.

Преимущества моделирования процессного метода:

- 1) **процесс** «разрезает» образовательную деятельность не «вдоль», а **«поперек»**. Тем самым, у каждого процесса появляется **«вход»**, т.е. цель, и **«выход»**, т.е. результат. В отличие от функционально-ориентированной системы конечные результаты применяемого метода по функциям и по времени не оторваны от **результатов** работы;
- 2) при функционально-иерархическом подходе информация подается руководителю с **нарастающим искажением** и увеличением; при **процессном** – все документируется, поэтому микроколлективу данного процесса надо «угождать» не руководителю, а следующему процессу «шлифования» услуги;
- 3) при **процессном методе** намного эффективнее охватываются **все стадии** жизненного цикла образовательной услуги; в данном случае от маркетинга потребностей до отсроченного результата, т.к. в ней есть взаимообуславливающий интерес и ответственность друг перед другом.
- 4) **процесс** – это **оперативный механизм прямой и обратной** связи, корректирующих и предупреждающих действий, **инструмент** контроля над соответствием результата поставленным целям.

Процедура моделирования процессов – это взаимосвязанная цепочка работ, когда на входе принимается из внешней среды некая субстанция, которая перерабатывается и превращается на выходе в результат.

Каждый процесс должен иметь своего **владельца**, который бы был не только автором соответствующей программы, но и организатором ее осуществления [2], разработчиком функций, должностной инструкции, методов управления, инструментария, предупреждающих и корректирующих действий, мотивационных стимулов.

Процесный подход как важнейший элемент управления качеством образовательной деятельности

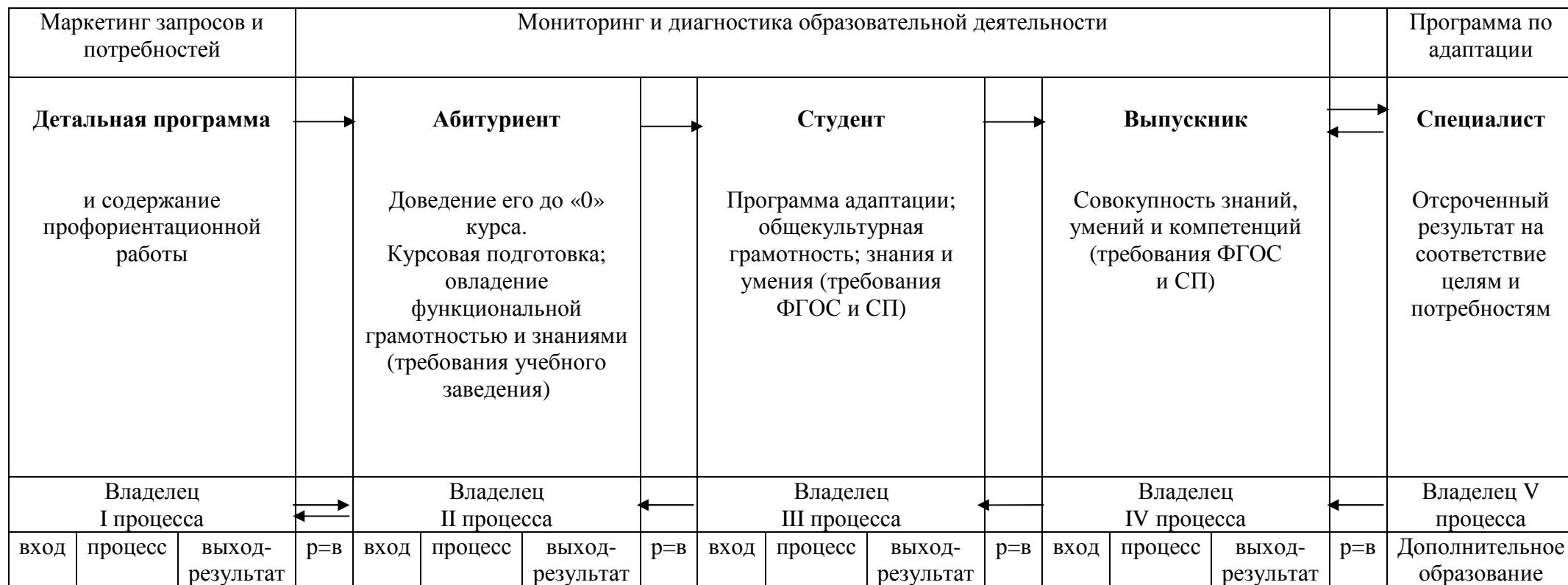


Рис. 1

Если **результат** процесса положительно фиксируется **входом** следующего процесса, значит это есть **гарантия** выполнения требований ФГОС и СП

Каждый владелец процесса – это и потребитель, и планировщик, и исполнитель, и заказчик, так как:

- 1) каждый процесс тесно соприкасается с «выходом» предыдущего процесса и с «входом» следующего процесса;
- 2) как минимум четыре-пять раз в течение образовательной деятельности идет прямая и обратная связь, которая позволяет проводить **предупреждающие и корректирующие действия**;
- 3) процессный метод намного улучшает и позволяет диагностировать цели и формулировать задачи;
- 4) процессный метод позволяет в целом иметь информацию об исходном состоянии объекта **перед началом** применения каждого управляющего воздействия, видеть результаты изменения его состояния **в ходе обработки** предыдущего воздействия и **определять очередное** воздействие;
- 5) процессный метод является **аналогом** многоуровневой системы подготовки специалистов, но только процесс деятельности имеет более **короткий срок**. Главное качество процессного подхода в системе управления – это готовность быстро реагировать на появляющиеся проблемы и ошибки;
- 6) документально фиксируется **результат** каждого процесса и тем самым гарантируется конечный результат.

Вышеуказанное позволяет наглядно представить структурное содержание принципа **процессного подхода**, его потребителей, поставщиков, управляющие воздействия на него и механизм выполнения работ. Это дает возможность смоделировать следующую технологию деятельности, где:

- 1) содержание образовательных программ и условия учебного заведения должны соответствовать требованиям социальных партнеров (СП), в том числе **абитуриенту**;
- 2) абитуриент в соответствии с требованиями учебного заведения («нулевой» курс и т.п.) должен соответствовать **студенту I курса**;
- 3) студент в соответствии с данными критериально-оценочной системы через программы адаптации, общекультурной грамотности и выполнения требований ФГОС и СП должен соответствовать **выпускнику**;
- 4) выпускник через дополнительное (параллельное) образование должен соответствовать требованиям отсроченного результата, т.е. **специалисту**.

Как видим, у каждого процесса должен быть свой **результат**, который в ценностном восприятии иногда может быть выше, чем сам **процесс**, являющийся всего лишь **средством** достижения **цели**.

5. **Принцип системного подхода**, а не некий набор независимых дефиниций.

Данный подход требует координации всех аспектов образовательной деятельности, что уже было кратко продемонстрировано вышеназванными принципами TQM. Осталось дополнить оставшимися. Но есть функции, которые являются важными и интегральными для всех принципов TQM. Например, функция **контроля**.

Наличие в управлении качеством подготовки специалиста системы **прямой и обратной связи** должно быть обязательным и рассматриваться с различных уровней образовательной деятельности. Такой подход обеспечит разностороннюю и объективную оценку качества подготовки выпускника.

В качестве примера предлагаем рассмотреть **четыре уровня**, разработанные профессором Н.П. Пучковым (Тамбовский государственный технический университет) [3].

1. **Социально-экономический уровень** (дается оценка внешних качеств), где построение критериально-оценочной системы (КОС) осуществляется на основе:

- 1) тенденций мирового развития образования (Болонский процесс, Международные стандарты качества, TQM и т.д.);
- 2) изучения факторов (научно-технических, социально-экономических) развития экономики;
- 3) перспектив развития экономики региона;
- 4) требований современного развития к формированию личности.

2. **Социально-педагогический уровень**, где дается оценка разработке:

- 1) учебных планов и программ;
- 2) модернизации материально-технической и учебно-производственной базы вуза.

3. **Организационно-дидактический уровень**, где дается оценка:

- 1) содержанию образования;
- 2) формам, методам и средствам обучения;
- 3) методам организации, контроля, стимулирования, коррекции.

Сегодня в практике педагогическими задачами должны быть:

- замещение рассказа о деятельности самой практической **деятельностью**;
- запуск процесса коллективной и индивидуальной **рефлексии**;
- создание действенной системы **обратной связи**;
- создание системы **эмоционального вовлечения** студентов в процесс обучения, в жизнь всего учебного заведения.

4. **Личностно-деятельностный уровень**, где дается оценка психолого-педагогической структуре всех видов деятельности преподавателя и обучающегося.

На этом уровне необходимо ориентироваться на идеи **гуманизации** и демократизации, отрицающие подход к обучающемуся как к **объекту** педагогического воздействия.

6. **Принцип постоянного улучшения качества.** Принятие мировоззрения постоянного улучшения образовательного процесса предполагает переосмысление **годами сложившихся стереотипов** [5].

Должен быть комплекс мероприятий, направленных на достижение качества подготовки специалиста. Например:

- 1) установление межпредметных связей содержания учебных дисциплин;
- 2) разработка сквозной программы по специальности (направлению);
- 3) составление карт всех компетентностей модели подготовки выпускников;
- 4) формирование моделей подготовки специалистов;
- 5) модернизация учебных занятий путем сокращения объема лекций и увеличения практических и лабораторных занятий;
- 6) объединение предметов в междисциплинарные модули;
- 7) организация управляемой самостоятельной работы студентов (входной контроль, текущий, промежуточный, самоконтроль, итоговый контроль, контроль остаточных знаний и умений), а также:
 - экспертная оценка качества преподавания;
 - система целевого посещения занятий;
 - авторские курсы преподавателей;
 - привлечение достаточного количества работодателей к занятиям и контролю;
 - интегрированное обучение: высшее образование с получением рабочей профессии;
 - системное повышение квалификации педагогов.

7. **Принцип принятия решений на основе фактов.**

Наибольшие потери образовательная организация несет от непродуманных решений, которые не были обоснованы фактами [4], юридическими нормами, стандартами, выработанными требованиями, научными знаниями, логикой развития, прогнозом. Необходим максимальный перевод управленческих воздействий в русло технологического процесса, предполагающего типизацию и алгоритмизацию всех видов работ и операций, направленных на получение гарантированного результата.

8. **Принцип взаимовыгодного отношения с поставщиками.**

Все исполнители работ должны быть поставлены в такие условия, чтобы одновременно чувствовали себя в качестве **поставщика** и в качестве **потребителя**.

Например, маркетинговые исследования вуза по выявлению потребностей работодателей и потенциальных абитуриентов являются **поставщиком** информации для ступени среднего профессионального образования (СПО) и приемной комиссии.

Те, в свою очередь, являются **потребителями** данной информации и дальнейшими поставщиками студентов для обучения на ступени высшего профессионального образования и т.д.

Особенно ярким примером поставщиков и потребителей является вышеописанная деятельность процессного подхода.

Каждый объект, участвующий во взаимоотношениях, будет иметь свои критерии и показатели качества, по которым должна осуществляться выгодная взаимоподдержка, когда снижение показателей одного из объектов может компенсироваться превышениями другого, как и должно быть в целеустремленной системе. В эффективных и доброжелательных отношениях интегративным показателем качества будет являться качество студента, переходящее в процессе обучения в качество выпускника (специалиста).

Коллективное понимание и создание технологической цепочки на базе принципов концепции TQM для всех участников образовательного процесса будет являться мотивационной и **ценностно-смысловой платформой**.

Если такого не произойдет, то переход к дальнейшим стадиям проектирования и реализации образовательных задач не будет иметь смысла, поскольку у участников какой-либо программы будут разные представления о результате.

А результатами должны быть:

1. Знание потребностей социальных партнеров.
2. Достаточно большой конкурс абитуриентов.
3. Благоприятные для всех участников образовательного процесса условия жизнедеятельности.
4. Высокий профессиональный и научно-методический уровень педагогов.
5. Достойное выступление студентов на российских и международных конкурсах.
6. Крепкие и эффективные связи с работодателями.
7. Успешное прохождение образовательной организацией аккредитации.
8. Стопроцентная занятость и трудоустройство выпускников.

Список литературы

1. Болонский процесс. Стандарты и директивы ENQA. / Составители А.И. Кочетов, В.М. Григорьев // Информационные материалы. Сборник № 1 / Управление стратегического развития МИСиС. – М.: Издательский дом МИСиС, 2008. – 75с.
2. Жичкин А.М. Метод применения инструментария контроля качества в организациях высшего профессионального образования // Высшее образование сегодня. – 2014. – № 1. – С.19-25.
3. Пучков Н.П. Формирование системы обеспечения качества профессиональной подготовки в вузе // Вестник Тамбовского государственного технического университета: препринты. – 2003. – Т. 9. – № 4. – С.52.
4. Соловьев В.П. О качестве профессионального образования выпускников вузов // Высшее образование сегодня. – 2013. – № 1. – С.11-14.
5. Соловьев В.П. Система управления, ориентированная на достижение качества образования выпускников вузов // Высшее образование сегодня. – 2014. – № 2. – С.11-18.

Рецензенты:

Зайниев Р.М., д.п.н., к.ф.-м.н., профессор кафедры математики Набережночелнинского института ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», г. Набережные Челны.

Ибрагимов Г.И., д.п.н., профессор, заместитель директора по науке ФБУ «Институт педагогики и психологии профессионального образования РАО», г. Казань.