УДК 378.1

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАФЕДРЫ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВУЗА НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

Семенова Е.В., Семенов В.И.

Лесосибирский педагогический институт, филиал ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», Лесосибирск, e-mail: elenacs@mail.ru

В статье рассматриваются возможности системы менеджмента качества высшего образования применительно к деятельности кафедры иностранных языков педагогического вуза. Выявлено, что существующее противоречие между накопленным опытом в работе подразделений института и бессистемным характером его анализа не позволяет задействовать эффективно все ресурсы повышения качества образования. В контексте современных требований к менеджменту качества образования раскрыто понятие процессного подхода. Изучение литературы не выявило принципиальных расхождений в толковании феномена системы менеджмента качества. Уточнено понятие процесса, раскрыты его основные характеристики. Описаны уровни процесса относительно деятельности кафедры иностранных языков. Особое внимание уделено процессам измерения анализа и улучшения работы кафедры иностранных языков Лесосибирского педагогического института – филиала Сибирского федерального университета. Доказана эффективность использования современных методов оценивания работы кафедры на основе процессного подхода.

Ключевые слова: высшее педагогическое образование, кафедра иностранных языков, иноязычное образование, менеджмент качества, процесс, процессный подход, SWOT-анализ

ACTIVITIES OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN LANGUAGES OF THE PEDAGOGICAL HIGH SCHOOL BASED ON THE PROCESS APPROACH

Semenova E.V., Semenov V.I.

Lesosibirskii Pedagogicheskii Institut, filial Sibirskogo Federalnogo Universiteta Lesosibirsk Pedagogical Institute, the branch of Siberian Federal University, Lesosibirsk, e-mail: elenacs@mail.ru

The article discusses the possibility of the quality management system in higher education in relation to the activities of the department of foreign languages of pedagogical institute. It was revealed a contradiction between the experience in the departments of the Institute and the none-systematic nature of its analysis does not allow to use the resources to improve the quality of education effectively. In the context of modern requirements for quality management education the concept of the process approach was revealed . The study of literature did not reveal fundamental differences in the interpretation of the phenomenon of the quality management system. The main characteristics of the notion of process are disclosed. The levels of the process of the department of foreign languages are described . Special attention is given to the processes of measurement analysis and improvement of the department of foreign languages of Lesosibirsk Pedagogical Institute – a branch of the Siberian Federal University. The efficiency of the use of modern methods of estimation of the department on the basis of the process approach is proved.

Keywords: Higher Teacher Education, Department of Foreign Languages, foreign language education, quality management, process, process approach, SWOT-analysis

В настоящее время требование повышения качества в системе высшего образовании является аксиомой. Оснований для такого утверждения более чем достаточно: налицо несоответствие между новыми требованиями, которые ежедневно возникают в жизни и возможностями системы высшего образования соответствовать им, а, значит, решать новые нестандартные задачи в меняющихся условиях. Эта проблема в равной степени затрагивает все уровни и всех участников учебного процесса, а также систему высшего образования в целом. Не случайно в Национальной доктрине развития образования [6] повышение качества выступает одной из главных задач. В вузах создаются системы менеджмента качества (СМК), проходит обучение профессорско-преподавательского состава, в различных подразделениях вузов осуществляется работа по анализу и изысканию ресурсов повышения качества образования, проводятся научные исследования в данной области [4, 5, 7].

Как показывает практика, несмотря на определенные успехи, практические наработки, ряд исследований, в данной области гораздо больше нерешенного, что, на наш взгляд, следует отнести к ресурсам в области менеджмента качества образования. Одним из таких ресурсов является анализ деятельности подразделений вуза в контексте процессного подхода. Вне сомнения, деятельность подразделения началась не вчера, накоплен солидный опыт, но если он и подвергается анализу, то происходит это чаще всего спонтанно, бессистемно, и, как следствие, поиск эффективных путей повышения качества образования ограничивается краткосрочными рецептурными мерами. При этом внешне все выглядит достаточно корректно, соблюдены все признаки процесса. Отсюда оборонительная позиция «мы же это делаем».

Деятельность кафедры иностранных языков, которая является подразделением вуза, также требует переосмысления с позиции категорий, реалий и требований менеджмента качества. Ситуация, сложившаяся в иноязычном вузовском образовании, едва ли может удовлетворить студентов, преподавателей и работодателей. Это касается в равной степени как неязыковых групп, так и групп специальности «Иностранный язык», а также направления «Педагогическое образование», профиль «Иностранный язык». Данная сфера требует детального осмысления с позиции процессного подхода, чтобы можно было на этой основе изыскать ресурсы для повышения качества образования.

Следуя тенденциям времени, мы так определили **цель данной статьи**: описать деятельность кафедры иностранных языков педагогического вуза как совокупность взаимосвязанных процессов.

Все процессы, происходящие в любом подразделении, не существуют сами по себе, они вплетены в общий процесс жизнедеятельности вуза, взаимосвязаны между собой. Конечно, многое здесь происходит по синергетическому сценарию, где самоорганизация и саморазвитие оказываются порой доминирующими и определяют развитие событий. Но нельзя полностью уповать на процессы самоорганизации. Роль порядка как раз и призвана решать система менеджмента качества, главные цели которой следующим образом сформулированы в ГОСТ Р ИСО 9004-2001 [1].

– определение и удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон (работников, поставщиков, владельцев, обществ);

– обеспечение преимуществ в конкурентной борьбе и осуществление этого преимущества результативно и эффективно;

– достижение, поддержание и повышение эффективности и возможностей организации в целом.

Заметим, что вторая цель находится в противоречии с принципами менеджмента, сформулированными Э. Демингом, который утверждал, что «западный стиль менеджмента», основанный на идее конкуренции и конфликта, должен быть заменен менеджментом на основе плодотворного сотрудничества [2, 8]. В этом смысле жизнь вносит коррективы, и в настоящее время многие вузы успешно сотрудничают, развивая плодотворные научные, творческие и другие связи.

Категориальный аппарат СМК разработан достаточно основательно как в зарубежной, так и в отечественной специальной литературе. В ходе нашего исследования мы не обнаружили принципиальных расхождений в понимании сути феноменов системы менеджмента качества, есть лишь некоторая детализация и расширение понятий.

В характеристике процессного подхода мы будем опираться на коллективную монографию [3], где подробно даны основные понятия о процессе. Авторы исходят из того факта, что существуют две точки зрения на то, что представляет собой процесс:

1. Процесс – это организация ресурсов.

2. Процесс – это организационная деятельность.

Далее, опираясь на тот факт, что практически во всех толкованиях процесса появляются понятия «деятельность», «работа», авторы приходят к правомерности уточнения понятия «процесс» и замены его на «бизнес-процесс» (или деловой процесс). В таком случае «бизнес-процесс – это цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятия для переработки объекта с целью достижения результатов для удовлетворения внутренних или внешних потребителей» [там же, С. 24]. При таком подходе бизнес-процессы есть процессы деятельности. В определении процесса важна идея изменения, движения, что представляет собой суть развития. Это не только не противоречит приведенному соотношению «процесс – бизнес-процесс», но конкретизирует его, акцентируя идею развития. Другое дело, что развитие может быть как прогрессивным, так и регрессивным. СМК предполагает только прогрессивное развитие, значит, необходима такая организация деятельности, где будет все время происходить развитие со знаком «плюс», более того, качество такой деятельности будет нарастать. В этом заключается смысл менеджмента качества.

Авторы указанной монографии полагают, что при разработке процессов следует руководствоваться основными правилами ведения бизнеса, исходя из которых процессы должны быть:

- непрерывными, последовательными, документально оформленными;
- нацеленными на создание результата, имеющего ценность для потребителя;
- контролируемы, т.е. обеспечены точками, методами и средствами контроля, т.е. обеспечены точками, методами и средствами контроля;
- рационально выстроены, чтобы исключить «возвраты» или лишние и неэффективные операции:
- снабжены каналами передачи информации и пр.

Изученная и проанализированная выше литература, а также собственный опыт работы, эмпирические наблюдения позволили нам проанализировать деятельность кафе-

дры иностранных языков с позиции процессного подхода. В работе мы опирались на понимание процессса, изложенного в [3], где процесс представлен по уровням.

Рассмотрим каждый уровень процесса относительно предмета нашего исследования.

Первый уровень.

● *Ответственность руководства*. На кафедре эту функцию выполняет заведующий кафедрой. В отечественной культуре сложилась традиция, согласно которой руководитель несет ответственность за все, что происходит в его подчинении и компетенции. В принципе это так и есть. Но здесь значительную роль играет человеческий фактор, качества лидерства, которые есть или нет у руководителя, наличие или отсутствие стремления отвечать за все или перекладывать это на плечи подчиненных в виде поиска виноватого. На кафедре иностранных языков Лесосибирского педагогического института – филиала Сибирского федерального университета сложилась традиция, согласно которой распределение ответственности между членами кафедры в своем роде «замыкается» на заведующем, если первичная инициатива была его. Если же инициатива поступила от членов кафедры и получила одобрение с их стороны, то заведующий присоединяется к ней, курируя выполнение.

● *Менеджмент*. Являясь скоординированной деятельностью по руководству и управлению кафедрой, менеджмент предполагает осуществление руководством кафедрой в соответствии с миссией института, действиями высшего руководства, а также всеми структурами, с которыми кафедра находится во взаимосвязи: библиотекой, профкомом преподавателей, административно-хозяйственной частью и др. В части руководства немалую роль играют цели, принятые всеми членами кафедры и обеспечивающие эффективную реализацию всех процессов.

● *Процессы жизненного цикла***.** Для деятельности кафедры это означает совокупность процессов, выполняемых от момента выявления потребностей общества в определенной продукции (для педагогического вуза это подготовка учителей иностранного языка и других предметов) до момента удовлетворения этих потребностей в образовательных учреждений в школе и утилизации (выпуск специалистов) продукта.

● *Процессы измерения анализа, улучшения.* Эти процессы можно без особого напряжения обнаружить в деятельности любого подразделения вуза, но гораздо эффективнее они воплощаются в жизнь, если осуществляются с помощью современных оценочных методов управления качеством деятельности, таких как, к примеру, SWOT-анализ [9]. На кафедре иностранных языков такая работа проводится регулярно. В качестве примера приведем SWOT-анализ (2008 г.) (рис. 1) и SWOT-анализ (2013 г.) (рис. 2.)

SWOT-анализ деятельности кафедры иностранных языков как выпускающей для специальности 050303 «Иностранный язык» (квалификация «учитель иностранного языка», 2008 г.

Сильные стороны	**Слабые стороны**
– высокий процент качества знаний на государственной аттестации; – создание и внедрение УМКД в учебный процесс; – высокая степень мотивации студентов к учению; – создание атмосферы учебного сообщества и творчества среди студентов разных курсов; – качественный уровень проведения внеаудиторных мероприятий; – хорошая организация УИР и НИРС; – высокий процент преподавателей молодого возраста (средний возраст преподавателей кафедры иностранных языков – 29 лет); – эффективная организация учебных и производственных практик	– текучесть кадров; – низкий процент высококвалифицированных специалистов (кандидатов и докторов наук); – недостаточная материальная база для проведения занятий в соответствии с современными требованиями (отсутствие мультимедийного класса); – отсутствие хоздоговорных работ; – отсутствие работ, участвующих в конкурсах, грантах, научных программах
Возможности	**Угрозы**
– создать условия для повышения квалификации преподавателей; – разработать и внедрить модульно-рейтинговую систему оценки качества обучения; – создать систему закрепления молодых преподавателей на кафедре, в т.ч. в финансовом плане (доплаты, поощрения и пр.)	– текучесть кадров и низкий процент высококвалифицированных кадров приведет к снижению качества подготовки; – низкий уровень научных исследований негативно отразится на качестве УИР и НИРС; – отсутствие мультимедийного класса повлечет за собой несоответствие современным требованиям и негативно отразится на качестве подготовки

Рис. 1

SWOT-анализ деятельности кафедры иностранных языков, 2013 год

Сильные стороны	**Слабые стороны**
– высокий процент качества знаний на госаттестации; – создание и внедрение УМКД в учебный процесс; – высокая степень мотивации студентов к учению; – создание атмосферы учебного сообщества и творчества среди студентов разных курсов; – качественный уровень проведения внеаудиторных мероприятий; – хорошая организация УИР и НИРС; – высокий процент преподавателей молодого возраста; – эффективная организация учебных и производственных практик; – наличие работ, участвующих в конкурсах, грантах, научных программах; – наличие материальной базы для проведения занятий в соответствии с современными требованиями (мультимедийный класс, современные обучающие программы)	– низкий процент высококвалифицированных специалистов (кандидатов и докторов наук); – малое количество хоздоговорных работ
Возможности	**Угрозы**
– создать условия для повышения квалификации преподавателей; – разработать и внедрить модульно-рейтинговую систему оценки качества обучения; – создать систему закрепления молодых преподавателей на кафедре, в т.ч. в финансовом плане (доплаты, поощрения и пр.	– низкий процент высококвалифицированных кадров приведет к снижению качества подготовки

Рис. 2.

Наглядно видно, что за пять лет наступили некоторые улучшения в работе кафедры, налицо позитивная динамика развития. Вместе с тем есть «долгоиграюшие» проблемы, которые решить за 4–5 лет сложно, например, повышение процента высококвалифицированных специалистов (кандидатов и докторов наук).

Кроме того, вопросы измерения, анализа, улучшения постоянно отражаются в годовых отчетах кафедры, на заседаниях кафедры, в индивидуальной работе с преподавателями и студентами, во внедрении балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости.

Второй уровень. Он касается маркетинга, проектирования, планирования, производства, закупок, проверки и послепродажной деятельности. Все эти процессы взаимосвязаны между собой и касаются в большей степени работы со студентами: от работы с потенциальными абитуриентами до работы со стажерами.

Третий уровень. Деятельность этого уровня связана с документальным оформлением деятельности кафедры. Кафедра сама участвует в составлении многих документов, например, рабочих программ, УМКД, сценариев воспитательных мероприятий и пр. Есть документы, носящие «безусловный» характер, например, учебные и рабочие планы, графики учебного процесса, ведомости успеваемости, кафедральный журнал, расписание занятий и др.

Четвертый уровень. Этот уровень охватывает микропроцессы, происходящие на уровне деятельности отдельных преподавателей, учебы студентов, взаимоотношений, возникающих на занятиях и вне их. Это частные процессы, без которых невозможно существование всех остальных процессов.

Все 4 уровня взаимосвязаны между собой, специфика каждого не отменяет общие тенденции развития процессов деятельности кафедры.

Подведем итоги.

1. Система менеджмента качества является в настоящее время необходимым и безусловным требованием эффективной деятельности любой организации или учреждения.

2. Процессный подход является основой системы менеджмента качества. Он включает в себя совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов и регулирует последовательность действий и операций.

3. Мы предприняли попытку проанализировать деятельность кафедры иностранных языков педагогического вуза на основе процессного подхода. Мы пришли к выводу, что вся предыдущая работа на протяжении многих лет на кафедре объективно носила системный характер, но анализ на основе процессного подхода позволил высветить новые грани и возможности улучшения качества иноязычного образования в новых условиях перехода на новые стандарты в контексте компетентностного подхода.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества: Режим доступа [Электронный ресурс]. – URL: http://www.complexdoc.ru/lib (дата обращения: 17.05.2013)

2. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами, процессами: пер. с англ. – 2-е изд. - М.: Альпина Бизнес-Бук, 2009. - 419 с.

3. Ефимов В.В., Самсонова М. В. Управление процессами. - Ульяновск: УлГТУ, 2008. - 222 с.

4. Менеджмент процессов: пер. с нем. / под ред. И. Беккера, Л. Вилкова, М. Кугелера, М. Роземанна. - М.: ЭКСПО, 2007.-384 с.

5. Мищенко Е.С. Система менеджмента образования в вузе: формирование и опыт создания: монография. - Саратов: Сар. гос. соц-эк. ун-т., 2010.– 204 с.

6. Национальная доктрина образования в Российской Федерации: [сайт]. – URL: http://sinncom.ru/content/reforma/index5.htm (дата обращения 20.06.2013)

7. Храмова Л.Н., Семенова Е.В., Гавриленко Л.С. Имидж-менеджмент как динамическая характеристика инновационного развития вуза в условиях малого сибирского города // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 4 (Ч. 5). – стр. 1240–1244;

8. Deming W. Edwards Fourteen Points and the seven deadly diseases control: режим доступа [Электронный ресурс]. – URL: http://www.endsoftheearth.com/Deming14Pts.htm (дата обращения 03. 07 2013).

9. SWOT Analysis: режим доступа [Электронный ресурс]. – URL: http://www.quickmba.com/strategy/swot/ (дата обращения 14. 07. 2013).

References

1. GOST R ISO 9004-2001 Natsionalnii standart Rossiyskoy Federatsii. Sistemy menedzhmenta kachestva (National Standart of Russian Federation. Systems of Quality Management) Available at: http://www.complexdoc.ru/lib (accessed 17 May 2013).

2. Deming E. Vykhod iz krizisa: novaya paradigma upravleniya lyudmi, sistemami, protsesami (Way Out from Crisis: People's, Systems' Processes' Management). Moscow, Alpina biznes buk, 2009. 419 p.

3. Efimov V.V., Samsonova M.V.Upravlenie protsesami (Processes' Management). Ulyanovsk, Ulgtu, 2008. –222 p.

4. Menedzhment protsesov(Processes' Management) / Pod red. I. Bekkera, L. Vilkova, M. Kugelera, M. Rosemanna. Moscow, EXSPO, 2007. 384 p.

5. Mischenko E.S. Sistema menedzhmenta obrasovaniya v vuze: formirovanie i opyt sozdaniya:monografiya (System of Education Management in Higher Institution: forming and experience of creation). Saratov, 2010. 204 p.

6. Natsionalnaya doctrina obrasovaniya v Rossiyskoi Federatsii (National Doctrine of Education in Russian Federation) Available at: http://sinncom.ru/content/reforma/index5.htm (accessed 20 June 2013).

7. Khramova L.N., Semenova E.V., Gavrilenko L.S. *Fundamentalnye isslodovaniya − Fundamental Research,* 2013, no. 4 (part 5), pp. 1240–1244.

8. Deming W. Edwards Fourteen Points and the seven deadly diseases control: Available at: http://www.endsoftheearth.com/Deming14Pts.htm (accessed 03 July2013).

9. SWOT Analysis: Available at: http://www.quickmba.com/strategy/swot/ (accessed 14 July. 2013).

Рецензенты:

Петрищев В.И., д.п.н., профессор, зав. кафедрой иностранных языков Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева, г. Красноярск;

Морозова О.П., д.п.н., профессор, директор Центра переподготовки и повышения квалификации преподавателей высших и средних специальных учебных заведений Алтайского государственного университета, г. Барнаул.

Работа поступила в редакцию 15.08.2013.