

УДК 378.02.014

БУРЛАКОВА Ирина Ивановна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков и перевода Российского нового университета (Москва). Автор 70 научных публикаций, в т. ч. 5 монографий

МЕТОДОЛОГИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ

Под качеством высшего образования автор статьи понимает систему образования, обуславливающую способность удовлетворять существующие и потенциальные потребности личности и общества, соответствующую требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по подготовке высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов. Сегодня за основу управления качеством профессиональной подготовки студентов взят комплексный подход. Учитывая важность общепринятых подходов к управлению качеством профессиональной подготовки студентов, мы определяем необходимость выделения технологического подхода, который отражает целенаправленное управление качеством профессиональной подготовки студентов и помогает управлять педагогическими процессами, прогнозировать результаты образования; использовать положительный практический опыт; комплексно решать проблемы обучения, воспитания и развития студентов; оптимально использовать материальные и человеческие ресурсы; создавать и использовать эффективные педагогические технологии. Технологический подход позволяет организовать и представить управление качеством как непрерывную технологическую цепочку логически связанных действий, реализуемых посредством функций (взаимодействие с внешней средой; политика в области качества; контроль качества; информация о качестве; разработка мероприятий; принятие решений; внедрение мероприятий), воздействующих на образование. Все функции логически связаны между собой, и их последовательная реализация образует непрерывную деятельность по управлению качеством в масштабе всего вуза или факультета. В статье определены признаки технологического подхода, учет которых способен повысить качество образования студентов в целом и качество профессиональной подготовки в частности. Основой технологического подхода к управлению качеством профессиональной подготовки студентов выступает следующий алгоритм действий преподавателя: формулировка целей с ориентацией на результат; подготовка учебно-методического сопровождения; организация процесса; оценка результатов; коррекция. Особое внимание предлагается уделять достижению метапредметных и личностных результатов образования обучающихся. Технологический подход направлен на постоянное технологическое воспроизводство учебного процесса. Но творчески работающий педагог всегда сможет найти возможности для включения в него технологий личностно-развивающего обучения.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, управление качеством, технологический подход, результаты образования.

Усиление конкурентной борьбы в системе образования и стремление вузов занять достойное место в мировом образовательном сообществе выводит на первый план вопросы обеспечения высокого качества образования, для обеспечения которого нужна не только соответствующая материально-техническая база и высококвалифицированный персонал, но и хорошо отлаженная организация учебно-воспитательной работы, в т. ч. четкое управление качеством.

Качество образования в научной литературе рассматривается с разных позиций [1]:

- качество как соответствие основным стандартам: понятие, которое указывает на необходимость выполнения или соответствия общепринятым стандартам с акцентом на результат процесса в работе учреждения или программы при выполнении поставленных целей и задач;

- качество как удовлетворенность потребителя: качество, связанное с понятием рыночных отношений в области образования, которое стремится оправдать ожидания потребителей (студентов, родителей, общества);

- качество как улучшение и усовершенствование: процесс, нацеленный на постоянное совершенствование, развитие ответственности учреждения образования за качество образования, которое является основной задачей образования;

- качество как превосходство: традиционная, элитная академическая точка зрения, согласно которой только лучшие стандарты превосходства (обычно означающие высокий уровень сложности и трудности программы, сложность процедур тестирования студента и т. д.) являются показателями настоящего академического качества.

Любая точка зрения на определение качества образования имеет свои преимущества и недостатки в зависимости от национального контекста. Тем не менее общим для всех точек зрения является интеграция следующих элементов [2]:

- 1) гарантированная реализация основных стандартов;

- 2) способность ставить цели и достигать определенных результатов;

- 3) соответствие требованиям и ожиданиям основных и косвенных потребителей;

- 4) стремление к постоянному совершенствованию.

Размышляя о качестве образования, мы пришли к выводу о том, что понятие качества для различных людей неодинаково, а также качество тесно взаимосвязано с процессом и результатом.

Под качеством высшего образования мы понимаем *систему образования, обуславливающую способность удовлетворять существующие и потенциальные потребности личности и общества, соответствующую требованиям Государственного образовательного стандарта высшего образования по подготовке высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов*. Качество образования нераздельно связано с управлением качеством профессиональной подготовки студента в целом и с организацией образовательного процесса в частности. Под управлением качеством профессиональной подготовки студентов нами понимается воздействие на образовательный процесс с целью создания условий для достижения требований к личностным, метапредметным и предметным результатам. Такое понимание управления включает три элемента: субъект управления (кто воздействует), объект управления (на что направлено воздействие) и сам процесс воздействия. Определив объект управления (образовательный процесс), остановимся более подробно на самом процессе воздействия – на «механизме», или «технологии», управления качеством [1].

Для построения концепции управления качеством профессиональной подготовки мы применяем технологический подход к управлению качеством, который позволяет организовать и представить управление качеством как непрерывную технологическую цепь логически взаимосвязанных действий, реализуемых посредством функций, воздействующих на образование. Определив состав функций, можно сформулировать концепцию и построить концептуальную модель управления качеством профессиональной подготовки студентов, а затем в соответствии с ней изложить технологии

выполнения каждой функции. В состав функций входят: взаимодействие с внешней средой; политика в области качества; контроль качества; информация о качестве; разработка мероприятий; принятие решений; внедрение мероприятий. Все функции логически связаны между собой, и их последовательная реализация образует непрерывную деятельность по управлению качеством в масштабе всего вуза или факультета. Данная деятельность включает два аспекта управления: административное управление (общее руководство) качеством и оперативное управление качеством (методы оперативного характера). Эти аспекты управления образуют два взаимосвязанных контура управления, которые принято называть вертикальной и горизонтальной петлями управления соответственно.

Вертикальная петля управления включает следующие функции: взаимодействие с внешней средой, политика качества; планирование качества; организация работ в области качества; обучение персонала; мотивация персонала; принятие стратегических решений. Эти функции относятся к полномочиям руководителей образовательной организации и способствуют решению задач административного управления качеством.

Горизонтальную петлю управления составляют следующие функции: контроль качества; информация о качестве; разработка мероприятий; принятие оперативных решений; реализация решений. Эти функции играют роль оперативного управления качеством (деятельности оперативного характера).

Особую важность имеет тот факт, что деятельность по управлению качеством носит этапный характер.

Первый этап: планирование деятельности на основе осознания сути управления качеством профессиональной подготовки студента, выбора соответствующих целей, конструирование модели управления качеством профессиональной подготовки студента и создание содержания основной образовательной программы на основе современных требований к условиям реализации, структуре и результатам. Второй:

создание средств и технологий реализации содержания основной образовательной программы. Третий: обеспечение качества, сводимое в свою очередь к выявлению каких-либо отклонений от требований модели управления качеством профессиональной подготовки студента, что делается через операцию контроля. Четвертый: коррекция действий и принятие решений по улучшению управления качеством профессиональной подготовки студента [1].

Другими словами, основу управления качеством профессиональной подготовки студента составляет следующая цепочка действий: (а) планирование качества и конструирование модели управления качеством подготовки специалиста → (б) ее реализация → (в) мониторинг (проверка) требований модели управления качеством подготовки специалиста → (г) анализ и необходимая корректировка. Приведенная цепочка хорошо известна в качестве так называемого цикла Деминга, или цикла PDCA [4].

Таким образом, управление качеством профессиональной подготовки студента есть интегративная деятельность учебно-методического управления, факультета, выпускающих кафедр, обеспечивающая достижение требований к результатам образования.

Построение системы управления качеством преследует *цель постоянно совершенствовать формирование высококвалифицированных профессионалов, способных эффективно работать на уровне национальных и мировых стандартов, готовых профессионально развиваться в условиях наукоемкой экономики*. Создание системы управления качеством является лишь конструктивным средством реализации педагогических идей, образовательных программ и технологий обучения. Эффективная подготовка студентов в системе управления качеством профессиональной подготовки на основе технологического подхода возможна только при создании следующих педагогических условий [1]:

– научно-методическая обеспеченность системного управления качеством образовательного процесса;

- усиление воспитательных и развивающих аспектов подготовки специалистов;
- расширение инновационной деятельности;
- внедрение современных педагогических технологий в образовательный процесс;
- стимулирование и организация поддержки стремления педагогического состава к совершенствованию профессионального мастерства;
- совершенствование механизмов мониторинга и аттестации профессорско-преподавательского состава.

Научно обоснованное управление качеством вуза в целом и качеством профессиональной подготовки специалиста в частности будет наиболее совершенным, если оно будет осуществляться с максимальным учетом требований как ГОСТ, так и международного стандарта ИСО 9001:2000 [4]. Созданная на их основе система управления качеством профессиональной подготовки студента – это теоретически обоснованная педагогическая система, состоящая из компонентов, тесно связанных друг с другом. В число компонентов входят: цель, задачи, процессы разработки содержания основной образовательной программы, процессы создания технологий реализации основной образовательной программы, процессы мониторинга качества профессиональной подготовки и коррекции системы управления качеством подготовки студента.

Говоря об управлении качеством образования и управлении профессиональной подготовкой студентов, необходимо помнить об оценке качества образования, которая включает процесс сбора и анализа данных о состоянии системы или процесса с использованием широко распространенных методов и критериев для принятия решения о достижимости поставленной цели в образовании или о выполнении установленных стандартов. Оценка качества – действие независимой третьей стороны, которое демонстрирует предоставленное соответствующее подтверждение тому, что определенный товар, процесс или услуга соответствует установленному стандарту или другому нормативному документу. Такое действие

носит название «сертификация соответствия». В сфере образования и обучения это называется «определение и оценка» и демонстрируется посредством проведения экзамена, предъявления результатов труда или подтверждается другими способами, что уровень компетенции частного лица соответствует профессиональным стандартам и/или стандартам обучения.

Следовательно, оценка качества высшего образования может рассматриваться как процесс последовательного сбора, анализа и использования информации при оценивании эффективности обучения и соответствия учебных программ вуза в целом (институциональная оценка) или его образовательных программ (программная оценка). Последнее подразумевает оценивание основных видов деятельности вуза (количественные и качественные результаты образовательной деятельности и результаты научных исследований). Оценка необходима для подтверждения формального аккредитационного решения, но не всегда ведет к положительному аккредитационному решению.

Сегодня за основу управления качеством профессиональной подготовки студентов взят комплексный подход, связанный с решением трех взаимосвязанных задач: формирование эталона качества; сравнение достигнутого уровня подготовки с эталоном и на этой основе оценка качества; выработка управляющих воздействий с целью минимизации обнаруженных отклонений [3].

Учитывая важность общепринятых подходов к управлению качеством профессиональной подготовки студентов, мы определяем необходимость выделения технологического подхода в качестве ключевого в предлагаемой концепции управления качеством профессиональной подготовки учителя. На наш взгляд, технологический подход отражает целенаправленное управление качеством профессиональной подготовки студентов, выбор оптимального и эффективного по временным и содержательным характеристикам варианта.

Исходя из современных образовательных тенденций, социального заказа, целей и содержания

обучения, технологический подход к управлению качеством профессиональной подготовки студентов ставит целью сконструировать учебный процесс, который будет гарантировать достижение требуемых результатов. Нацеленность на результат предполагает постоянную оперативную обратную связь на протяжении всего учебного процесса [2]. Технологический подход позволяет: с большей определенностью предсказывать результаты и управлять педагогическими процессами; анализировать и систематизировать на научной основе имеющийся практический опыт и его использование; комплексно решать образовательные и социально-воспитательные проблемы; обеспечивать благоприятные условия для развития личности; уменьшать эффект влияния неблагоприятных обстоятельств на человека; оптимально использовать имеющиеся в распоряжении ресурсы; выбирать наиболее эффективные и разрабатывать новые технологии и модели для решения возникающих социально-педагогических проблем.

В основе технологического подхода к профессиональной подготовке студентов определяются: уточнение и формулировка целей с ориентацией на результат с учетом здоровьесберегающих технологий; подготовка учебно-методических материалов; организация учебно-воспитательного процесса; оценка текущих результатов; коррекция обучения; итоговая оценка результатов. Получив высокие предметные результаты, преподаватель сможет уделить особое внимание достижению метапредметных и личностных результатов образования. Технологический подход в своем роде лишен творческой составляющей и направлен на постоянное технологическое воспроизводство учебного процесса. Но и в нем заложена возможность использования творческого и личностно-ориентированного подходов.

Вместе с тем необходимо отметить, что результатом подготовки студентов является сформированность профессиональной компетенции. Условием достижения высокой результативности

качества профессиональной подготовки студентов является использование технологического подхода, построенного в двух логиках: логике учебного предмета как консервативного научного знания (но формирование знаний происходит с использованием разнообразных современных технологий) и логике будущей профессиональной деятельности, представленной в виде дифференцированной модели специалиста.

Технологический подход совершенно не противоречит компетентностному подходу, а обогащает и дополняет его. Так как компетенции являются интегративным результатом образования и «внедряются» в учебно-воспитательный процесс посредством технологий.

Признаками технологического подхода являются: совместная деятельность (сотрудничество) педагога и студентов на основе партнерских отношений, направленная на достижение заранее определенных целей; проектирование и организация процесса обучения с учетом современных тенденций и практической направленности обучения; создание условий для реализации личностного потенциала каждого студента; определение критериев оценки достигнутых результатов; разнообразие используемых форм, средств и технологий обучения¹.

В рамках использования технологического подхода к управлению качеством профессиональной подготовки студентов основной акцент делается на использовании современных интерактивных и информационных технологий обучения, которые определяют следующие аспекты: в основе любой технологии заключена методологическая позиция автора; технологическая цепочка действий выстраивается строго в соответствии с целевыми установками, имеющими форму ожидаемого результата; поэтапное планирование и последовательное воплощение элементов технологии должны быть воспроизведены любым педагогом, а также гарантировать достижение планируемых результатов всеми студентами; обязательной частью технологии

¹Педагогические технологии и инновации. URL: <http://www.psylist.net/pedagogika/inovacii.htm> (дата обращения: 15.05.2015).

являются диагностические процедуры, содержащие критерии, показатели и инструментарий измерения результатов.

Управление качеством профессиональной подготовки на основе технологического подхода – это не дополнительная нагрузка, а соответствующая качеству организация работы, ее технология. Управление качеством должно облегчать деятельность и преподавателя, и студента, а не усложнять ее. В этом основная трудность системы управления качеством и суть ее проектирования на основе технологического подхода. *Нас в данном контексте интересует технологический подход к управлению качеством профессиональной подготовки студентов как специально организованный процесс взаимодействия (соуправления) всех субъектов образования, направленного на достижение запланированных целей образования.*

Итак, технологическим подходом к управлению качеством профессиональной подготовки студента мы называем систему, состоящую из модели исходного состояния студента, заданной множеством свойств, наличие которых необходимо для осуществления технологического процесса; диагностического и операционного представления планируемых результатов обучения (модель конечного состояния студента); средств диагностики текущего состояния и прогнозирования тенденций ближайшего развития (мониторинга) системы; набора технологий обучения; построения оптимальной модели обучения для данных конкретных условий; механизма обратной связи, обеспечивающего взаимодействие между данными диагностики и выбором модели обучения, соответствующей полученным данным.

Основные принципы, на которых строится система управления качеством профессиональной

подготовки студента в рамках технологического подхода, в основном совпадают с ключевыми принципами управления качеством, указанными в стандарте качества ИСО серии 9001:2000 и адаптированными к образовательной системе [4]: 1) *принцип соуправления*; 2) *принцип заинтересованности*; 3) *принцип учета процессно-системного подхода*; 4) *принцип оптимизации*; 5) *принцип мониторинга*; 6) *принцип партнерских отношений*.

Технологический подход к управлению качеством подготовки студента характеризует различное распределение внимания, ресурсов и усилий при осуществлении управления. Все это свидетельствует о том, что существует множество вариантов технологического построения процесса управления и есть необходимость их выбирать, конструировать, изменять по критериям эффективности и качества, цели и новых возможностей. Технология помогает комплексно решать проблемы, включающие не только управление качеством вуза в целом, разработку соответствующего учебного плана и построение образовательного процесса, но множество других современных проблем. Среди них важную роль играют такие, как подготовка учебников нового поколения, направленных на достижения личностных, предметных и метапредметных результатов, использование различных методик оценки качества образования, ротация педагогических кадров по видам научно-педагогической деятельности и т. д.

В использовании технологического подхода к управлению качеством профессиональной подготовки студента мы исходим из понимания конечного результата образования и его соответствия цели образовательного процесса. В современном понимании – формирование системы компетентностей.

Список литературы

1. Бурлакова. И.И. Методологические подходы в системе управления качеством подготовки учителя: моногр. М., 2011. 166 с.
2. Селезнёва Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-докл. М., 2001. 79 с.

3. ISO 9000:2000, Quality Management systems – Fundamentals and vocabulary. Международный стандарт: Система менеджмента качества. Основные положения, перевод и научно-техническое редактирование ВНИИ Сертификации Госстандарта России. М., 2001. 31 с.
4. Современное управление: энциклопед. справ.: пер. с англ. М., 1997. 576 с.

References

1. Burlakova. I.I. *Metodologicheskie podkhody v sisteme upravleniya kachestvom podgotovki uchitelya* [Methodological Approaches in the Quality Management System of Teacher Training]. Moscow, 2011. 166 p.
2. Selezneva N.A. *Kachestvo vysshego obrazovaniya kak ob"ekt sistemnogo issledovaniya* [The Quality of Higher Education as an Object of Systems Study]. Moscow, 2001. 79 p.
3. ISO 9000:2000, *Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*. Moscow, 2001. 31 p. (in Russian).
4. *Sovremennoe upravlenie: entsiklopedicheskiy spravochnik* [Modern Management: Encyclopaedic Reference Book]. Moscow, 1997. 576 p.

Burlakova Irina Ivanovna

Russian New University (Moscow, Russia)

METHODOLOGY OF THE PROCESS APPROACH TO THE QUALITY MANAGEMENT OF STUDENTS' EDUCATION

According to the author, the quality of higher education is the education system resulting in the ability to meet current and potential needs of the individual and society, and conforming to the requirements of the Russian Federal Standards of Higher Education in training highly competitive professionals. Today, the integrated approach is taken as a basis for quality control of professional training of students. Given the importance of common approaches to the quality management of students' education, we see the need to single out the process approach, which reflects the goal-oriented quality management and helps to: manage the teaching processes, predict learning outcomes; use positive experience; solve the problems of training and development of students in a comprehensive way; optimally use material and human resources; create and apply effective teaching techniques. The process approach allows one to organise and present quality management as a continuous process chain of logically related actions implemented by means of functions (interaction with the environment; quality policy; quality control; quality information; activity development; decision making; implementation of activities), having a certain effect on education. All the functions are logically connected with each other, and their consistent implementation results in continuous quality control activities within the university or department. This article determines the characteristic features of the process approach, which, with due account taken of them, can help improve the quality of students' training in general and the quality of professional education in particular. The process approach to the quality management of students' education is based on the following algorithm of the teacher's actions: setting result-oriented goals; preparing the methodological support; organising the process; evaluating the results; correcting. Particular attention is paid to the achievement of students' meta-subject and personal learning outcomes. The process approach is aimed at continuous technological reproduction of the educational process; a creative teacher, however, will always find ways to incorporate student-centred techniques into this process.

Keywords: *professional training, quality management, process approach, learning outcomes.*

Контактная информация:

адрес: 105005, Москва, ул. Радио, д. 22;

e-mail: iiburlakova@mail.ru