

ЗВАРОТНАЯ СУВЯЗЬ У АДУКАЦЫЙНЫМ ПРАЦЭСЕ Ў КАНТЭКСЦЕ СІСТЭМЫ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ ЎСТАНОВЫ ВЫШЭЙШАЙ АДУКАЦЫІ

С. В. Зыгмантовіч,

*загадчык кафедры менеджменту інфармацыйна-дакументнай сферы
Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў, кандыдат
педагагічных навук, дацэнт*

Адукацыя з'яўляецца адным з важнейшых фактараў устойлівага развіцця грамадства, канкурэнтаздольнасці і нацыянальнай бяспекі дзяржавы. Якасць адукацыі стала фундаментальнай катэгорыяй дзяржаўнай адукацыйнай палітыкі нашай краіны. Праблеме якасці прысвечана значная частка Дзяржаўнай праграмы развіцця вышэйшай адукацыі на 2011–2015 гг., у якой адзначаецца, што вышэйшая адукацыя развіваецца ў адпаведнасці са стратэгіяй пераходу краіны да інавацыйнай эканомікі, з'яўляецца асноўнай крыніцай забеспячэння яе кадравага патэнцыялу і накіравана на далейшае павышэнне якасці падрыхтоўкі спецыялістаў на падставе навейшых дасягненняў навукі і тэхнікі, інтэлектуальна-творчае і ідэйна-маральнае развіццё асобы [1].

Сістэмнае павышэнне якасці работы ва ўстановах адукацыі сёння разглядаецца спецыялістамі ў кантэксце фарміравання сістэм менеджменту якасці (СМЯ), якія адпавядаюць патрабаванням міжнародных і нацыянальных стандартаў.

Якасць работы ўстаноў адукацыі – комплекснае паняцце, якое ў першую чаргу разам з якасцю навуковай, інавацыйнай, выхаваўчай дзейнасці звязана з якасцю прадастаўлення адукацыйных паслуг. Якасць вызначаецца праз задаволенасць спажыўцоў. Асноўныя мэты ўкаранення сістэм менеджменту якасці ва ўстановах вышэйшай адукацыі (УВА) – вывучэнне патрабаванняў спажыўцоў да якасці адукацыйных паслуг і маніторынг задаволенасці спажыўцоў ступенню выканання іх патрабаванняў. Аб'ектамі сістэмы спажывецкага маніторынгу, які пастаянна праводзіць адзел менеджменту якасці адукацыі Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў, з'яўляюцца навучэнцы (абітурыенты, студэнты, выпускнікі), выкладчыкі ўніверсітэта (унутраныя спажыўцы) і работадаўцы (знешнія спажыўцы).

Пры ацэнцы якасці адукацыйнай паслугі галоўнае – аналіз яе сутнасці як аб'ектыўнай перадумовы задаволенасці спажыўца.

Разглядаючы адукацыйную паслугу, неабходна зыходзіць з асаблівасцей адукацыйнага працэсу ва УВА і прызначэння адукацыйнай паслугі. Адукацыйны працэс, як вызначана ў Кодэксе краіны аб адукацыі, гэта навучанне і выхаванне, арганізаваныя ўстановай адукацыі ў мэтах засваення навучэнцамі зместу адукацыйных праграм [3]. Адукацыйны працэс – гэта развіццёвае ўзаемадзеянне выкладчыка і студэнта, накіраванае на дасягненне пэўнай мэты, якое прыводзіць да загадзя вызначанай змены стану, пераўтварэння якасцей навучэнцаў. Прызначэнне адукацыйнай паслугі – авалоданне зместам адукацыйнай праграмы з мэтай фарміравання пэўных прафесійных якасцей і навыкаў.

У структуры адукацыйнага працэсу цэнтральнае месца займаюць педагог і навучэнец. Як вядома, постіндустрыяльная эканоміка набывае ўсё больш рысы эканомікі ведаў. Паколькі народная гаспадарка актыўна засвойвае навейшыя, навуковаёмістыя тэхналогіі, патрабаванні да ведаў спецыялістаў будуць ускладняцца. Якія б цяжкасці ні ўзніклі на ўсіх узроўнях сістэмы адукацыі – ад агульнадзяржаўнага да ўнутрывузаўскага – усе яны будуць вырашацца ў межах узаемадзеяння «выкладчык – студэнт», бесперапынна ўскладняючы ўмовы іх вучэбнай дзейнасці.

Сярод прынцыпаў сістэм менеджменту якасці, сфармуляваных у міжнародных стандартах ІСО серыі 9000, – актыўны ўдзел супрацоўнікаў у функцыянаванні СМЯ, далучэнне персаналу, уцягненне персаналу ў гэты працэс. Як сцвярджаюць прафесіяналы менеджменту, любы намаганні без падтрымкі вялікай колькасці супрацоўнікаў неэфектыўны. Якасць – гэта не канкрэтнае заданне, яно павінна быць замацавана ў кожным працэсе, а гэта абавязак кожнага працуючага. Сістэма якасці накіравана на пастаяннае паляпшэнне, якое немагчыма без далучэння персаналу. Кіраўніцтву арганізацыі трэба стварыць умовы, каб кожны супрацоўнік прымаў удзел у бесперапынным удасканаленні, асабліва гэта адносіцца да тых працэсаў, дзе ён удзельнічае. Удзелам кожнага менеджменту якасці рэалізуецца на ўсіх узроўнях арганізацыі, ва ўсіх падраздзяленнях.

Павышэнне ролі выкладчыка і актывізацыя яго ўдзелу ў СМЯ – актуальная праблема. Паводле вынікаў маніторынгу стварэння, укаранення, сертыфікацыі і функцыянавання СМЯ ва УВА краіны, праведзенага супрацоўнікамі Рэспубліканскага інстытута вышэйшай школы ў кастрычніку 2012 г., высветлена, што сярод розных катэгорый персаналу УВА найбольш станоўча да

ўкаранення СМЯ адносяцца кіраўнікі факультэтаў, кафедраў, аддзелаў (82,9% ад колькасці апытаных); сярод выкладчыкаў крыху больш паловы адносяцца станоўча да СМЯ – 57,4%; сярод студэнтаў, слухачоў – 36,1%; арганізацый-заказчыкаў – 48,9% [2, с. 19].

Адным з інструментаў, які выкарыстоўваюць выкладчыкі пры вызначэнні якасці адукацыйнага працэсу, з'яўляецца такі яго кампанент, як зваротная сувязь. У дачыненні да педагагічнай дзейнасці зваротная сувязь разглядаецца ў аспекце таго, як разумеюць і прымаюць выкладчыка навучэнцы [5, с. 32].

Пры навучанні ва ўстанове вышэйшай адукацыі студэнт атрымае комплекс простых адукацыйных паслуг, як правіла, у выглядзе вывучэння асобных дысцыплін. Важным з'яўляецца вывучэнне якасці простага адукацыйнага паслугі, якую можа ажыццявіць кожны выкладчык у выглядзе аналізу зваротнай сувязі.

Зваротная сувязь дазваляе ўбачыць усе працэдуры адукацыйнага працэсу не ізалявана, а ў цэласным сістэмна-дзейнасным аналізе. Таму для выкладчыкаў вельмі важна, па-першае, аваладаць прыёмамі самааналізу, а па-другое – навучыцца ажыццяўляць зваротную сувязь.

Аналіз узаемазалежнасці паміж працэсам педагагічнай дзейнасці і зваротнай сувяззю як стымулюючым фактарам у эфектыўным кіраванні адукацыйнымі сістэмамі дазваляе зрабіць высновы, што зваротная сувязь існуе толькі тады, калі ёсць адпаведная вымяральная працэдура, якая дае вынікі, што адпавядаюць патрабаванням. Вопыт замежных краін, адукацыйных устаноў нашай краіны сведчыць, што сярод найбольш распаўсюджаных метадаў зваротнай сувязі вылучаецца анкетаванне студэнтаў. У некаторых УВА распрацавана дакументаваная працэдура ў межах СМЯ – Палажэнне аб правядзенні апытання «Выкладчык вачыма студэнтаў» [6]. На наш погляд, актуальнай праблемай для кожнай УВА з'яўляецца ўніфікацыя гэтай формы, распрацоўка на навуковай аснове метадыкі ацэнкі якасці простага адукацыйнага паслугі, якую маглі б выкарыстоўваць выкладчыкі ў сваёй педагагічнай дзейнасці.

У цяперашні час распрацаваныя канцэпцыі ацэнкі задаволенасці спажыўцоў адносяцца па класіфікацыі да паслуг. Калі ўлічваць гэты момант пры распрацоўцы інструментарыю для зваротнай сувязі ў адукацыйным працэсе, то неабходна вызначыць тыя характарыстыкі адукацыйнага працэсу, якія можна суаднесці са

спецыяльнай шкалой і наборам паказальнікаў. Характарыстыкі адукацыйнай паслугі могуць разглядацца з пазіцыі кампанентнай структуры адукацыйнага працэсу, сярод якіх вылучаюцца мэтавыя, змястоўныя, матывацыйныя, аперацыянальна-дзеясныя, кантрольна-рэгулюючыя, рэфлексійныя. Некаторыя спецыялісты якасць адукацыйнага працэсу вызначаюць па наступных складаючых: мэты і змест; узровень прафесіяналізму выкладчыкаў і арганізацыя іх дзейнасці; стан МТБ і ўзровень навукова-інфармацыйнай базы [2]. Маюцца даследаванні, дзе крытэрыі якасці адукацыйнай паслугі для ацэнкі студэнтамі прадстаўлены па блоках: умовы (кошт навучання; імідж адукацыйнай установы; рэсурснае забеспячэнне адукацыйнай паслугі); працэс (змест праграмы, выкладанне праграмы; узаемадзеянне ўдзельнікаў праграмы; дыдактычныя прыёмы і сродкі; віды дзейнасці студэнта ў працэсе навучання; магчымасць адсочвання ўласнай адукацыйнай траекторыі); вынік (узровень авалодання зместам праграмы) [4, с. 83].

Значным пытаннем разглядаемай праблемы з'яўляецца выніковасць аналізу зваротнай сувязі выкладчыкамі. З аднаго боку, нельга не пагадзіцца са спецыялістамі РІВШ, «што патрабаванні студэнтаў да якасці адукацыйнай паслугі практычна не ўплываюць на змест дзейнічаючых адукацыйных стандартаў, тыпавыя вучэбныя планы, вучэбныя праграмы» [2, с. 20]. Разам з тым вынікі гэтай работы дазваляюць вызначыць праграму ўдасканалення адукацыйных паслуг ва УВА і адраснай работы з іх спажыўцамі па наступных кірунках: метадычным – удасканаленне праграмы вучэбнай дысцыпліны выкладчыкам; дыдактычным – правесці карэкцыю адукацыйнага працэсу; упраўленчым – выкарыстанне ў СМЯ адукацыі; сацыяльна-эканамічным – павышэнне эфектыўнасці ўзаемадзеяння адукацыйнай установы як пастаўшчыка адукацыйнай паслугі з яе спажыўцамі – студэнтамі; асабістым – актывізацыя ўдзелу выкладчыкаў у СМЯ адукацыйнай установы. Арыенціры на зваротную сувязь набліжаюць выкладчыкаў да адмовы ад фармалізму ў сваёй дзейнасці. Аналіз атрыманай інфармацыі, своечасовая і паслядоўная карэкціроўка на падставе гэтага аналізу атрыманых паказчыкаў у рабоце выкладчыкаў набліжаюць адукацыйныя сістэмы да стадыі самаразвіцця, даюць магчымасць павысіць задаволенасць выкладчыкаў ад выконваемай работы.

1. Государственная программа развития высшего образования на 2011–2015 годы : постановление Совета Министров Республики Беларусь от 01.07.2011 г., № 893 [Электронный ресурс]. – URL: http://www.pravo.by/world_of_law/text.asp?RN=C21100893.

2. *Дмитриев, Е. И.* Опыт функционирования систем менеджмента качества в учреждениях образования / Е. И. Дмитриев, В. И. Шупляк // Выш. адукацыя. – 2012. – № 6. – С. 18–22.

3. Кодекс Республики Беларусь об образовании [Электронный ресурс]. – URL: http://kodeksy-by.com/dictionary/o/obrazovatel_nyj_protssess.htm.

4. *Колесников, А.* Качество обучения: главное – удовлетворенность потребителя / А. Колесников // Стандарты и качество. – 2011. – № 12. – С. 82–85.

5. *Кухарев, Н. В.* Проблема обратной связи в условиях эффективного управления образовательными системами : акмеологический подход / Н. В. Кухарев // Адукацыя і выхаванне. – 2012. – № 4. – С. 32–37.

6. Система менеджмента качества. Положение о проведении опроса «Преподаватель глазами студентов». Филиал РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина в г. Оренбурге [Электронный ресурс]. – URL: <http://orengubkin.ru/upload/sistema-menedzhmenta-kachestva/polozheniya-smk/ip-914-30.pdf>.