

*С. В. Ражева,
И. И. Соколова
(Санкт-Петербург)*

МОНИТОРИНГ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕДЖЕ И УСЛОВИЯ ЕЕ РАЗВИТИЯ: СИНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОД

В статье рассматривается ряд аспектов мониторинга качества профессионального образования в педагогическом колледже в рамках синергетического подхода к системе качества с целью развития данной системы и условия ее развития.

Проблема качества педагогического образования становится одной из центральных в тематике педагогических исследований. Большинство разработанных моделей менеджмента качества образования для образовательных учреждений это модели для высшей ступени образования на основе процессного подхода системы ISO:2000. Вошла в практику аттестационных процедур система тестирования результатов образовательной деятельности (пока в основном тестируются знания, причем на репродуктивном уровне). Однако специфика качества образовательных систем педагогических вузов и колледжей не выявлена как на теоретическом, так и на экспериментальном уровне, недостаточно изучена и разработана проблема мониторинга качества педагогического образования.

Разработана «Типовая модель системы менеджмента качества образовательного учреждения среднего профессионального образования» [7, с. 17] на основе процессного подхода, пришедшего в образование из общего менеджмента. Опыт внедрения таких моделей, не учитывающих специфику образовательного процесса учреждения, ориентированных на функционирование системы и в меньшей степени на ее развитие, показывает, что построенная система не дает ожидаемого эффекта повышения качества образования, в том числе из-за ее неоправданной трудоемкости, жесткой регламентированности, технократичности и закрытости. Нивелировать

ряд недостатков такой системы может применение синергетического подхода.

Образовательное учреждение в современной науке рассматривают как сложную открытую систему, элементы которой взаимодействуют не только друг с другом, но и с внешней средой. Изменения происходят, в том числе, через изменение и развитие людей, составляющих эту организацию, – субъектов деятельности, а также их взаимоотношений. Важным синергетическим показателем характера системы является теснота таких связей. Из теории систем известен принцип необходимого разнообразия элементов системы, согласующийся с требованием сложности саморазвивающейся системы, множественности ее элементов. В разнообразии содержатся формы приспособления к различным вариантам будущего.

Синергетический подход к управлению ориентирован на внутренние, присущие системе ее собственные законы эволюции. Воздействия на систему парадоксальны по эффекту – сильные (большей энергии) воздействия могут не оказать никакого эффекта или оказаться деструктивными, а слабые, но резонансные, соответствующие структуре, тенденциям развития системы, могут быть чрезвычайно эффективны. Мониторинг системы с позиций синергетического подхода может способствовать определению аттракторов как целей эволюции системы исходя «из целей» процессов; «от целого», исходя из общих

Т а б л и ц а 1

Интеграция процессного и синергетического подходов в построении системы менеджмента качества профессионального образования

Принципы менеджмента качества	Процессный подход (проблемные поля)	Синергетический подход (коррекция проблемных полей)
Ориентация на потребителя	Предполагает использование усредненных требований и показателей, заложенных в ФГОС	Ориентирует на многовариантность запросов потребителей
Лидерство руководства	Не всегда эффективно: документированность процедур снижает возможность проявления гибкости в управлении.	Руководитель допускает возможность и может превосходить и использовать кризисы развития и периоды нестабильности (точки бифуркации); может способствовать созданию условий для развития системы и преодоления периодов нестабильности с наименьшими для организации потерями
Вовлечение сотрудников	Строго регламентировано, приводит к ограничению творчества.	Создает возможность более разнообразных межсубъектных связей внутри организации (закон необходимого разнообразия)
Процессно-ориентированный подход	Предельная точность и технологичное описание протекающих процессов, призванное приводить к определенному результату, ограничивает поиск нового.	Поддерживает необходимое творчество исполнителей в организации процессов.
Системный подход к менеджменту	Ориентирует на эффективное функционирование в заданных параметрах	Поддерживает возможность развития системы.
Постоянное улучшение	Ориентирует на исправление недостатков в работе в соответствии с заданными параметрами.	Ориентирует на возможность применения творческих нестандартных решений, изменения заданных параметров (гибкость системы).
Принятие решений, основанное на фактах и данных	Создает возможность принять адекватные меры, способствующие решению проблемы	Учитывает возможность опоры на факты и данные из истории системы, вариативного прогнозирования ее развития
Взаимовыгодные отношения с партнерами	Ориентирует на конкурентоспособность организации на рынке	Подчеркивает полезность более разнообразных взаимовыгодных связей с партнерами (закон необходимого разнообразия, открытость системы)

тенденций развертывания процессов в целостных системах (средах); «из идеала», желаемого и согласованного с собственными тенденциями системы.

Используя синергетическую методологию, мы можем выделить основные критерии самоорганизации и саморазвития, которые могут быть использованы в мониторинге образовательной среды учреждения педагогического образования:

– *критерий эффективности* состоит в высокой результативности всех элементов, входящих в педагогическую систему. Он проявляется через показатели различных уровней саморазвития, саморегуляции, самосовершенствования, способности решать актуаль-

ные проблемы жизнедеятельности, реализуясь через высокую компетентность, связанную с умением работать в разных социальных и педагогических условиях, через способность сопереживать другим людям, понимать и принимать их, помогать им;

– *критерий оптимальности* состоит в степени взаимосвязанности и взаимозависимости участников образовательной системы. Он реализуется в цикличности процессов, определяясь расширением субъектности всех участников конкретного цикла, самостоятельностью и умением работать "вместе" в ходе выполнения деятельности;

– *критерий диалогичности* – определяет необходимость преобразования содержания

действий в основу для диалога. Диалогичность основана на множестве смыслов, высказываемых участниками управленческого общения при условии субъект-субъектных отношений, основным предметом которых выступает совместное обсуждение чего-либо при совместной направленности на разрешение проблемы.

– *критерий концептуальности* – характеризуется ориентацией на расширение мотивационно-оценочной сферы сознания субъектов педагогического процесса.

Проведенный анализ позволил констатировать, что образовательная система учреждения профессионального образования, в частности колледжа, может быть самоорганизующейся и саморазвивающейся, если будут выполняться определенные условия. В общем виде они могут быть представлены следующим образом:

– быть открытой для взаимодействия и взаимообмена информацией с окружающей средой;

– содержать активное начало, характеризующееся проявлением инициативы у участников педагогического процесса, стремлением к самосовершенствованию, самореализации, повышению эффективности педагогического процесса;

– обладать свободой выбора, заключающейся в способности определять пути развития без осуществления давления, нажимов извне;

– иметь реальный «энергетический» выход, т.е. реализацию выдвигаемых инициатив с доведением результатов до положительных с получением эмоциональной удовлетворенности от учебной и практической деятельности;

– развиваться только в условиях диалогического взаимодействия на различных уровнях;

– быть сориентирована на цели саморазвития, развитие личности учащихся, студентов, формирование ценностных ориентиров и др.

Система менеджмента качества в Педагогическом колледже №8 Санкт-Петербурга разработана нами на основе интеграции подходов процессного ISO:2000 и синергетического с учетом специфики реального образовательного процесса в колледже (табл. 1). Ориентируясь на основные принципы процессного подхода, можно выделить некоторые его позиции, которые требуют нивелиро-

вания, рационального усиления на основе синергетического подхода для создания условий развития системы менеджмента качества.

Рассматривая качество профессионального образования как комплекс, состоящий из элементов: качество образовательного процесса, качество деятельности субъектов, качество ресурсов, качество результата, – мы придаем большое значение взаимодействию между субъектами образовательного процесса. Качество образовательного процесса – это творчество преподавателя, индивидуальный подход к студенту, возможность вариативного использования педагогических методов и приемов. Качество ресурсов – это наличие высокотехнологичной материально-технической базы и деятельность субъектов по ее использованию в образовательном процессе, качество кадрового состава и качественный состав абитуриентов, их готовность к взаимодействию в достижении определенных результатов – высокого качества подготовки выпускников.

Система мониторинга, отслеживающая результаты действия системы менеджмента качества профессионального образования [2, с. 58] и ее влияние на развитие педагогического колледжа, включает несколько уровней:

– уровень внешней оценки (государство, общество, работодатели);

– уровень колледжа как ОУ;

– уровень субъектов (преподаватели, студенты, родители, абитуриенты).

На уровне внешней оценки используются отзывы работодателей, результаты трудоустройства, лицензионные и аккредитационные требования к образовательным организациям. Мониторинг на уровне образовательного учреждения позволяет использовать стандартные формы статистической отчетности, заполняемые регулярно в любой образовательной организации. Экспертное оценивание субъектов образовательного процесса проводится по направлениям, указанным в таблице 2, с. 72.

Инструментарий мониторинга качества ориентирован на процедуры *наблюдения, оценки и разработки*. Наблюдение осуществляется за деятельностью субъектов и их взаимодействием, ходом процессов и образовательными результатами. Производится оценка эффективности деятельности субъектов, успешности протекания процессов, уровня образовательных результатов и состояния

Таблица 2

Направления оценивания субъектов в педагогическом колледже

Субъекты	Направление
Преподаватели	Удовлетворенность атмосферой в коллективе. Ожидания от руководства. Предложения по улучшению работы
Студенты	Адаптация (1 курс). Уровень интеллекта. Исследование психологических качеств личности. Определение профессиональной направленности студентов (5 курс). Уровень воспитанности (2–3 курс). Мотивация. Удовлетворенность
Потребители (работодатели)	Запросы к уровню подготовки выпускников. Удовлетворенность качеством подготовки молодых специалистов
Администрация	Удовлетворенность атмосферой в коллективе. Ожидания от руководства. Предложения по улучшению работы. Удовлетворенность по отношению к себе
Абитуриенты	Запросы к образовательным услугам
Родители студентов и абитуриентов	Запросы к уровню предоставляемых образовательных услуг
Выпускники	Удовлетворенность по отношению к себе

образовательной среды. На основе полученных результатов становится необходимой *разработка*: рекомендаций по коррекции неэффективной деятельности, мер по улучшению процессов, путей повышения качества образовательных результатов и др.

Для организации эффективной работы была разработана оценочно-критериальная система [5, с. 126], позволяющая диагностировать в динамике основные составляющие качества профессионального образования в педагогическом колледже и его результаты. В мониторинге качества профессионального образования, разработанном на основе синергетического подхода, используются также следующие критерии:

1) качества деятельности субъектов – *осознаваемость* (сознательная включенность в образовательный процесс всех субъектов, т.е. мотивация субъектов); *эмоциональность* (оценка социально-психологического климата в коллективе); *социальная активность* (уровень социализации студентов, потенциал социальной активности всех субъектов образовательного процесса);

2) качества результата – *устойчивость* (стабильность результатов образовательного процесса во времени, наличие традиций в образовательном учреждении); *удовлетворен-*

ность (степень соответствия образовательных услуг социальному запросу); *сформированность компетенций* (образовательные достижения студентов под руководством педагогов);

3) качества протекания процессов – *управляемость* (обеспечение эффективного взаимодействия субъектов.); *мобильность* (способность к эволюционным изменениям, состояние инновационной деятельности); *открытость* (возможность свободного доступа к информации всех субъектов образовательного процесса и общественности);

4) качества ресурсов – *наполняемость МТБ* (соответствие материально-технической базы лицензионным требованиям), *интенсивность* (степень насыщенности ресурсами и возможность свободного доступа всех субъектов к пользованию данными ресурсами).

Мониторинг согласно приведенным выше критериям способствует построению развивающейся системы менеджмента качества и развитию образовательной системы, субъектами деятельности которой являются и студенты, и педагогический, управленческий, обслуживающий персонал.

Использование идей синергетики в мониторинге качества профессионального образования позволяет выявить внутренние меха-

низмы и резервы для адекватных управленческих воздействий на систему с целью ее и саморазвития.

Для развивающейся организации, по мнению Т. П. Афанасьевой, И. А. Елисеевой, А. А. Донцова, В. О. Лазарева [1, с. 26], характерны: способность приспосабливаться к новым целям, как этого требуют быстрые изменения условий окружения; сотрудничество между членами организации, управление изменениями; создание благоприятных условий для роста и самосовершенствования ее членов; участие каждого в постановке целей и принятии решений.

В исследовании установлены условия развития системы обеспечения качества профессионального образования: ориентация системы на цели саморазвития, развитие личности студентов, формирование ценностных ориентиров и др.; обеспечение свободы выбора, заключающаяся в возможности определять пути развития без осуществления давления, нажимов извне; гуманитарность образовательной среды, обладающей такими свойствами как интегративность, многоаспектность и универсальность, что создает возможности для осуществления вариативного образовательного процесса как по содержанию, так и по используемым образовательным технологиям; инициативность участников педагогического процесса, стремление к самосовершенствованию, самореализации, повышению эффективности педагогического процесса, что обеспечит получение высококачественной информации; открытость системы для взаимодействия и обмена информацией с окружающей средой, система должна иметь реальный «энергетический» выход, т.е. реализацию выдвигаемых инициатив с доведением результатов до положительных с получением эмоциональной удовлетворенности от учебной и практической деятельности; диалогичность взаимодействия на различных уровнях.

В ходе мониторинга проводилось изучение удовлетворенности субъектов образовательного процесса качеством методической деятельности в колледже. Для оценки результатов использовались следующие методы: анкетирование субъектов образовательного процесса, экспертная оценка полученных данных, сравнительный анализ результатов, полученных в ходе мониторинга.

Одним из показателей, выбранным для анализа эффективности методической работы [5, с. 126], стала степень востребованности различных методических услуг.

Ответы педагогов на вопрос «Какие эффекты, по Вашему мнению, получены за последние 5 лет благодаря осуществлению методической работы в колледже?» распределились следующим образом: «выросла профессиональная компетентность педагогов» – 49,7%; «большее количество педагогов участвует в инновационной деятельности» – 45,7%; «можно отметить личностный рост педагогов в целом» – 17,9%. Таким образом, удалось достигнуть в основном эффектов, связанных с профессиональной активностью педагогов.

На вопрос «Какие формы методической деятельности, на Ваш взгляд, являются наиболее эффективными?» участники опроса отметили, что это в первую очередь посещение курсов повышения квалификации – 78,8%, участие в научно-практических конференциях – 50,3%, а также проведение открытых мероприятий – 28,5%. Среди факторов, препятствующих результативности методической деятельности педагогов, оказывающих наибольшее влияние, участники опроса называют нехватку времени у педагогов (47% респондентов), неготовность педагогов к диссеминации собственного позитивного опыта (31,1%).

Анализ полученных данных позволил прийти к выводу, что одним из наиболее значимых факторов, влияющих на эффективность методической деятельности, является стимулирование интереса и мотивации к повышению уровня профессиональной компетентности педагогов.

Уровень удовлетворенности педагогов методической деятельностью в колледже можно отследить по положительную динамику ее роста: в 2007 г. степень удовлетворенности методической работой колледжа составляла 64%, в 2009 г. – 71%. На сегодняшний день 65% педагогов отмечают потребность в развитии методической деятельности в образовательном учреждении; 51% оценивают качество методической деятельности как высокое, 30% – выше среднего; 48% респондентов уверены, что методическая работа в колледже ориентирована именно на те проблемы, которые существуют в практике, и осуществляемая деятельность способствует их разрешению.

Таким образом, для эффективной работы системы менеджмента качества в педагогическом колледже необходимо учитывать специфику педагогического колледжа как образовательного учреждения среднего профессионального образования, чему будет способствовать соблюдение следующих условий: ориентировка на реализацию не только процессного, но и синергетического подхода; максимальный учет внутренних резервов образовательной организации; обеспечение развития качества образовательной организации; разработка миссии и стратегии развития образовательного учреждения; оптимизация организационной структуры управления; создание динамичной организационной структуры управления, включающей определение компонентов этой структуры и их положения относительно друг друга, установле-

ние взаимосвязи компонентов и обеспечение реализации «развивающей» стратегии и взаимодействия.

Данные, полученные в ходе исследования, подтверждают, что действующая в педагогическом колледже система мониторинга качества способствует разработке диагностического инструментария для получения достоверного знания о субъектах образования; измерению достижений субъектами образовательного процесса конкретных результатов с целью прогнозирования и конструирования дальнейшей педагогической деятельности ради преобразования личности; разработке программ коррекции полученных результатов; повышению самооценки творчески работающих преподавателей, созданию стимулов для развития индивидуальной творческой деятельности педагогов.

Л и т е р а т у р а

1. Афанасьева Т. П., Елисеева И. А. Технологии развития педагогического коллектива, или Как без проблем управлять педагогическим коллективом школы : практич. пособие. – М.: АРКТИ, 2007. – 166 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: сл.-справ. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 26с.
3. Пермяков О. Е. Развитие систем оценки качества подготовки специалистов: моногр. – М., 2009. – 154 с.
4. Поташник М. М. Управление качеством образования. – М., 2006. – 448 с.
5. Ражева С. В., Соколова И. И. Проблема выбора критериев оценки качества профессионального образования // Педагогическое образование: современные проблемы, концепции, теории и практика : материалы третьей междунар. науч.-практ. конф. (Санкт-Петербург, 26–27 октября 2010 года). – СПб., 2010. – С. 121–128.
6. Ражева С.В. Специфические особенности системы менеджмента качества педагогического колледжа // Методология исследования в профессиональном педагогическом образовании : материалы третьего междунар. методологич. сем. (Санкт-Петербург, 25–26 февраля 2010 года). – СПб., 2010. – С. 218–223.
7. Типовая модель системы менеджмента качества образовательного учреждения для учреждений среднего профессионального образования : методич. материалы / авт. кол. З. Х. Балацан, В. П. Смирнов, А. Ю.Чернова, М. Б.Шифрин. – СПб., 2007. – 149 с.

