



УДК 372.881.111.1

*М.Н. Соснина***ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ИНОЯЗЫЧНОГО ОБУЧЕНИЯ
В НЕЯЗЫКОВОМ ВУЗЕ***Mariia N. Sosnina***TECHNOLOGY OF MANAGING THE QUALITY OF MODERN
LANGUAGE EDUCATION IN THE NON-LANGUAGE UNIVERSITY****Аннотация**

В статье рассматривается новая частнопредметная педагогическая технология обеспечения качества иноязычного обучения в неязыковом вузе. До недавнего времени управление качеством обучения в вузе заключалось в администрировании образовательной деятельности, без учета особенностей преподавания конкретных дисциплин. Целью данной технологии является организация иноязычного обучения в неязыковом вузе с учетом компетентностной модели и методологии профессиональных профилей. Концептуальную основу технологии составляют понятие качества иноязычного обучения и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Содержательная сторона обучения данной технологии представлена ФГОС ВПО третьего поколения и Общеввропейскими компетенциями владения иностранным языком.

Преимуществами данной технологии являются повышение мотивации учащихся неязыкового вуза к изучению иностранного языка и достижению эффективного результата за оптимальный период времени.

Ключевые слова

ЧАСТНОПРЕДМЕТНАЯ ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ, КАЧЕСТВО ИНОЯЗЫЧНОГО ОБУЧЕНИЯ, КОМПЕТЕНТНОСТНАЯ МОДЕЛЬ, ОБЩЕЕВРОПЕЙСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЛАДЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКОМ, ПРИНЦИПЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРОФИЛИ.

Abstract

The article considers a new course-oriented educational technology which manages the quality of modern language teaching in the non-language university. Up to the present, the quality management in universities was targeted only at the educational process as a whole, with no attention to particular subjects and courses. The purpose of the given technology is the organization of modern language teaching in the non-language university on the basis of core educational competencies and CEF Professional Profiles. The technology is established on the concept of modern language quality and principles of Total Quality Management. The educational content of the technology is presented by the latest Federal State Standards for Higher Education and Common European Framework of Reference.

This educational technology contributes to the better motivation of students to learn foreign languages and achieve the results within the reasonable time.

Keywords

COURSE-ORIENTED EDUCATIONAL TECHNOLOGY, MODERN LANGUAGE QUALITY, COMPETENCE MODEL, COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE, TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES, CEF PROFESSIONAL PROFILES.

В настоящее время приоритетными направлениями развития российского высшего профессионального образования являются следующие: горизонтальная/вертикальная интеграция; ин-

тернационализация на основе Болонских принципов; дальнейшее обеспечение многоуровневого образования; реализация образовательных стандартов третьего поколения, основанных на ком-

петентностном подходе; развитие систем оценки качества образовательных услуг; разработка рейтинговой системы оценки знаний; инновационная составляющая образования; непрерывное образование (life-long learning).

Основопологающим моментом для реализации концепции управления качеством явилось подписание европейскими странами в июне 1999 года. Болонской декларации о высшем образовании. Это ознаменовало начало нового этапа развития высшего образования, направленного на международное сотрудничество на основе взаимного доверия, прозрачности, признания компетенций и квалификаций, повышающих гарантии открытости рынка труда.

После присоединения России к Болонской декларации в 2003 году «болонский формат» стал приоритетным в реорганизации отечественной системы высшего образования в соответствии с принципами создания единого международного образовательного пространства. Учебные заведения стали активно разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества. В основе таких систем лежат международные стандарты ISO 9000:2008 и ISO 9001, 9004 в области образования, реализующие восемь принципов концепции всеобщего управления качеством (TQM). Системы управления качеством помогают вузам создавать особые условия для улучшения результативности обучения и повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг, к которым относятся студенты, их родители, потенциальные работодатели, а также общество в целом [1].

Однако до сих пор управление качеством в вузе заключалось в основном в администрировании образовательной деятельности, без учета особенностей преподавания конкретных дисциплин. Таким образом, целесообразно было бы создать новую технологию обеспечения качества для конкретной дисциплины, а именно для иноязычного обучения в неязыковом вузе. В уровневой системе педагогических технологий данная технология определяется как частнопредметная, имеющая своей целью организацию иноязычного обучения в неязыковом вузе таким образом, чтобы результат был достигнут наиболее эффективным способом с учетом современных принципов, методов, подходов, приемов и средств обучения. В структуру данной технологии входят:

- ФГОС ВПО третьего поколения;

- опубликованный в 2001 году документ Совета Европы «Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, преподавание, оценка» («Common European Framework of Reference: Learning, Teaching, Assessment») (далее – CEF);

- система всеобщего управления качеством (TQM).

Две первые составляющие отражают содержательную сторону обучения технологии управления качеством. Система TQM лежит в основе процессуального компонента данной технологии.

Концептуальную основу технологии управления качеством составляют, с одной стороны, понятие качества и, с другой стороны, принципы TQM.

В иноязычном обучении качество обычно интерпретируется с позиций результата обучения, под которым подразумевается практическое владение языком. В свою очередь, содержание понятия «владение языком» зависит от доминирующих на данном этапе методов и подходов к обучению иностранным языкам. Те же самые методы и подходы заложены в технологию управления качеством иноязычного обучения.

С 1990-х годов пальма первенства принадлежит коммуникативному, или коммуникативно-ориентированному, методу, возникшему на базе социолингвистики. Главной целью обучения в соответствии с этим методом является формирование коммуникативной компетенции. Таким образом, владение языком с точки зрения коммуникативного метода приравнивается к формированию речевых навыков, умений, коммуникативной компетенции.

Среди преобладающих в современной методике подходов к обучению иностранному языку чаще всего выделяют два: личностно-деятельностный (личностно ориентированный) и компетентностный.

В соответствии с личностно-деятельностным подходом в центре процесса обучения находится обучающийся, который из объекта обучения превращается в субъекта обучения, осуществляющего определенную деятельность в социальном контексте с целью решения задач (не обязательно языковых). В рамках такого подхода в процессе обучения учитываются индивидуально-психологические особенности учащихся, их интересы и потребности.



Компетентностный подход получил широкую известность после публикации «Стратегии модернизации содержания общего образования» (2001) и «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» (2002), где был отмечен переход оценки результата образования с понятий «подготовленность», «образованность», «общая культура» на понятия «компетенция/компетентность»

С точки зрения компетентностного подхода качество интерпретируется как эффективность процесса обучения, обусловленная достижением целей и результатов обучения, под которыми понимается овладение компетенциями/компетентностями [2]. На низших уровнях ВПО формируются компетенции, способствующие осуществлению профессиональной деятельности, а на высших – компетенции, способствующие управлению процессами профессиональной деятельности.

Для иноязычного обучения основной формируемой компетенцией является коммуникативная компетенция (термин предложен Д. Хаймсом), или иноязычная коммуникативная компетенция. Согласно ФГОС ВПО третьего поколения, этот вид компетенции для неязыковых специальностей предполагает умение использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, извлекать необходимую информацию из оригинального текста на иностранном языке, а также навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии [3]. Понятие коммуникативной компетенции легло в основу документа СЕФ.

Составляющими иноязычной коммуникативной компетенции являются следующие компетенции: лингвистическая, социолингвистическая (речевая), социокультурная, дискурсивная, стратегическая (компенсаторная), предметная, социальная [4].

Одним из эффективных способов формирования коммуникативной компетенции и, следовательно, повышения качества иноязычного обучения может служить педагогическая технология, основанная на принципах системы TQM (см. таблицу).

Концепция TQM базируется на следующих принципах:

- ориентация на потребителя;
- роль преподавателя;

- всеобщее вовлечение в решение проблем качества;
- процессный подход;
- постоянное совершенствование;
- системный подход к управлению качеством;
- принятие решений, основанных на фактах;
- концентрация усилий в сфере качества в сторону человеческих взаимоотношений [5].

Ориентация на потребителя в рассматриваемой технологии управления качеством иноязычного обучения предполагает удовлетворение запросов лиц, заинтересованных в результате обучения иностранному языку. Результат предопределяет цели обучения, имеющие следующие особенности:

а) как правило, носят прагматический характер;

б) определяются потребностями общества и социальным заказом использовать иностранный язык для общения в различных сферах деятельности;

в) тесно связаны с основными языковыми свойствами (коммуникативностью, системностью, функциональностью) и функциями (созданием, хранением, передачей информации);

г) согласуются с существующей на данном этапе развития общества концепцией иноязычного обучения.

В рамках технологии управления качеством цели обучения формируются с учетом требований ФГОС ВПО, реализующего компетентностную модель, и общеевропейскими компетенциями владения иностранным языком. Опираясь на структуру уровней, представленных в документе Совета Европы, с одной стороны, и требования к сдаче единого государственного экзамена – с другой, можно предположить, что для неязыкового вуза оптимальными являются предпороговый (waystage), пороговый (threshold) и пороговый продвинутый (vantage) уровни (в терминах СЕФ – соответственно А2, В1, В2). Владение иностранным языком на каждом уровне осуществляется через речевую деятельность, включающую рецептивные (чтение, аудирование) и продуктивные (говорение, письмо) виды. Тематика общения на иностранном языке, в соответствии с примерной программой по дисциплине «Иностранный язык» для неязыковых вузов и факультетов, происходит в рамках четырех коммуникационных сфер:

**Преимущества системы TQM для высшего образования
 по сравнению с традиционной системой управления качеством**

Традиционные принципы управления качеством	Принципы системы TQM
1. Удовлетворение потребностей только одной из сторон. В образовании это либо образовательное учреждение, получающее высокие показатели успеваемости, либо учащиеся, стремящиеся сдать экзамены и защитить дипломную работу	1. Удовлетворение потребностей всех сторон, как участников образовательного процесса, так и лиц / организаций, финансирующих обучение, потенциальных работодателей, общества в целом
2. Планирование, обеспечение и контроль улучшения качества в циклическом режиме, когда образовательный процесс воспринимается как набор отдельных, никак не пересекающихся дисциплин. Соответственно основное внимание уделяется качеству отдельных составляющих процесса	2. Планирование, обеспечение и контроль улучшения качества всех процессов и системы в непрерывном режиме. Все компоненты образовательного процесса (например, обучения иностранному языку) взаимосвязаны, подчинены общей цели. Приоритетом является качество общего результата через постоянное улучшение качества всех процессов
3. Разработка преимущественно корректирующих воздействий, направленных на исправление недостатков. В образовании таким воздействием могут считаться дополнительные занятия, переэкзаменовки, разработка дидактических материалов	3. Разработка преимущественно предупреждающих воздействий, которые связаны главным образом с прозрачностью всей системы контроля качества в образовательном процессе. К подобным мерам воздействия в иноязычном обучении можно отнести предварительную диагностику знаний, умений, навыков учащихся, применение системы дескрипторов для каждой составляющей образовательного процесса, дифференцированный подход к обучению для каждого уровня владения языком, материалы для самооценки учащихся
4. Возложение функций обеспечения качества на преподавателей и администрацию	4. Возложение функций управления качеством на всех вовлеченных лиц, включая преподавателей, учащихся, потенциальных работодателей, внешние и внутренние контролирующие организации
5. Решение в области качества только срочных вопросов и первоочередных задач	5. Регулярное выявление и решение хронических проблем, связанных с качеством, долгосрочное планирование качества и методов его достижения
6. Деятельность фокусируется на методах и средствах достижения цели. Ориентиром является обсуждение, приоритетом – процесс	6. Деятельность направлена на результат, ориентиром являются эффективные действия
7. Решения принимаются на основе мнений	7. Решения принимаются на основе фактов

бытовой, социально-культурной, учебно-познавательной и профессиональной [6]. Подобная тематическая дифференциация позволяет организовать обучение нелинейно, разбивая учебный курс на модули, соответствующие содержательным блокам «Иностранный язык для общих целей», «Иностранный язык для академических целей», «Иностранный язык для специальных / профессиональных целей», «Иностранный язык для делового общения».

Кроме того, при определении целей иноязычного обучения для неязыковых специальностей и реализации двух последних из упомянутых

блоков эффективным могло бы стать использование методологии профессиональных профилей, дополняющих CEF. Проект CEF Professional Profiles разрабатывался в 2005–2007 годах ведущими специалистами европейских университетов Болгарии, Венгрии, Германии, Нидерландов, Польши, Финляндии на основе анализа профессиональных потребностей. Основной целью проекта явилось определение и внедрение в процесс иноязычного обучения дополнительных компетенций, необходимых в настоящей / будущей профессиональной деятельности учащихся. Это позволило бы максимально при-



близить содержание занятий по иностранному языку к условиям рабочей среды.

Структура профессиональных профилей включает следующую информацию [7]:

- специализация или область профессиональных интересов;
- описание возможных должностей и профессиональных обязанностей для данной специальности, включая потенциальные места работы (предприятия и организации);
- перечисление возможных коммуникативных ситуаций, партнеров по коммуникации, средств коммуникации;
- подробное описание наиболее распространенных коммуникативных ситуаций и ситуативных заданий;
- подробное описание наиболее сложных и ответственных ситуаций и ситуативных заданий;
- портфолио, резюмирующее всю вышеперечисленную информацию по заданной специальности с учетом коммуникативно-речевых потребностей.

Системный подход к управлению качеством в описываемой технологии реализуется с использованием замкнутого управленческого цикла PDCA, или цикла Деминга, в котором P (Plan) – планирование работы, D (do) – осуществление плана, C (check) – проверка соответствия полученного результата эталонному («Общеввропейские компетенции владения иностранным языком»), A (act) – принятие мер при отклонении результата от запланированного. Данный цикл позволяет **постоянно совершенствовать процесс обучения** и гарантирует воспроизводимость педагогической технологии.

В основе системы TQM лежит **процессный подход**, в соответствии с которым желаемый результат достигается эффективнее, если деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. С точки зрения педагогической технологии вышеназванный подход способствует обеспечению управляемости иноязычной подготовки посредством следующего циклического алгоритма:

1. Постановка целей (планирование качества) осуществляется на основе компетентного подхода и единых критериев, нацеленных на результат. Таким набором критериев служат ФГОС ВПО, CEF и CEF Professional Profiles.

2. Качество иноязычного обучения обеспечивается через процесс обучения, где прин-

ципы системы TQM реализуются через **роль преподавателя и всеобщее вовлечение учащихся в решение проблем качества**. Преподаватель больше не является единственным источником знаний и контролером усвоенного материала. Роль преподавателя теперь заключается в организации учебного процесса таким образом, чтобы учащиеся могли проявить свои интеллектуальные, когнитивные, творческие способности в исследовании, усвоении и закреплении материала. Учащийся из объекта обучения превращается в субъекта обучения, что проявляется в таких педагогических технологиях, как обучение в сотрудничестве, метод проектов, центрированное на ученике обучение, дистанционное обучение, кредитно-модульная система и др. Студенты, имея партнерские отношения с преподавателем, могут принимать участие в определении целей, выборе тематики обучения и форм контроля. В иноязычном обучении большое значение имеет самоконтроль, когда учащийся, используя банк данных иллюстративных дескрипторов CEF, может оценить свой уровень владения иностранным языком на любой стадии обучения.

3. Контроль качества, позволяющий принимать **решения на основе фактов**, осуществляется через систему дескрипторов, или шкал, разработанных Советом Европы и объединенных в три группы в зависимости от целей, субъектов и объектов выявления уровня владения иностранным языком (классификация предложена в 1991 году J.C. Алдерсеном [8]). В эту систему входят:

- шкала, ориентированная на изучающего иностранный язык (user-oriented) и показывающая, что учащийся должен уметь на каждом уровне владения иностранным языком. При этом все умения описываются максимально доступно и просто, в общем виде, без учета видов речевой деятельности и перечня компетенций. Применяется в основном для самоконтроля;

- шкала, ориентированная на экзаменаторов (assessor-oriented). Отличительная особенность: объектами данной группы дескрипторов являются деятельность учащегося и ее оценка посредством различных видов контроля (диагностического, текущего, промежуточного, итогового и т. д.). Эта шкала может быть представлена как в обобщенном, так и в аналитическом виде, когда рассматриваются различные аспекты иноязычной деятельности, например

лексико-грамматический диапазон, точность, беглость, произношение и др.;

- шкала, ориентированная на составителей тестов, разработчиков учебных программ, экзаменаторов (constructor-oriented). Дескрипторы данной шкалы для каждого уровня владения иностранным языком описывают конкретные задания для учащихся или ситуации, в которых учащиеся должны взаимодействовать с окружающими (например, умение рассказать о своей работе, общаться по телефону, сформулировать жалобу и т. д.). Кроме того, шкала может отражать и языковые требования к выполнению данных заданий для каждого языкового уровня. Дескрипторы шкалы могут использоваться для самоконтроля.

Технология обеспечения качества в иноязычном обучении не только выполняет организующую и контролирующие функции, она связана с воспитанием и развитием личности учащихся, что на данном этапе организации образовательного процесса в вузе представляется крайне важной задачей [9]. В современных образовательных концепциях акцент делается на **улучшение человеческих взаимоотношений**, т. е. данная технология согласуется с концепцией гуманизации образования и отражает определение педагогической технологии, данное ЮНЕСКО: «Педагогическая технология – системный метод создания, применения и определения всего процесса преподавания и усвоения знаний с учетом технологических и человеческих ресурсов и их взаимодействия, ставящий своей задачей оптимизацию форм образования» [10, с. 217].

Таким образом, можно сделать вывод, что рассматриваемая технология позволяет:

- управлять качеством иноязычного обучения как процессом;
- определять цели обучения с учетом запросов всех заинтересованных сторон, включая лиц и организации, финансирующие обучение, потенциальных работодателей, общества в целом;

- более тесно связывать цели и результат обучения, принимая во внимание специфику неязыкового вуза;

- систематизировать критерии оценки результата на протяжении всего процесса обучения, используя компетентностную модель ФГОС ВПО и рамочные европейские компетенции СЕФ;

- разработать более объективную систему оценивания достижений учащихся, основанную на применении различных шкал/дескрипторов СЕФ;

- вовлекать учащихся в планирование и контроль образовательного процесса, что способствует повышению мотивации к изучению иностранных языков;

- регулярно применять материалы для самодиагностики учащихся и выявления их уровня владения языком, что особенно актуально для неязыкового вуза, где обучение часто проходит в разноуровневых и переполненных группах;

- постоянно совершенствовать процесс иноязычного обучения с помощью цикла Деминга, направленного на реализацию принципов СЕФ и компетентностного подхода с учетом требований и ограничений конкретных неязыковых специальностей;

- опираться на достижения системы TQM, инновационные методические и дидактические концепции, тем самым укрепляя междисциплинарные связи.

В перспективе рассматривается возможность внедрения технологии управления качеством иноязычного обучения для большинства институтов СПбГПУ с целью повышения мотивации учащихся к изучению иностранного языка и достижению эффективного результата за оптимальный период времени. В макроконтексте это позволит повысить конкурентоспособность вуза на международной арене и успешно реализовать проект «5-100-2020», согласно которому СПбГПУ войдет в сотню ведущих мировых университетов.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Анализ** мирового и российского опыта создания систем управления качеством [Текст] / сост. В.В. Зверев, А.И. Рудской, В.Н. Козлов [и др.]. — СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2005. — 114 с.
2. **Иванов, Д.А.** Экспертиза в образовании [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Д.А. Иванов. — М.: Академия, 2008. — 336 с.
3. **Федеральный** государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 080100 «Экономика» (квалификация (степень) «бакалавр») [Текст] / М-во образования и науки РФ. — М., 2009. — 14 с.
4. **Щукин, А.Н.** Обучение иностранным языкам: теория и практика [Текст]: учеб. пособие / А.Н. Щукин. — 3-е изд. — М.: Филоматис, 2007. — 480 с.
5. **Разработка** системы менеджмента качества образовательной деятельности вуза [Текст]: метод. рекомендации / под ред. Е.А. Горбашко. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2004.
6. «**Иностранный язык**» для неязыковых вузов и факультетов: примерная программа [Текст] / под общ. ред. С.Г. Тер-Минасовой. — М., 2009. — 24 с.
7. **Huhta, M.** Needs analysis for language course design: a holistic approach to ESP [Text] / M. Huhta, K. Vogt, E. Johnson, H. Tulkki. — 2013. — 266 p.
8. **Alderson, J.C.** Bands and scores. Language testing in the 1990s [Text] / J.C. Alderson. — London: British Council/Macmillan, Developments in ELT, 1991. — P. 71–86.
9. **Акопова, М.А.** Гуманитарная составляющая образовательной среды в техническом вузе [Текст]: моногр. / М.А. Акопова, Н.И. Алмазова, Л.Г. Жук, Т.В. Савушкина. — СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2010. — 138 с.
10. **Менеджмент** качества образовательных процессов [Текст]: учеб. пособие / под ред. Э.В. Минько, М.А. Николаевой. — М.: Норма : ИНФРА-М, 2013. — 400 с.

REFERENCES

1. **Zverev V.V., Rudskoi A.I., Kozlov V.N. et al.** Analiz mirovogo i rossiiskogo opyta sozdaniia sistem upravleniia kachestvom. St. Petersburg, Publ. Politechnical Univ., 2005. 114 p. (rus.)
2. **Ivanov D.A.** Ekspertiza v obrazovanii. Moscow, Akademiia, 2008. 336 p. (rus.)
3. Federal'nyi gosudarstvennyi obrazovatel'nyi standart vysshogo professional'nogo obrazovaniia po napravleniiu podgotovki 080100 "Ekonomika" (kvalifikatsiia (stepen') "bakalavr"). Moscow, 2009. 14 p. (rus.)
4. **Shchukin A.N.** Obuchenie inostrannym iazykam: teoriia i praktika. 3-e izd. Moscow, Filomatis, 2007. 480 p. (rus.)
5. Razrabotka sistemy menedzhmenta kachestva obrazovatel'noi deiatel'nosti vuza: Metodicheskie rekomendatsii. Pod red. E.A. Gorbashko. St. Petersburg, Publ. SPbGUEF, 2004. (rus.)
6. "Inostrannii iazyk" dlia neiazykovykh vuzov i fakul'tetov: primernaia programma. Pod obshchei red. S.G. Ter-Minasovoi. Moscow, 2009. 24 p. (rus.)
7. **Huhta M., Vogt K., Johnson E., Tulkki H.** Needs analysis for language course design: a holistic approach to ESP, 2013. 266 p.
8. **Alderson J.C.** Bands and scores. Language testing in the 1990s. London, British Council/Macmillan, Developments in ELT, 1991, pp. 71–86.
9. **Akopova M.A., Almazova N.I., Zhuk L.G., Savushkina T.V.** Gumanitarnaia sostavliaiushchaia obrazovatel'noi sredy v tekhnicheskom vuze. St. Petersburg, Publ. Politechnical Univ., 2010. 138 p. (rus.)
10. Menedzhment kachestva obrazovatel'nykh protsessov. Pod red. E.V. Min'ko, M.A. Nikolaevoi. Moscow, Norma, INFRA-M, 2013. 400 p. (rus.)

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ / AUTHOR

СОСНИНА Мария Николаевна — старший преподаватель кафедры лингводидактики и перевода Института прикладной лингвистики Санкт-Петербургского государственного политехнического университета.

Россия, 195251, Санкт-Петербург, Политехническая ул., 29
mmasha2004@inbox.ru

SOSNINA Mariia N. — *St. Petersburg State Polytechnic University.*

Politechnicheskaya str., 29, St. Petersburg, 195251, Russia
mmasha2004@inbox.ru

© Санкт-Петербургский государственный политехнический университет, 2013