

## Процессный подход как инновационный метод управления основными образовательными программами в филиале образовательного учреждения

© 2010 О.В. Парфентьева

кандидат экономических наук, доцент

Сибирская академия права, экономики и управления

E-mail: ovp.sipeu@mail.ru

Рассмотрено управление образовательной программой в филиале образовательного учреждения на основе процессного подхода как инновационного метода управления. Проанализированы результаты интернет-тестирования и тестирования в процессе внешней экспертизы как критерия качества образовательных услуг. Предложены варианты управленческих решений.

*Ключевые слова:* совершенствование организации управления в сфере услуг; процессный подход; качество образования; управление основной образовательной программой в филиале; интернет-тестирование, тестирование студентов в процессе внешней экспертизы структурного подразделения образовательного учреждения.

В условиях рыночной экономики управление образовательной программой в филиале как структурном подразделении образовательного учреждения с целью улучшения качества образовательных услуг целесообразно осуществлять на основе процессного подхода. Инновационная деятельность представляет создание или реализацию прогрессивных нововведений в различных сферах, в том числе и в управленческой деятельности. К нововведениям можно отнести внедрение управленческих и организационных решений в структурном подразделении образовательного учреждения. Процесс определяется стандартными характеристиками, которые имеют свои особенности в любой организации. Поэтому при стандартизации процессного подхода его идентификация и характеристики носят индивидуальный характер, в чем проявляется инновационная деятельность как результат усовершенствованных решений в области менеджмента качества.

Применение системы процессов в образовательном учреждении наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также с управлением процессами можно считать процессным подходом. Среди всех видов деятельности и процессов академии, согласно рекомендациям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008<sup>1</sup>, заложено требование идентификации процессов по измерению, анализу и улучшению. Первым среди этих видов деятельности является "Измерение, анализ и улучшение", к которому можно отнести интернет-тестирование и тестирование в процессе внешней экспертизы. Участие Сибирской академии права, экономики и управления в интернет-тестировании позволяет получать информа-

цию об уровне знаний студентов по всем образовательным программам. В 2009/2010 учебном году были предложены тесты по 52 дисциплинам циклов. Оценка результатов осуществляется на основе показателей соответствия подготовки студентов требованиям государственных образовательных стандартов. Наиболее результативным показателем процесса обучения может служить реальный уровень знаний и умений, которые демонстрируют студенты после изучения соответствующих дисциплин в качестве остаточных знаний. Далее осуществляется обработка результатов тестирования и подготовка аналитических отчетов по каждой дисциплине, образовательной программе и академии в целом, которые могут быть использованы потребителями для управления процессом реализации основных образовательных программ.

Модель постоянного улучшения качества продукции (услуги) ориентирована на удовлетворение запросов потребителей. Процесс должен иметь следующие характеристики: владелец процесса, вход и выход процесса, необходимые ресурсы, требования потребителей. На входе процесса устанавливаются требования потребителей, на выходе процесса эти требования должны быть удовлетворены.

Владельцем процесса тестирования студентов (интернет-экзамен, тестирование при аккредитации) является проректор по учебной работе. На входе процесса устанавливаются требования со стороны потребителей: выявить соответствие качества образования по дисциплинам, образовательным программам и в целом по образовательному учреждению требованиям государственных образовательных стандартов.

Можно определить четыре группы потребителей процесса интернет-экзамена: ректорат, деканаты и кафедры, профессорско-преподавательский состав и общество в целом. Ректорат как первую группу потребителей на входе процесса интересуется степенью соответствия качества образования в академии установленным требованиям. Показателем выполнения требований государственных образовательных стандартов является процент студентов, освоивших все дидактические единицы. Процент студентов, полностью освоивших все контролируемые дидактические единицы дисциплины, устанавливается на уровне 50%. Согласно разделу 8.2.4 “Руководства по качеству” Сибирской академии права, экономики и управления, ректорат осуществляет мониторинг и оценку компетенций студентов. Данные мониторинга через интернет-экзамен позволяют оценить уровень преподавания по образовательным программам. В аналитическом отчете по итогам интернет-экзамена представлены диаграммы ранжирования основных образовательных программ вузов по показателю освоения дисциплины на соответствие требованиям государственных образовательных стандартов. Диаграмма показывает место академии среди всех образовательных учреждений, принимавших участие в экзамене по степени подготовки студентов по дисциплинам.

Деканаты и кафедры как потребителей на входе процесса интересуется более подробная информация. Оценка освоения дисциплин осуществляется по двум параметрам: процент студентов, освоивших не менее 70 и 100% дидактических единиц. Показатель в 70 % дидактических единиц позволяет выявить студентов, которые в своей учебной и практической деятельности смогут самостоятельно исправить свои ошибки. Элемент самостоятельности в процессе обучения весьма актуален, поскольку важнейшая цель образования - привить человеку навыки самостоятельного обучения. Поэтому данный показатель рассматривается как положительный результат, хотя и не абсолютный.

Потребителями процесса тестирования являются и преподаватели отдельных дисциплин. На входе процесса их интересует более конкретная информация: структура теста, содержание по дидактическим единицам, содержание вопросов теста, насколько хорошо подготовлены студенты по каждой дидактической единице и отдельным темам дисциплины, какова степень освоения отдельных тем группой студентов.

Потребителем процесса тестирования является и общество, которое через интернет-экзамен и проведение процедуры внешней экспер-

тизы осуществляет текущий контроль качества образования в высших учебных заведениях различных регионов страны.

На входе процесса тестирования имеет место потребляемый ресурс, например, люди, информация, документация, материальные и другие ресурсы, которые преобразуются в ходе процесса в выход. Прежде всего, это люди, обеспечивающие процесс проведения интернет-экзамена: директора институтов и деканы факультетов, заведующие кафедрами, методисты, преподаватели, студенты. Управление людьми предполагает распределение функций и обязанностей между участниками процесса, что находит отражение в матрице ответственности. Материальные ресурсы - это учебные классы и компьютеры, необходимая литература, программный модуль “Камертон”, используемый для обработки полученных результатов тестирования.

Информация по проведению интернет-экзамена - это перечень требуемых документов, план проведения процедуры, режим тестирования: on-line (of line). Документация создается в процессе подготовки и по результатам интернет-экзамена. Это система интернет-тренажеров по дисциплинам профессионального образования; обработка результатов тестирования методами классической либо современной теории тестирования; подготовка аналитических отчетов по каждой дисциплине, образовательной программе, академии в целом. По результатам процесса проведения интернет-экзамена, по каждому аналитическому разделу вносятся предложения по совершенствованию.

На выходе процесса потребители получают информацию в виде аналитического отчета по каждой дисциплине, образовательной программе, академии в целом. На выходе процесса могут быть так же, как и на входе, информация, документация, люди и т. д., которые были преобразованы в ходе процесса в выход и имеют своего потребителя. На выходе процесса - профессорско-преподавательский состав, который повысил квалификацию за счет систематизации знаний по читаемым дисциплинам. Наибольшую ценность представляет собой информация о результатах тестирования и сами тесты, необходимые для применения в учебном процессе. Очевидно, что каждый процесс связан с затратами и увеличивает стоимость ресурсов. Процесс нельзя рассматривать как простой набор выполнения определенных работ.

Представим краткое описание процесса организации тестирования при проведении интернет-экзамена. Принимается решение о сроках участия в интернет-экзамене: чаще всего выби-

рается период в декабре - январе, поскольку в это время наблюдается меньшая загруженность персонала образовательного учреждения. Далее владельцем процесса совместно с деканатами делается выборка дисциплин, по которым следует проводить тестирование из предложенных вариантов, для различных образовательных программ. Производится выборка студентов по курсам и группам, которые уже изучили предложенные дисциплины, согласно учебным планам, чтобы они могли продемонстрировать остаточные знания. Составляется расписание проведения тестирования в установленные сроки. Проводятся консультации студентов по формам и методам тестирования. После заключения договора и получения ключа доступа к интернет-тренажерам осуществляется непосредственно тестирование студентов.

Возможно несколько вариантов реализации процессного подхода, которые могут различаться по перераспределению степени ответственности между структурными подразделениями и должностными лицами либо по выбору режима тестирования. Остановимся на различиях, определенных выбором режимов тестирования: "Обучение" или "Самоконтроль". Режим "Обучение" направлен на формирование и закрепление знаний, навыков и умений студентов по отдельным дисциплинам. Тренинги имеют обратную связь, когда результат ответа на каждый вопрос студент получает немедленно. Также студент может ознакомиться со структурой теста по разделам, получить подсказку либо посмотреть правильное решение. При завершении тестирования программа показывает соотношение освоенных и неосвоенных дидактических единиц. Студент снова может вернуться к программе и проработать свои ошибки.

Режим "Самоконтроль" ограничен временными рамками, нет ни подсказок, ни правильных ответов, что максимально приближает его к условиям тестирования в процессе аккредитации. При тестировании в процессе аккредитации и интернет-тестировании используется единая методика, когда знания студентов сопоставляются с требованиями государственных образовательных стандартов. Вопрос чаще всего строится по принципу анкеты открытого типа.

На наш взгляд, каждый из вариантов процесса организации тестирования важен для подготовки к аккредитационному тестированию. Режим "Обучение" позволяет выявить и устранить слабые места в освоении знаний, вернуться к исправлению ошибок. Режим "Самоконтроль" дает максимальное приближение к реальному контрольному тестированию, позволяет оценить

уровень освоения знаний после изучения дисциплины. Варианты процессного подхода, дифференцированные в зависимости от степени распределения ответственности между сотрудниками, зависят от кадрового обеспечения, степени занятости персонала, должностных инструкций. На наш взгляд, степень участия методистов в организации тестирования следует свести к минимуму, при этом усилив роль преподавателей и заведующих кафедрами, как наиболее заинтересованных участников. Но во всех вариантах неизменными будут участники процесса: ректорат, кафедры, преподаватели, студенты.

Задачей внешней экспертизы при проведении тестирования в процессе аккредитации является установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников требованиям государственных образовательных стандартов. Критериальные значения тестирования при проведении внешней экспертизы используются для оценки уровня знаний в целом по образовательному учреждению. Следовательно, не могут быть аттестованы отдельные образовательные программы. Таким образом, найден весьма эффективный и жесткий критерий качества уровня преподавания и усвоения знаний студентами.

В июне 2009 г. в ходе аттестации Ангарского филиала Сибирской академии права, экономики и управления было проведено тестирование студентов по двум специальностям: 080507.65 "Менеджмент организации" и 030301.65 "Психология". Цель тестирования - выявить остаточные знания у студентов по ранее изученным дисциплинам. Минимальный порог освоения дидактических единиц не должен быть меньше 50%.

По специальности 030301.65 "Психология" по циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин результаты тестирования составили по дисциплинам: "Отечественная история" - 80%; "Философия" - 93%; "Социология" - 78%. По циклу общих математических и естественнонаучных дисциплин степень освоения дидактических единиц составила по дисциплинам: "Математика" - 100%; "Концепции современного естествознания" - 50%. Результаты интернет-экзамена в 2007 г. были аналогичными. Полученные результаты значительно превышают минимальный уровень.

По специальности 080507.65 "Менеджмент организации" по циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин результаты тестирования по дисциплине "Социология" составили 94%. По данной специальности по циклу общих математических и естественнонаучных дисциплин тестирование проводилось по дисциплине "Математика". Все опрошенные сту-

денты ответили на все дидактические единицы. По циклу общепрофессиональных дисциплин степень освоения студентами дидактических единиц составила по дисциплинам: “Мировая экономика” - 87%; “Бухгалтерский учет” - 92%; “Финансы и кредит” - 81%. Высокий уровень полученных результатов определяется квалификацией профессорско-преподавательского состава, профессиональным уровнем преподавания, эффективным менеджментом по организации учебного процесса как в головном вузе, так и в филиале. Анализ результатов показывает степень соответствия подготовки студентов требованиям государственных образовательных стандартов.

На выходе процесса тестирования управленческие решения принимаются на разных уровнях на основе удовлетворения требований четырех групп потребителей: ректората, деканатов и кафедр, профессорско-преподавательского состава и общества в целом.

Первая группа потребителей на выходе процесса тестирования - это ректорат. Особый интерес для ректората представляет диаграмма, которая показывает место академии среди прочих учебных заведений, принявших участие в интернет-экзамене. Диаграмма позволяет выявить, насколько образовательное учреждение соответствует определенному типу (институт, академия, университет) по качеству образования. На основе этого может быть принято решение на уровне ректората: провести мониторинг по прочим критериям соответствия иному типу образовательного учреждения. Если прочие критерии соответствуют иному типу образовательного учреждения, то подготовить документацию на аккредитацию. Если какие-то показатели не соответствуют установленным требованиям, то усилить работу в нужном направлении. Управленческие решения со стороны ректората могут быть направлены на совершенствование учебного процесса. К их числу можно отнести: внесение изменений в учебные планы с целью увеличения часов практических и семинарских занятий, решение вопросов расстановки кадров, прежде всего это касается профессорско-преподавательского состава. Это могут быть вопросы повышения квалификации кадров, в том числе планирование защит кандидатских и докторских диссертаций.

Вторая группа потребителей на выходе процесса тестирования - это деканаты и кафедры. Рассмотрение вопросов степени освоения отдельных дисциплин на уровне деканатов и кафедр позволяет внести определенные коррективы в процесс обучения, в частности, обратить особое

внимание на темы, по которым показаны не самые высокие результаты. Это могут быть как наиболее сложные темы, так и менее сложные, которые предлагаются для самостоятельного изучения студентов. Также в учебном процессе следует регулярно проводить тестирование студентов в компьютерных классах, что позволит систематизировать знания учащихся.

Третья группа потребителей на выходе процесса тестирования - это профессорско-преподавательский состав. Следует централизованно проводить ознакомление преподавателей с полученными результатами по дисциплинам, предоставлять тесты преподавателям на бумажных и электронных носителях. Необходимо обсуждать на кафедрах и внедрять тесты в процесс обучения. Информированность преподавателей позволит им обратить более серьезное внимание на менее освоенные темы в процессе тестирования либо усовершенствовать методику преподавания. Приемлемая и такая форма работы, как составление тестов самими студентами. Только хорошее знание материала и свободное владение информацией позволит составить тесты. Такая форма работы расширяет и углубляет возможности обучения. Контроль полученных результатов осуществим в рамках проведения очередного этапа интернет-экзамена.

И наконец, потребителем интернет-экзамена и процесса тестирования в ходе внешней экспертизы является общество в целом, чьи интересы представляет государство. Положительные результаты тестирования в ходе внешней экспертизы служат основой для принятия положительного решения о качестве образования при аккредитации. Регулярное проведение интернет-экзамена позволяет отслеживать качество образования в регионах в системе и динамике, что способствует исключению элемента случайности при оценке.

Обоснованность принимаемых управленческих решений, качество образования в Сибирской академии права, экономики и управления и Ангарском филиале привели к закономерным результатам. В процессе тестирования при аккредитации Ангарского филиала академии студенты не только преодолели пороговые значения по предложенным дисциплинам, но и показали хороший уровень подготовки в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов, что позволило филиалу успешно пройти аккредитацию.

<sup>1</sup> ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. М., 2008. С. 46.