

PEDAGOGICAL SCIENCES

Sviridenko O.V.

THE QUALITY MANAGEMENT OF HIGHER EDUCATION ON THE BASIS OF THE PROCESS APPROACH

Sviridenko O.V., Russia, Candidate of Technical Sciences,
Associate professor

Abstract

The article considers the relevance of quality management of educational process in higher education. The structure of the educational process is defined on the base of principles hierarchical decomposition. Mathematical description of the process of education is made.

Keywords: quality management system, system approach, decomposition process of education, structure of process, integrity of process

Введение

Значимость и ценность образования для общества определяет важность его качественной составляющей в системе социально-политического и экономического развития. Качество образования является движущим и системообразующим фактором становления личности и ее социального развития. Следовательно, именно его показателям должно уделяться особое внимание.

Исходя из целостности категории «качество образования», можно заключить, что оно представляет собой интегральную характеристику, относящуюся ко всей деятельности высшего учебного заведения, включая этап планирования, основной этап осуществления и контроля процесса образования, а также самооценку и последующие действия, обусловленные ее результатами. Анализ результатов оценки качества позволяет выявить эффективные способы и направления оптимизации деятельности, а также определить уровень конкурентоспособности, как отдельных образовательных учреждений, так и национальных систем образования.

Следовательно, актуальной и важной задачей является обеспечение должного уровня качества профессиональной подготовки специалистов и поиск механизмов его улучшения в условиях совершенствования системы образования. Этого можно добиться путем эффективного и результативного управления качеством образовательного процесса.

Материалы и методы исследования

Менеджмент качества является частью общей системы менеджмента образовательной организации, увеличивающей ее функциональность. Такая интегрированная система менеджмента определяет структуру организации, ответственность, планирование, функционирование, политики, цели и процессы для достижения этих целей. Следовательно, формируется подход системного управления деятельностью вуза с учетом требований государственных и международных стандартов, современных достижений науки и техники, направленный на удовлетворение требований заинтересованных сторон.

Реализация такого подхода учреждениями образования позволяет быстро адаптироваться к изменениям внутренней и внешней среды, регулярно внедрять инновационные технологии, быть гибкими, при сокращении затрат ориентироваться на качество. Все это направлено на решение задачи обеспечения конкурентоспособности, актуальность которой определена процессами глобализации и интеграции, созданием единого мирового экономического пространства, сокращением ресурсов и увеличением их стоимости.

Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) для вузов является стратегическим решением, направленным на постоянное улучшение результатов деятельности и формирование прочной основы для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие. Оптимальной моделью системы менеджмента качества, обобщающей полезный опыт и достижения передовых организаций всего мира, является модель, предлагаемая стандартами международной организации по стандартизации ISO серии 9000 [1, 2].

Внедрение СМК, разработанной на основе национализированного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 от 2015 года, имеет ряд преимуществ, наличие которых во многом определено процессным подходом.

В высшем учебном заведении внедрение процессного подхода позволяет представить всю деятельность в общем виде как совокупность процессов управленческой деятельности, основных и вспомогательных процессов. Наибольший интерес представляет сложный, длительный, многофакторный процесс образования, относящийся к группе основных.

Используя метод системного анализа, выявлена упорядоченная структура процесса образования. Применение уровневой декомпозиции позволило выявить ее отдельные элементы и их взаимосвязи.

Результаты

Описание структуры процесса образования в общем виде представляется следующим образом:

$$O \subset ПВ \cup ПО, \quad (1)$$

где О – процесс образования; ПВ – процесс воспитания; ПО – процесс обучения.

В период обучения в вузе значимость процесса воспитания обусловлена не только его направленностью на социализацию и самоопределение личности, но и тем, что это последний этап, целенаправленного воздействия системы воспитания организуемой и регулируемой обществом. Главной целью процесса воспитания является формирование культурной, разносторонней личности студента, социально-активной и жизнеспособной в условиях изменяющейся социальной среды.

Процесс воспитания протекает в тесном взаимодействии с обучением. Функционирование процесса обучения невозможно без взаимосвязи деятельности преподавателя (преподавание) и деятельности студента (учение). Связь преподавания и учения обуславливает целостность процесса обучения. Аналитическое описание структуры процесса обучения имеет вид:

$$ПО \subset ПП \cup ПУ, \quad (2)$$

где ПП – процесс преподавания; ПУ – процесс учения.

Учитывая особенности структуры обучения, описание процесса образования представляется следующим образом:

$$O \subset ПВ \cup ПП \cup ПУ. \quad (3)$$

С позиции системного подхода воспитание, преподавание, учение являются структурными единицами или элементами образования. Выделенные элементы можно разделить на два вида. К первому виду элементов относятся процессы, осуществляемые обучающими (воспитание, преподавание), ко второму – процессы, реализуемые обучаемыми (учение). Процессы первого и второго вида предполагают осуществление определенной деятельности. Однако, процессы первого вида связаны с планированием, организацией и осуществлением учебно-воспитательной работы. А деятельность, реализуемая в рамках процессов второго вида, направлена на усвоение, проработку, осмысление, приобретение способностей и новых качеств, формирование

функциональных органов по применению знаний, умений и навыков в практике.

Исследования в области реализации целостного подхода к анализу педагогической деятельности, проводимые Н. В. Кузьминой, В. А. Слостениным, А. И. Щербаковым и др., позволили определить взаимосвязанные виды деятельности учебно-воспитательного процесса [3]. Основываясь на результаты данных исследований, в структуре деятельности процессов первого вида выделены следующие составляющие: диагностическая, ориентационно-прогностическая, конструктивно-проектировочная, организаторская, информационно-объяснительная, коммуникативно-стимулирующая, исследовательско-творческая, научная, аналитико-оценочная.

Для процесса второго вида характерна деятельность конструктивно-проектировочная, организаторская, учебно-познавательная, производственно-практическая, коммуникационно-развивающая, исследовательско-творческая, научная, трудовая, физкультурно-спортивная, аналитико-оценочная. Таким образом, одни и те же составляющие деятельности могут быть присущи разным видам процессов.

Диагностическая деятельность направлена на изучение студентов, определение уровня их воспитанности, знаний, умений, потенциала и особенностей поведения. Из этого следует, что составными частями данного вида деятельности являются работы диагностического характера осуществляемые как в процессе преподавания, так и в процессе воспитания. Следовательно, описание структуры диагностической деятельности представляется следующим образом:

$$ДД \subset ДДв \cup ДДп, \quad (4)$$

где ДД – диагностическая деятельность; ДДв – диагностическая деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; ДДп – диагностическая деятельность, осуществляемая в процессе преподавания.

Ориентационно-прогностическая деятельность заключается в умении преподавателя, на основе знания уровня развития и воспитанности студентов, правильно определять цели, задачи и направления предстоящей педагогической работы, то есть то, к чему нужно стремиться, что следует улучшить в процессе обучения и воспитания. Такой вид деятельности является результатом интеграции соответствующих работ относящихся к процессам первого вида. Описание структуры ориентационно-прогностической деятельности имеет следующий вид:

$$ОПД \subset ОПДв \cup ОПДп, \quad (5)$$

где ОПД – ориентационно-прогностическая деятельность; ОПДв – ориентационно-прогностическая деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; ОПДп – ориентационно-прогностическая деятельность, осуществляемая в процессе преподавания.

Конструктивно-проектировочная деятельность заключается в планировании преподавателем предстоящей учебно-воспитательной работы, моделировании и детализации содержания, формы и методов ее осуществления. Данный вид деятельности имеет отношение не только к процессам воспитания и преподавания, но и к процессу учения. Студенты также как и преподаватели планируют свою деятельность, но она заключается в формулировании задач, определении темпов и ритма работы, подготовке планов сообщений на семинарах, тезисов, написании докладов, выборе методов самообразования и т.д. Поскольку конструктивно-проектировочная деятельность предполагает выполнение работ, относящихся ко всем процессам, ее описание имеет следующий вид:

$$КПД \subset КПДв \cup КПДп \cup КПДу, \quad (6)$$

где КПД – конструктивно-проектировочная деятельность; КПДв – конструктивно-проектировочная деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; КПДп – конструктивно-проектировочная деятельность, осуществляемая в процессе преподавания; КПДу – конструктивно-проектировочная деятельность, осуществляемая в процессе учения.

Организаторская деятельность имеет отношение к трем процессам. При осуществлении воспитания и преподавания она направлена на вовлечение студентов в намеченную учебно-воспитательную работу, распределение обязанностей между ними и побуждение к проявлению активности. В процессе учения студенты также осуществляют организаторскую деятельность. Она заключается в организации своего времени, рабочего места, учебной и научно исследовательской деятельности, самостоятельной работы, общественной деятельности и т.д. Структура организаторской деятельности с учетом всех составляющих представлена следующим образом:

$$ОД \subset ОДв \cup ОДп \cup ОДу, \quad (7)$$

где ОД – организаторская деятельность; ОДв – организаторская деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; ОДп –

организаторская деятельность, осуществляемая в процессе преподавания;
ОДу – организаторская деятельность, осуществляемая в процессе учения.

Информационно-объяснительная деятельность характерна только для процессов первого вида. Важность этого вида деятельности определена тем, что процессы воспитания и преподавания являются информационными. При осуществлении данной деятельности преподаватель выступает для студентов не только как организатор обучения и воспитания, но и как источник знаний, мировоззренческих и нравственно-эстетических идей. Описание структуры такой деятельности имеет вид:

$$ИОД \subset ИОДв \cup ИОДп, \quad (8)$$

где ИОД – информационно-объяснительная деятельность; ИОДв – информационно-объяснительная деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; ИОДп – информационно-объяснительная деятельность, осуществляемая в процессе преподавания.

Коммуникативно-стимулирующая деятельность связана с влиянием, которое оказывает на студентов умение преподавателя общаться, поддерживать гуманно-доброжелательные отношения, проявлять искренность в сочетании с тактичной требовательностью. Данный вид деятельности реализуется как в рамках воспитательного процесса, так и процесса преподавания. Следовательно, описание структуры коммуникативно-стимулирующей деятельности представлено следующим образом:

$$КСД \subset КСДв \cup КСДп, \quad (9)$$

где КСД – коммуникативно-стимулирующая деятельность; КСДв – коммуникативно-стимулирующая деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; КСДп – коммуникативно-стимулирующая деятельность, осуществляемая в процессе преподавания.

Значимость исследовательско-творческой деятельности определена тем, что педагогика одновременно является и наукой, и искусством, а педагогический труд обладает творческим характером. Данный вид деятельности осуществляется и студентами в процессе учения в форме выработки исследовательско-творческого подхода к решению стоящих перед ними научных задач, выполнении практических и лабораторных работ, написании рефератов при подготовке к семинарским занятиям и т.д. Следовательно, описание данного вида деятельности имеет вид:

$$ИТД \subset ИТДв \cup ИТДп \cup ИТДу, \quad (10)$$

где ИТД – исследовательско-творческая деятельность; ИТДв – исследовательско-творческая деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; ИТДп – исследовательско-творческая деятельность, осуществляемая в процессе преподавания; ИТДу – исследовательско-творческая деятельность, осуществляемая в процессе учения.

Научной деятельности преподавателя уделяется большое внимание. Ее основное значение заключается в регулярном повышении уровня профессиональных знаний, а значит и в повышении авторитета. Для студентов также характерен данный вид деятельности в форме приобретения новых научных знаний и их применения в интересах научно-технического прогресса. Целостность научной деятельности определяется совокупностью работ осуществляемых в данной области в рамках процесса преподавания, воспитания, учения. Поскольку данная деятельность имеет отношение ко всем процессам, то описание ее структуры имеет следующий вид:

$$НД \subset НДв \cup НДп \cup НДу, \quad (11)$$

где НД – научная деятельность; НДв – научная деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; НДп – научная деятельность, осуществляемая в процессе преподавания; НДу – научная деятельность, осуществляемая в процессе учения.

Аналитико-оценочная деятельность характерна как для преподавателя, так и для студента. Для преподавателя она заключается в постоянном анализе, основанном на обратной связи, проводимой учебно-воспитательной работы, выявлении в ней положительных сторон и недочетов, в сравнении достигнутых результатов с теми целями и задачами, которые намечалось осуществить. Студентами также осуществляется данный вид деятельности в форме самооценки и самоконтроля на протяжении всего процесса учения. Таким образом, описание данного вида деятельности представляется следующим образом:

$$АОД \subset АОДв \cup АОДп \cup АОДу, \quad (12)$$

где АОД – аналитико-оценочная деятельность; АОДв – аналитико-оценочная деятельность, осуществляемая в процессе воспитания; АОДп – аналитико-оценочная деятельность, осуществляемая в процессе преподавания; АОДу – аналитико-оценочная деятельность, осуществляемая в процессе учения.

Такие виды деятельности как информационно-познавательная (ИПД), производственно-практическая (ППД), коммуникативно-развивающая (КРД), трудовая (ТД), физкультурно-оздоровительная (ФОД) имеют отношение только к процессу учения и осуществляется студентами. Следовательно, их структура является целостной и не содержит составных частей имеющих отношение к нескольким процессам.

Детальный анализ всех видов деятельности, имеющих отношение к процессам преподавания, воспитания, учения, позволил определить их структуру и выполнить математическое описание. С учетом особенностей структур отдельных видов деятельности, выполнено описание процесса воспитания и представлено в общем виде следующим образом:

$$ПВ \subset \left\{ ДДв, ОПДв, КПДв, ОДв, ИОДв, КСДв, ИТДв, НДв, АОДв \right\}. (13)$$

Процесс преподавания предполагает осуществление тех же видов деятельности, что и процесс воспитания, но с учетом различия их содержания. Следовательно, его описание имеет следующий вид:

$$ПП \subset \left\{ ДДн, ОПДн, КПДн, ОДн, ИОДн, КСДн, ИТДн, НДн, АОДн \right\}. (14)$$

Поскольку виды деятельности, реализуемые процессами воспитания и преподавания, являются одинаковыми, а их содержание дополняющим друг друга, то описание общей структуры будет следующим:

$$ПВ \cup ПП \subset \left\{ ДДв \cup ДДн, ОПДв \cup ОПДн, КПДв \cup КПДн, ОДв \cup ОДн, ИОДв \cup ИОДн, КСДв \cup КСДн, ИТДв \cup ИТДн, НДв \cup НДн, АОДв \cup АОДн \right\}. (15)$$

В сокращенном виде, с учетом особенностей описания структур отдельных видов деятельности, взаимосвязи процессов воспитания и преподавания представлены следующим образом:

$$ПВ \cup ПП \subset \left\{ ДД, ОПД, КПДв \cup КПДн, ОДв \cup ОДн, ИОД, КСД, ИТДв \cup ИТДн, НДв \cup НДн, АОДв \cup АОДн \right\}. (16)$$

Описание структуры процесса учения, отражающей все виды деятельности, характерные для него, имеет вид:

$$ПУ \subset \{КПДу, ОДу, УПД, ППД, КРД, ФСД, ТД, ИТДу, НДу, АОДу\}. (17)$$

Таким образом, описание взаимосвязи процессов воспитания, преподавания и учения имеет следующий вид:

$$ПВ \cup ПП \cup ПУ \subset \{ДД, ОПД, КПДв \cup КПДн \cup КПДу, ОДв \cup ОДн \cup ОДу, ИОД, КСД, ИТДв \cup ИТДн \cup ИТДу, НДв \cup НДн \cup НДу, АОДв \cup АОДн \cup АОДу, УПД, ППД, КРД, ФСД, ТД\}. (18)$$

В сокращенном виде, учитывая особенности структур конструктивно-проектировочной, организаторской, исследовательско-творческой, научной, аналитическо-оценочной деятельности, описание процессов представлено следующим образом:

$$ПВ \cup ПП \cup ПУ \subset \{ДД, ОПД, КПД, ОД, ИОД, КСД, ИТД, НД, АОД, УПД, ППД, КРД, ФСД, ТД\}. (19)$$

Поскольку процесс образования включает совокупность взаимосвязанных процессов воспитания, преподавания и учения, его описание имеет вид:

$$О \subset \{ДД, ОПД, КПД, ОД, ИОД, КСД, ИТД, НД, АОД, УПД, ППД, КРД, ФСД, ТД\}. (20)$$

Выводы

Эффективного управления качеством процесса образования в целом можно достичь путем воздействия на выделенные составляющие деятельности, относящиеся к процессам воспитания, преподавания и учения. Кроме этого, следует учитывать взаимосвязи отдельных видов деятельности, поскольку воздействуя на один вид можно вызывать изменения в других.

На основе вышесказанного можно заключить, что процессный подход направлен на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов. В целом он позволяет рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности, достигать их результативного функционирования, улучшать на основе оценки и анализа данных.

References:

- [1] Bogatyryova O.V., Sviridenko O.V. Study of the influence of innovation potential on the level of quality of services provided // Materials of the of scientific-practical conference : The economy of the scope service problems and prospects. – Omsk : Omsk state Institute of service – 2015. – 86 p.
- [2] Sviridenko O.V., Starovoytova A.A. Features of introduction of quality management systems in service enterprises // Materials of the of scientific-practical conference : The economy of the scope service problems and prospects. – Omsk : Omsk state Institute of service – 2015. – 74 p.
- [3] Studies of the humanitarian system. Issue 1. The theory of pedagogical system of N. V. Kuzmina : the Genesis and consequences / Under the editorship of V. P. Bedirhanoglu , A. A. Ostapenko. – Krasnodar : Parabellum, 2013. – 90 p.