

Денисов Ю.В.

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

teormech@mmf.ustu.ru

ГОУ ВПО УГТУ-УПИ

г. Екатеринбург

Для повышения эффективности образовательных технологий анализируются следующие составляющие учебного процесса: профессиональные образовательные программы подготовки, соответствующие требованиям заказчика и образовательных стандартов; удовлетворенность заинтересованных сторон (преподавателей, студентов, работодателей) качеством образовательных услуг; процессный подход к технологии обучения; статистический анализ результатов учебного процесса.

The following variables were analyzed to study efficiency of educational methods: vocational programs that meet critical customer requirements and educational standards; educational services that affect satisfaction level of major stakeholders (faculty, students, employers); process-driver method applied to education; statistical analysis of educational process outcome.

Обеспечение и постоянное улучшение качества образовательного процесса является важнейшей задачей кафедр, факультета и всего вуза в целом. Внешние и внутренние факторы, характеризующие деятельность вуза - постоянно ужесточающаяся конкуренция на рынках рабочей силы, необходимость разработок новых высокоэффективных промышленных технологий, неполная удовлетворенность участников учебного процесса результатами своей деятельности – заставляют постоянно повышать эффективность учебного процесса, помня, что качество определяется процессом. Высокое качество образовательных услуг означает: 1) соответствие содержания образовательных программ требованиям заказчиков и образовательных стандартов; 2) высокая удовлетворенность заинтересованных сторон (преподавателей, студентов, работодателей и др.) качеством образовательных услуг; 3) положительное влияние на общество, повышение общей культуры и образованности его членов. Традиционные подходы, используемые для улучшения качества образовательного процесса, часто не позволяют достичь желаемых результатов. Об этом свидетельствуют факты: 1) невыполнение работ в установленные сроки, неритмичность учебного процесса; 2) невысокая удовлетворенность качеством образовательных услуг; 3) высокий процент результатов, оцениваемых как «удовлетворительные» и «неудовлетворительные»; 4) стабильность перечисленных факторов во времени или наличие тенденции их усугубления.

Для улучшения ситуации, сложившейся в области качества обучения необходим новый взгляд на роль менеджмента в образовательном процессе, основанный на процессном подходе, статистическом анализе и принятии решений на основе фактов. Задачами менеджмента образовательного процесса являются: 1) постоянное улучшение технологии обучения, использование новых форм

и методов; 2) обеспечение взаимодействия с поставщиками на принципах доверия; 3) четкая формулировка и стандартизация требований к завершению этапов обучения; 4) постоянный мониторинг образовательного процесса в целях его совершенствования; 5) организация процесса и командная работа преподавателя и студентов для реализации принципа: качественно и «точно в срок»; 6) формирование ответственности у студента за конечный результат; 7) формирование стиля работы со студентами, способствующего повышению удовлетворенности преподавателей и студентов; 8) обеспечение высокой производительности труда студентов и качества результатов; 9) обеспечение процесса методической, справочной и учебной литературой.

Основными этапами по реализации процесса улучшения с использованием инструментов контроля качества являются: 1. Постановка и обоснование задачи улучшения с использованием причинно-следственной диаграммы: обнаружены недостатки и дефекты в организации учебного процесса, которые приводят к снижению качества, и которые необходимо устранить или существенно сократить, так как их наличие вызывает снижение удовлетворенности заинтересованных сторон – формулирование целей в области качества. 2. Оценка ситуации в области качества (инструменты управления качеством – расслоение данных по результатам, по причинам и другим признакам при их сборе и обработке; диаграмма Парето для выявления наиболее существенных по влиянию факторов; метод гистограмм; метод контрольных карт; корреляционная диаграмма): сбор статистических данных и другой информации для оценки значимости обнаруженных недостатков и дефектов и выявления их возможных причин. Обработка и анализ полученных данных с помощью инструментов управления качеством. Оценка возможностей существующего процесса в отношении среднего результата и величины вариаций результатов, их сопоставление с целями в области качества. 3. Определение глубинных причин выявленных недостатков и дефектов и разработка контрмер. 4. Осуществление намеченных контрмер, оценка их эффективности (фиксирование уменьшения отклонений и вариаций результатов в отношении поставленных целей), стандартизация контрмер. 5. Составление плана дальнейших работ как в случае достижения эффекта улучшения, так и при его отсутствии.

На рис. 1 приведены основные факторы, влияющие на качество образовательного процесса.

Использование изложенных методов позволит обеспечить подготовку специалистов с высшим образованием, сочетающим профессиональную компетентность и умение решать практические задачи с высокой общей культурой, гуманизмом и гражданской активностью.

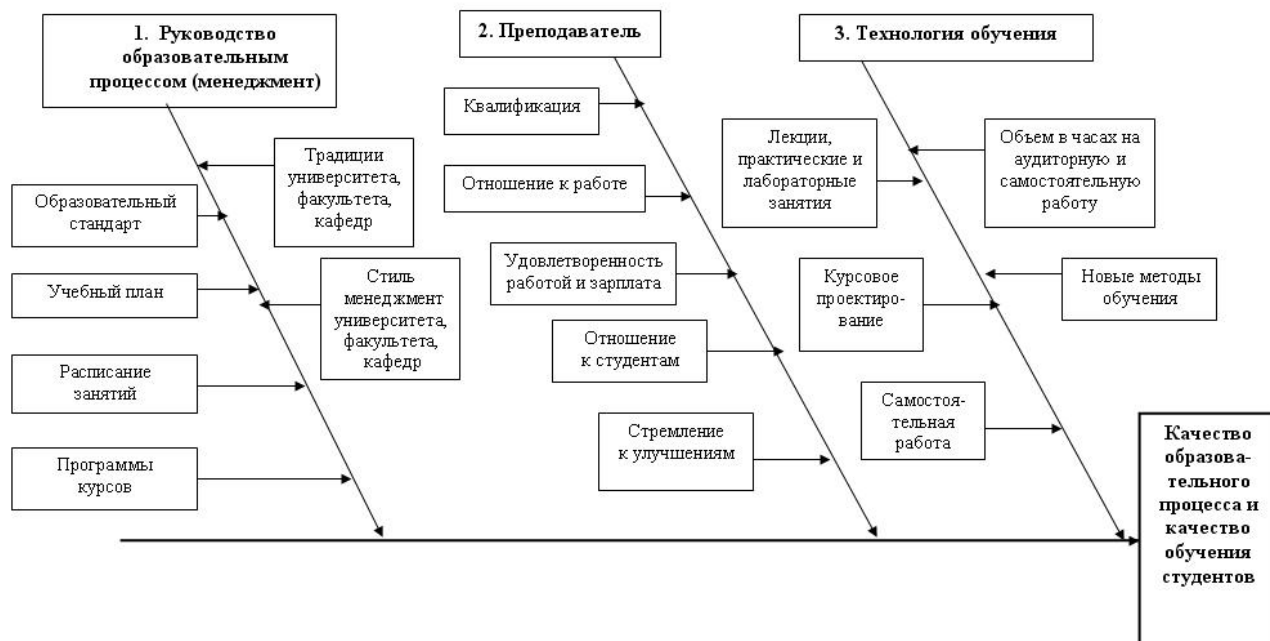


Рис. 1. Система основных факторов, влияющих на качество образовательного процесса и качество обучения студентов (диаграмма «причина-следствие»).

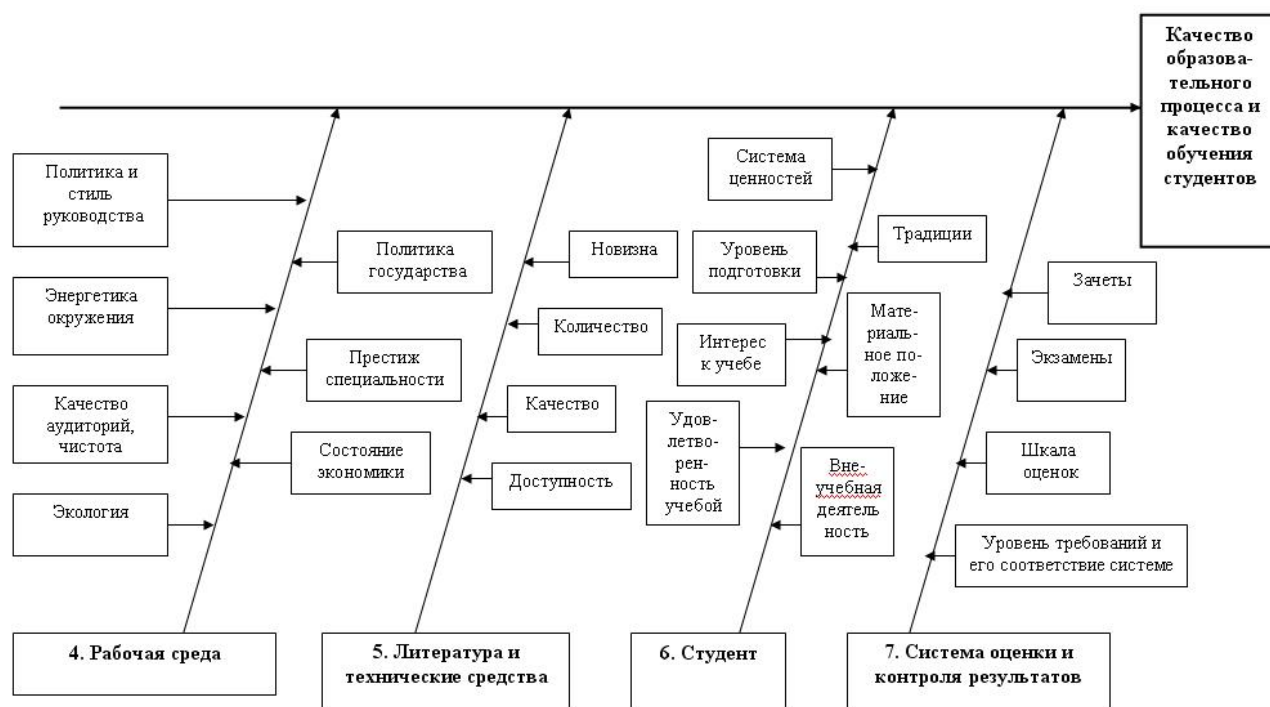


Рис. 1. (продолжение). Система основных факторов, влияющих на качество образовательного процесса и качество обучения студентов (диаграмма «причина-следствие»).