

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА В СОВРЕМЕННОМ ВУЗЕ

Л.В. Баева

В современном вузе предъявляются высокие требования к качеству учебного процесса, соответствию международным стандартам. В статье рассматривается проблема сочетания особенностей творческой деятельности в сфере преподавания с организованной системой менеджмента качества, управления знаниями.

High quality of educational standard are presented in modern universities. In article is considered the problem of a combination of features of creative activity in sphere of teaching with organized system of quality management of knowledge.

Ключевые слова: менеджмент качества, учебный процесс, университет, управление знаниями.

Key words: management of quality, educational process, university, management of knowledge.

Что такое качество учебного процесса? Каждый руководитель мечтает, чтобы его предприятие (отдел, департамент и т.д.) работало эффективно, качественно, выпускало «продукцию», которой можно было бы гордиться. Эта проблема волнует не только производителей автомобилей, компьютеров, продуктов питания, но и тех, кто готовит специалистов, впоследствии способных создавать качественную продукцию. Первым звеном в цепи создания качественного производства в государственном масштабе выступает система образования. Подготовка специалистов в высших учебных заведениях всегда требовала высококвалифицированных кадров. Именно поэтому университет представляет собой синтез образования и науки, а его преподавательский коллектив в своем большинстве состоит из ученых. В России сложились давние традиции подготовки специалистов, получивших признание во всем мире, однако современные социальные, демографические, экономические процессы оказали существенное влияние на развитие вузовского образования и заставили по-новому взглянуть на вопрос подготовки качественного специалиста (пусть даже бакалавра).

Особенностью современной эпохи глобализационных изменений становится стандартизация различных процессов, внедрение общих принципов, нормативов, призванных обеспечить высокий уровень качества всеми участниками производственной системы. Для этого были созданы различные технологии, концепции, программы, главными из которых можно назвать «принципы Деминга», СМК, ISO, «Дао Тойота» и другие. Все они были призваны повысить эффективность процессов управления, с одной стороны, и производственного процесса, с другой.

Осуществляя руководство учебным процессом в университете (в масштабах факультета) мы постарались, применяя известный «принцип дополнительности», использовать сильные стороны различных методологий повышения качества, выработать механизм, позволяющий добиться существенного повышения успеваемости студентов, эффективности работы преподавателей, повышения корпоративной культуры в целом. Опытом применения принципов управления качеством образовательного процесса мы поделимся в этой работе.

Что является продукцией университета и кто – его клиентом? Если обратиться к документам Всероссийского информационно-справочного портала «Поддержка систем управления качеством», то на этот вопрос дается однозначный ответ: продукцией университета являются знания, полученные студентом в ходе обучения, знания, не задокументированные в виде конспектов лекций, а подтвержденные экзаменами, тестами, выпускными квалификационными работами, знания, апробированные студентом в научных лабораториях университета и на производственных практиках в условиях работы на предприятиях реального российского и мирового рынка¹.

Клиентами университета, в свою очередь, являются студент, общество в целом или конкретные предприятия, направившие студента на обучение, государство, финансирующее из бюджета процесс получения и управления знаниями.

Учитывая это, система менеджмента качества (СМК) знаний должна непрерывно и эффективно работать и развиваться, а ее неотъемлемой составляющей должен стать мониторинг знаний и умений студента, модуль непрерывного улучшения системы. Только по реальным результатам востребованности выпускника вуза на мировом рынке можно судить об эффективности функционирования системы менеджмента знаний².

Что понимают под управлением знаниями? Примером того, что представляет собой процесс управления знаниями, может служить практика организации учебного процесса в вузе. Не секрет, что обучение во многом носит характер межличностных отношений педагогов и студентов, и отношение к тем или иным дисциплинам прямо зависит от качества их преподавания, в которое входят и профессиональные навыки, и умение преподавателя общаться с аудиторией (и, конечно, личностные характеристики, которые индивидуальны по своей природе).

Уровень усвоения знаний студентами, увлеченность теми или иными дисциплинами вытекают из таких факторов, как:

- ✓ уважение к личности преподавателя (волевые, моральные, душевные качества);
- ✓ авторитет педагога как специалиста в науке (интеллектуальный уровень, широта эрудиции, известность в научных кругах и в СМИ);
- ✓ умение «владеть аудиторией» (ораторские, коммуникативные, языковые способности);
- ✓ владение педагогическими приемами (технологиями): умение правильно организовать учебную деятельность, объяснить сложные темы, сделать интересным любой материал, передать знания другим, создать условия для творчества студентов, найти подход к каждой личности и др.

Разумеется, не каждый преподаватель вуза обладает данными «параметрами», и значительная часть дисциплин преподается так, что по прошествии нескольких лет после окончания вуза выпускники не могут вспомнить ни имени преподавателя, ни сути предмета, на который было отведено немало часов в учебном плане.

Однако есть много талантливых, ярких личностей, ученых, являющихся лидерами как в науке, так и в сфере межличностных отношений, запоминающихся на всю оставшуюся жизнь, не только давших знания, но и оказав-

¹ Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмент знаний в высшей школе. URL: <http://quality.edu.ru>.

² Там же.

ших влияние на мировоззрение и поведение своих учеников. Эти педагоги обладают способностью управления учебной деятельностью, знаниями, которые направляются, канализируются от донора к реципиентам, от источника информации к его приемнику. Можно ли на основе изучения их опыта создать систему успешного обучения для всех студентов (и по всем дисциплинам). Утопия? Педагоги-классики на протяжении многих лет пытались создать идеальные системы обучения (особенно ярко это проявилось в российской педагогике). Более ранние исторические примеры могут увести нас во времена античных философских школ (Пифагора, Сократа, Платона, Аристотеля, Эпикура и др.), где целью было отнюдь не прохождение итогового тестирования и получение диплома специалиста, а обретение мудрости, которая для греков представлялась как соединение знания с добродетелью. Качеством подобного обучения выступало то, что ученики поднимались выше своих учителей, создавали собственные системы знаний, традиции, школы, привлекали к философии все больше интеллектуалов, становились источниками высшей культуры, наставничества, мудрости в высшем смысле этого слова.

Итак, важнейшим в системе образовательной деятельности является педагог – личность, обладающая призванием и талантом быть источником знаний для других. Однако сегодняшний мир во многом изменил задачи педагогики (в том числе в вузе). Информационное общество перенасыщено источниками информации, знаний, разнообразных сведений, учитель в школе или профессор в вузе больше не имеет монополии на ту или иную известную только «посвященным» истину. Ученик и студент, обладая возможностью обращения к лучшим библиотекам мира (пусть виртуально), может самостоятельно освоить предмет и продвинуться дальше своего наставника. Это существенно *меняет задачи и функции образовательной деятельности*, в которой педагог оказывается в *новой роли*, а именно:

- ✓ вызвать интерес к своему предмету;
- ✓ вооружить студента (ученика) минимумом фундаментальных положений, чтобы системно воспринимать потоки информации в дальнейшем;
- ✓ научить наиболее эффективным методам теоретического и практического характера;
- ✓ создать условия для творческого процесса студента;
- ✓ научить студента получать знания самостоятельно;
- ✓ научить критически оценивать поступающую информацию и теоретически ее осмысливать;
- ✓ научить применять полученные знания на практике.

В этом смысле процесс обучения также носит характер «управления знаниями». Проведение преобразований в системе качества связано с менеджментом знаний или управлением знаниями, которое можно определить как создание и управление ценными знаниями (интеллектуальными активами).

К интеллектуальным активам необходимо отнести знания, обладающие определенным уровнем ценности для вуза. Интеллектуальные активы разделяются на два типа:

- ✓ явные интеллектуальные активы – знания, которые существуют на каком-либо носителе;
- ✓ скрытые интеллектуальные активы – незадокументированные знания, которые существуют в головах сотрудников университета.

Первой задачей для менеджмента в управлении интеллектуальными активами является определение интеллектуальных активов университета.

В целом в сфере изучения управления знаниями находятся следующие основные вопросы:

- ✓ определение и документирование ценных знаний (интеллектуальных активов) университета;
- ✓ разработка идеологии и методологии формирования процессов получения, накопления, передачи, закрепления и контроля уровня знаний;
- ✓ разработка, моделирование и оптимизация бизнес-процессов формирования, передачи, периодического и завершающего контроля знаний;
- ✓ распространение знаний среди сотрудников университета (непрерывное повышение квалификации) и передача знаний новым сотрудникам;
- ✓ распространение знаний среди студентов университета, поддержание необходимого уровня знаний у выпускников, сопровождение выпускников;
- ✓ концентрация знаний для решения инновационных задач;
- ✓ мониторинг знаний, принятие решений на основе результатов мониторинга;
- ✓ повышение уровня знаний университета и генерирование новых знаний;
- ✓ генерирование новых технологий передачи и закрепления новых знаний;
- ✓ документирование новых знаний и переход к новым технологиям менеджмента знаний¹.

Производственный и образовательный процесс: найди 5 отличий.

Итак, мы стремимся к стандартизации наиболее успешных результатов в обучении и пытаемся сделать их стандартом, нормой для каждого. Задача, по мнению большинства скептиков, практически невыполнимая. Почему? Прежде всего потому, что образование – это не создание бездушных вещей на конвейере, а процесс межличностного взаимодействия, который невозможно уложить в «прокрустово ложе» стандарта, не убив его. Разделяя во многом этот скептицизм, мы, тем не менее, попытались увидеть не только различия, но и общее в достижении высокого результата процесса. Для этого было важно достигнуть некоего философского обобщения, абстрагирования от частностей и выявить существенные признаки эффективного процесса создания высококачественного результата *вообще*.

Что значит «хорошо делать свое дело», создавать результат, которым по праву можно гордиться? Почему мы, пробуя прекрасное блюдо, восхищаемся поваром – не потому ли, что кто-то отлично делает свое дело? Но разве то, что повар работает с продуктами питания, – повод для принижения его труда относительно труда того, кто работает с людьми? Постоянное совершенствование, забота о том, чтобы качество сделанной работы было безупречным, нужно в любом деле, поскольку весь мир так или иначе связан невидимыми узами, и «все влияет на все». Разве мы не ждем от врача качества выполнения его работы, когда он врачует наше тело? Разве мы не заботимся о близких и их безопасности, выбирая наиболее высококачественный автомобиль? Разве мы не вправе ожидать, что нашего ребенка педагоги должны учить хорошо (незвирая на их личные таланты и способности), потому что это априори предполагает статус учебного заведения?

Конечно, если анализировать сущность процессов производства товара и обучения специалиста, мы найдем немало принципиальных моментов, и на них невозможно не обращать внимания, создавая СМК в вузе. Прежде всего, к ним можно отнести следующие:

¹ Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмент знаний в высшей школе. URL: <http://quality.edu.ru>.

✓ производство товара – процесс субъект-объектный, а обучение – субъект-субъектный (то есть всегда «открытый», не поддающийся на 100 % программированию, предполагающий обоюдную активность и творчество, взаимовлияние и т.д.), он всегда носит личностный характер и неизбежно должен учитывать особенности каждого его участника;

✓ работа с человеком всегда предполагает большую ответственность, ибо «брак результата» здесь означает искаленную душу, судьбу, возможно, жизнь Другого;

✓ «вкладывание души» мастером в свое дело возможно и в предметной сфере (яркий пример тому – искусство), но в процессе обучения (или другой субъект-субъектной деятельности) последствия этой самоотдачи более значительные: они могут оказать влияние на мировосприятие, систему ценностей Другого, его поведение, карьеру, жизнь в целом. Если научить человека творчеству или привить навык самообучения, это может иметь и смысло-жизненный характер, дать основания для испытания счастья от жизни и гармонии с окружающими;

✓ процесс работы с людьми предполагает двустороннюю активность, усилия каждой из сторон, поэтому если один из его участников (педагог, врач или юрист) будет давать рекомендации, а противоположная сторона их пассивно отвергнет, то положительного результата ни от учебы, ни от лечения или юридических действий не последует;

✓ в основе процесса обучения лежит забота о человеке (а не только о привитых ему компетенциях), который должен чувствовать удовлетворенность как процессом получения знаний, так и его результативностью. При современной ситуации на рынке образовательных услуг это требование имеет особое значение, поскольку человек как клиент может предпочесть иного преподавателя (или вуз) в силу его более высокого качества.

Однако явные различия не мешают стремиться к тому, чтобы учебный процесс соответствовал стандартам качества и обладал системой его совершенствования. Опыт работы в вузе, как и в других системах, связанных с уникальными личностями и интеллектуальным трудом, позволяет заключить, что в основе успешной работы лежит доверие к людям, объединенным общей культурой корпорации, желанием постоянного совершенствования.

ОЦЕНКА ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ ШКОЛЬНИКОВ В АСПЕКТЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЯ

Н.В. Вольнкина

В статье делается попытка изучения качеств школьников в аспекте самоопределения как необходимости выбора своей жизненной позиции перед вступлением в самостоятельную жизнь. Рассматриваются такие аспекты самоопределения, как профессиональные интересы, волевые качества, коммуникативные и организаторские способности, жизненные ценности, социальный статус, самооценка.

The article covers on identity formation of schoolchildren and related necessity to make career choice before entering adult and independent life. The article dwells upon such aspects of self-determination as professional interests, will power, communication and organizational skills, values, social status and self-evaluation.

Ключевые слова: самоопределение, социальный статус, жизненные ценности, волевые черты характера, самооценка, педагогическая задача.

Key words: self-determination, social status, values, will, self-evaluation, pedagogical task.