

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЦЕССА ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Согласно прагматической аксиоме Э. Деминга, любую деятельность, в том числе и образовательную, следует рассматривать как технологический процесс. В работе организации эти процессы взаимодействуют сложным образом, образуя систему или сеть процессов. Было предложено рассматривать организацию как систему процессов [1]. Стандарты семейства ИСО 9000 закрепили такой подход. Они основываются на понимании того, что всякая работа выполняется как процесс. Каждый процесс, преобразуя некоторый объект труда, имеет вход и выход. Выход — это продукция, материальная и нематериальная, которая является результатом процесса. Выходом процесса может быть, например, документ, программный продукт, вещество, образовательная услуга, оборудование или промежуточная продукция любой природы. Каждый процесс включает определенным образом ресурсы, в том числе трудовые. На входе и выходе процесса, а также в различных фазах процесса могут или должны проводиться измерения. Требования к системам качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 могут быть применены ко всем категориям продукции или услуг. Важнейшим моментом ИСО 9000 являет-

ся то, что требования к системам качества, по существу, одни и те же для всех общих категорий продукции и услуг, различаться могут лишь детали административного построения и управления системами и терминология.

Общее руководство организацией с позиций качества достигается через управление ее процессами. Управление процессом включает: определение целей и желаемых результатов процесса; определение необходимых ресурсов, в том числе трудовых, для выполнения процесса; определение методов и средств выполнения процесса; управление использованием ресурсов, которые выделены для осуществления данного процесса, включая мотивацию персонала; наблюдение за ходом процесса, анализ результатов его выполнения и коррекция хода процесса на основе объективных данных [1].

В деятельности Томского межвузовского центра дистанционного образования (ТМЦ ДО) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) такими данными являются показатели-индикаторы обратной связи со студентами. Регулярно нами проводится анкетирование и другие методы исследования качества образовательного процесса

и отдельных его аспектов. Результаты таких исследований способствуют постоянной работе по системному совершенствованию дистанционного обучения в целом и таких его подсистем, как организационно-психолого-педагогическая, информационно-технологическая, учебно-методи-

ния методических и электронных пособий, удобство в установке и использовании студенческого компакт-диска, доступность и удобство компьютерных контрольных работ, сайт ТМЦ ДО, on-line-консультации, стоимость обучения по 5-балльной шкале (таблица).

Оценка качества различных сторон обучения

Оцениваемый параметр	Средняя оценка	Число ответов	Нет ответа
Сайт ТМЦ ДО	4,44	436	5
Доступность, удобство компьютерных контрольных работ	4,43	432	9
Удобство в установке и использовании студенческого компакт-диска	4,40	438	3
Работа преподавателей во время проведения сессий	4,29	436	5
Своевременность получения кейсов с учебно-методическими пособиями	4,17	437	4
Укомплектованность кейсов учебно-методическими пособиями	4,08	437	4
Работа менеджера в г. Томске	4,00	423	18
Качество электронных учебных пособий	3,89	432	9
Работа представителя в населенном пункте	3,77	432	9
Стоимость обучения	3,74	426	15
Качество исполнения учебно-методических пособий	3,60	435	6
Удобство, доступность on-line-консультаций	3,04	392	49

ческая и другие. В ТМЦ ДО было проведено анкетирование студентов по вопросам качества дистанционного обучения и составляющих его подсистем. Интересной и полезной для нас явилась оценка студентами различных сторон дистанционного обучения. Было предложено оценить работу представителя, менеджера, преподавателей, своевременность получения и укомплектованность кейсов с учебно-методическим и программным обеспечением, качество исполне-

Как следует из таблицы, в целом студенческая оценка достаточно высока. Можно сделать предварительный вывод, что дистанционное обучение удовлетворяет наших потребителей и они готовы к сотрудничеству с ТМЦ ДО.

Литература

1. Менеджмент систем качества : учеб. пособие / М.Г. Круглов [и др.]. – М. : ИПК «Издательство стандартов», 1997.