

Организация мониторинга качества дополнительного профессионального обучения и оценка персонала, участвующего в подготовке и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи

¹ Юрий Иванович Вербин

² Станислав Викторович Кошеев

³ Ирина Ивановна Украинцева

¹ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат экономических наук, доцент

² Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат экономических наук, старший научный сотрудник

³ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат технических наук, доцент

Аннотация. В статье представлены концептуальные подходы к оценке качества дополнительного профессионального обучения персонала, участвующего в подготовке и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи. Рассматривается мониторинг как средство повышения качества обучения.

Ключевые слова: мониторинг качества обучения персонала; анкетирование; дополнительное профессиональное обучение; инвариантность; вариативность; зимние Олимпийские игры.

Введение. Предстоящие XXII Олимпийские зимние игры и XI Паралимпийские зимние игры 2014 года в г. Сочи требуют определенной квалификации персонала, принимающего участие в подготовке и проведении игр. Большую роль в этом играет мониторинг системы ДПО, куда входит сбор, обработка, хранение и распространение информации в целом об уровне образования персонала, ориентированного на участие в зимних играх. Такая работа, во-первых, дает возможность судить о состоянии профессионального образования, во-вторых, позволяет своевременно выявить слабые стороны профессиональной подготовки персонала в контексте требований Олимпийских игр и, в-третьих, организовать целенаправленную систему ДПО персонала и мониторинга ее качества.

Материалы и методы. В статье использованы материалы прикладной научно-исследовательской работы, выполненной в рамках государственного задания, а именно: практические аспекты дополнительного профессионального образования в сфере гостеприимства при подготовке и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи: Научный отчет выполнен на 330 страницах.

В работе применялись общенаучные методы познания, в том числе логический и исторический методы отображения действительности в мышлении, анализ и синтез, индукция и дедукция, а также специальные методы познания, такие как методы сбора первичной информации (наблюдение, изучение мнений, анализ документов, анкетирование, эксперимент, сбор статистических данных и др.) и методы первичной обработки конкретных данных (относительных и средних величин, группировок и т.д.).

Обсуждение. Тема исследования находила отражение в ряде предшествующих научных публикаций Г.М. Романовой [1], С.А. Банникова [2], В.И. Шаповалова [3], Ю.И. Вербина [4] и др.

Результаты. С точки зрения подходов к оценке и контролю качества обучения выделяются две модели управления качеством. Первая модель основана на непосредственном контроле знаний обучаемых. Во второй модели методической основой для управления качеством являются международные стандарты серии ISO 9000.

Тестирование знаний путем проведения контрольных мероприятий является важным и необходимым элементом учебного процесса, однако в системе управления качеством обучения результаты тестирования играют лишь вспомогательную роль. Действительно, тестирование

непосредственно не указывает на причины и источники появления изъянов, оно является выборочным в отношении изучаемого материала и направлено преимущественно на оценку знаний и в меньшей мере на выявление умений обучаемых.

Поэтому интерес представляет вторая модель управления качеством обучения на основе контроля не только знаний обучаемых, но и процессов обучения, их организации и применяемых средств. Другими словами, положения стандартов ISO 9000 при соответствующей интерпретации могут быть полезно использованы и в сфере образования на основе как оценки знаний и умений выпускников путем тестирования, так и оценки показателей организации, процесса и средств обучения. Необходимо выявить те факторы (системные элементы), управляя которыми можно обеспечить требуемое качество обучения.

Целью проведенного исследования была разработка научно-методического обеспечения мониторинга качества обучения персонала, необходимого для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи.

Задачи:

- разработка и внедрение методов мониторинговой оценки качества ДПО в педагогическую систему в виде ее составляющего элемента;
- определение показателей оценки качества подготовки персонала и уровня дополнительного образовательного процесса;
- использование результатов педагогического мониторинга ДПО для эффективного управления образовательным процессом.

Успешное достижение цели и решение поставленных задач мониторинга качества обучения персонала, необходимого для подготовки и проведения Олимпийских игр, определяется рядом факторов. Важное место среди них занимают **следующие факторы:**

- готовность педагогических работников к освоению и использованию инновационных технологий в учебном процессе;
- способность педагогических работников определять роль, место и функции педагогического мониторинга качества в системе современных средств оценивания результатов обучения;
- реакция преподавателей ДПО к последствиям использования тестовых технологий в учебном процессе и т.д.

Педагогическая практика проведения ДПО выявила следующие **условия** получения объективных данных в процессе мониторинга качества обучения персонала:

- наличие методического инструментария проведения и анализа мониторинга качества обучения персонала на определенных контрольных этапах;
- постоянная обратная связь с целью выявления слабых сторон и коррекции процесса обучения;
- использование результатов мониторинговых исследований для совершенствования научной организации труда в системе ДПО, повышения качества обучения и эффективности управления на всех уровнях образовательного процесса.

Стратегическими требованиями к результатам ДПО являются:

- во-первых, формирование профессиональной компетентности в виде уровня освоения социокультурных и профессиональных средств и способов действий, позволяющих обучаемому решать свои профессиональные задачи;
- во-вторых, формирование социально-психологической компетентности – опыта, приобретенного субъектом в собственной деятельности по решению общественно-значимых задач, по осознанию своих социальных позиций и социальных коммуникаций. Такой опыт предполагает наличие способностей одновременно понимать, объяснять и действовать как в сфере определенной компетенции, так и на межкомпетентностном уровне;
- в-третьих – формирование конкурентоспособности слушателя в виде системы профессиональной и социально-психологической компетентностей, необходимых для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи.

Сформированная система компетентностей выступает как базовая и является интегральной характеристикой образовательной результативности.

Мониторинг качества обучения персонала в системе ДПО – процесс направленный на:

- наблюдение за качеством обучения и качеством преподавания с целью контроля, оценки и последующего прогноза;

- получение данных для принятия педагогических и организационных решений;
- независимую экспертизу состояния образовательного процесса;
- управление процессом обучения, обеспечивающее получение всесторонней обратной связи;
- создание информационной базы управления образовательным процессом.

Разработка системы мониторинга качества ДПО ориентирована на решение двух проблем:

– во-первых, *инициировать процесс собственного личностного развития (саморазвития) обучаемого для формирования компетенции, необходимой для участия в подготовке и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр.* Этот процесс направлен на освоение обучаемыми комплекса, прежде всего, *стандартных* социально-ориентированных технологий, обеспечивающих персоналу в процессе их профессиональной деятельности и жизнедеятельности оптимальное раскрытие своего личностного потенциала при обязательном осознанном соблюдении высоких требований гуманности. *Стандартные*, потому что освоенные технологии могут одинаково использоваться в разнообразных жизненных и производственных ситуациях. Но осваивать социально-ориентированные технологии работники могут только в специально созданных модельных условиях, которые обеспечиваются психолого-педагогическим сопровождением процесса формирования конкурентоспособной личности;

– во-вторых, благодаря освоенным социально-ориентированным технологиям, по линии обратной связи оптимизировать процесс целенаправленного осознанного усвоения работниками системы знаний в области конкретных учебных программ с учетом их конкурентных возможностей. Это сложная задача предполагает такое построение психолого-педагогической поддержки, когда каждый учащийся становится *основным действующим лицом* в образовательном процессе.

Данный подход к разработке системы мониторинга является, на наш взгляд, реальной основой для *интеграции имеющихся профессиональных и социокультурных компетенций и дополнительного профессионального обучения*, поскольку предусматривает единый вектор личностного развития в образовательном процессе.

Новизна разрабатываемой системы мониторинга качества ДПО. Традиционная система профессионального обучения имеет недостаточно четкую направленность на формирование конкурентоспособности работающего персонала и в должной мере не отвечает требованиям подготовки и проведения Олимпийских игр. Дело в том, что именно рыночные отношения выявляют в социальном развитии персонала так называемые *непроявленные* способности, которые выступают ограничениями их полноценного функционирования в новой социокультурной среде. Такие *непроявленные* способности в соответствующей концепции названы *областью потенциальных конкурентных возможностей* [1]. Концепция предлагает в качестве эффективного способа адаптации персонала (особенно молодежи) к особым условиям существования: *выявление, изучение, осознание и преодоление ограничений* в реализации своих потенциальных конкурентных возможностей в Олимпийском направлении. Таким образом, социальная ориентированность *разрабатываемой системы мониторинга качества обучения в системе ДПО* представляет ее *инновационную сущность*.

Для решения задачи оценки качества обучения персонала по программам ДПО была разработана «Анкета для слушателей курсов». С помощью анкеты требовалось получить информацию о качестве обучения персонала, о качестве содержания учебных дисциплин.

Анкета содержит два блока: **инвариантный** (для слушателей всех учебных курсов) и **вариативный** (для оценки нормативных знаний и умений обучаемых по конкретной дисциплине до и после занятий).

Для целей стратегического планирования уровня компетентностей в анкете введена шкала значимости знаний и умений в повседневной работе персонала. Таким образом в исследовании решалась проблема выбора наиболее значимых сторон (показателей) конкурентоспособности сотрудника, которые требуют в первую очередь коррекции (через дополнительное обучение). Такой подход позволит в стратегическом будущем надежно определять возможности образовательного ресурса работающего персонала.

Ниже приведены вопросы и утверждения инвариантной части анкеты слушателя.

1. Оцените Вашу готовность к качественному обслуживанию зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады «Сочи 2014» до и после занятий?

2. По Вашему мнению, в какой поддержке нуждаются работники организаций города для повышения качества обслуживания зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады «Сочи 2014»?

3. По Вашему мнению, в получении каких дополнительных знаний нуждается персонал Вашей организации для обслуживания зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады «Сочи 2014»?

4. Считаете ли Вы необходимым (полезным) проведение курсов ДПО для сотрудников Вашей организации в рамках повышения качества обслуживания зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады «Сочи 2014»?

5. По Вашему мнению, город обладает квалифицированным профессорско-преподавательским потенциалом для решения задачи ДПО?

6. Вы удовлетворены уровнем преподавания на прошедших курсах?

Вариативная часть – оценка качества освоения учебных программ (общественное питание, торговля, бытовое обслуживание, гостиничные услуги, транспорт), по каждой дисциплине до и после ДПО.

7. Оцените показатели качества преподавания учебного материала по 10-ти балльной шкале:

8. Оцените личностные качества педагога по 10-ти балльной шкале:

9. Что Вам понравилось на прошедших курсах (напишите).

10. Что Вам не понравилось на прошедших курсах (напишите).

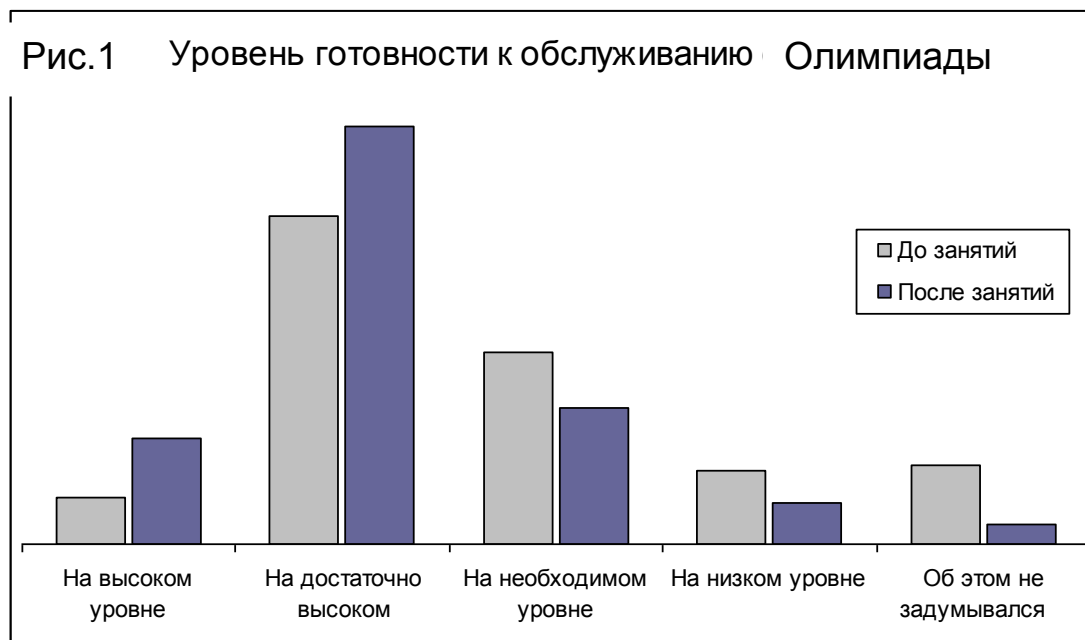
11. Оцените общий уровень преподавания дисциплины по 10-ти балльной шкале.

12. Как Вы оцениваете помощь Администрации города в повышении уровня обслуживания зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады «Сочи 2014»?

Приведем некоторые результаты, полученные в ходе обработки анкетных данных.

1. Оценка уровня готовности персонала организаций города Сочи, занятых подготовкой и проведением Олимпийских игр, к качественному обслуживанию зрителей, туристов и участников Олимпиады.

В оценке приняли участие 200 слушателей, обучавшихся по следующим программам ДПО: общественное питание, торговля, бытовое обслуживание, гостиничная сфера, транспорт (рис. 1).



Анализ результатов анкетирования показал, что до проведения целенаправленного профессионального обучения высокую готовность к работе в условиях Олимпиады показали лишь 6,5 % персонала организаций г. Сочи. Основная масса персонала ответила, что готова функционировать на достаточно высоком и требуемом уровне (более 50 % респондентов). Более 10 % – ответили, что выполняют свои функции на низком уровне. И более 10 % работников оказались индифферентны к оценке уровня своих возможностей.

После проведения обучения картина изменилась. Количество работников, имеющих высокую готовность к работе в условиях Олимпиады, увеличилось в два раза и составило 13,5 %. Увеличилось число слушателей, готовых функционировать на достаточно высоком уровне (с 45,25 % до 62,85 %) и, напротив, снизилось число слушателей низкого уровня готовности (с 10,25 % до 5,85 %). Результаты обучения свидетельствуют о преобразовании в процессе обучения «Я-концепции» и, прежде всего, целевой направленности персонала на качественное обслуживание зрителей, туристов и участников Олимпиады.

Кроме того, участие в дополнительном обучении активизировало часть персонала, заставив его задуматься о себе как о профессиональном работнике. Так, число работников, которые до обучения не задумывались о возможности использовать свой профессиональный потенциал для обслуживания зрителей, туристов и участников олимпиады, снизилось с 10,9 % до 2,85 %.

Следовательно, дополнительное обучение повлияло на профессиональную активизацию слушателей, выраженную в значимом увеличении уровня их готовности к качественному обслуживанию зрителей, туристов и участников предстоящей в Сочи Олимпиады.

2. Оценка наличия в Сочи квалифицированного профессорско-преподавательского состава для проведения дополнительного профессионального обучения (рис. 2).

Рис.2

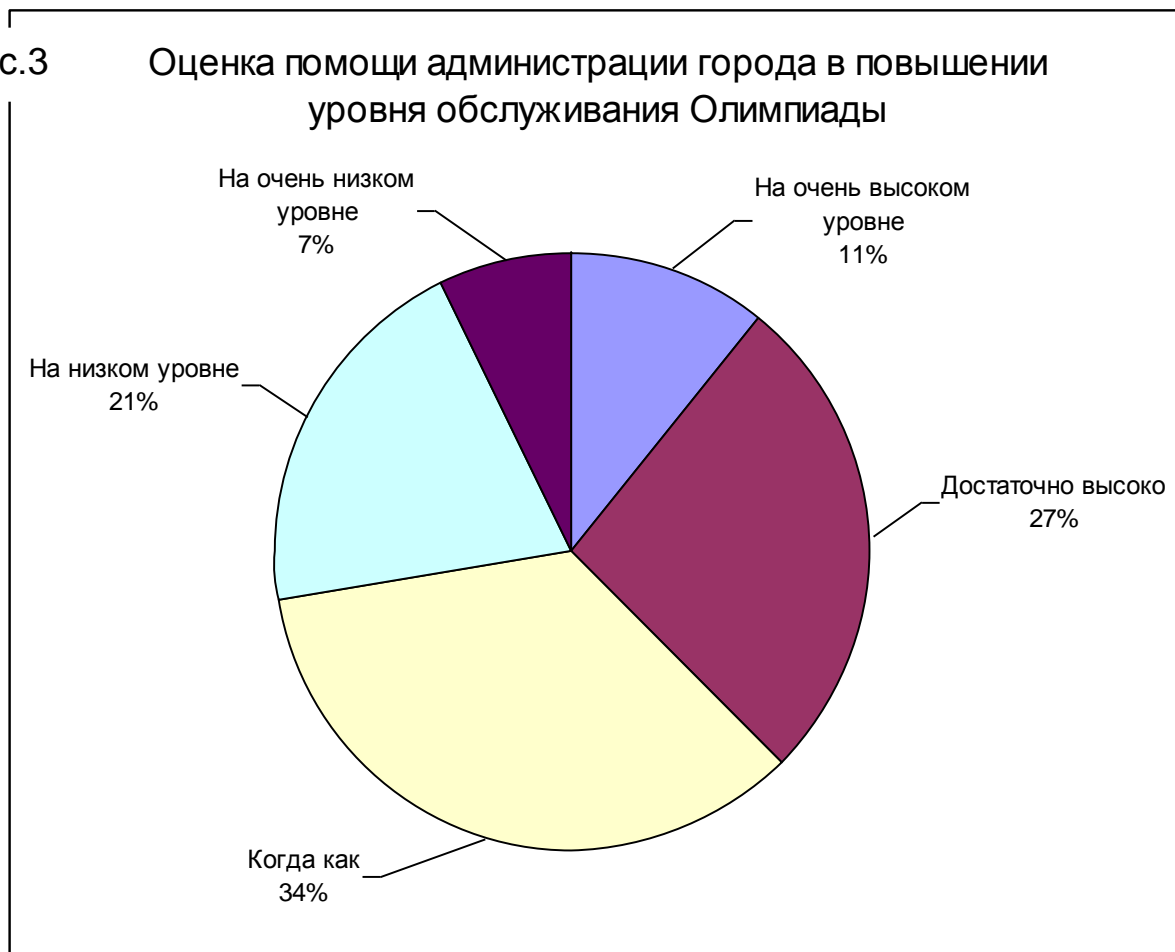
Наличие в Сочи квалифицированного профессорско-преподавательского состава для проведения курсов по дополнительному профессиональному обучению



Как показывают данные, приведенные на рис.2, почти 74 % опрошенных слушателей считают, что город имеет квалифицированный профессорско-преподавательский состав, способный эффективно проводить профессиональное обучение по различным направлениям профессиональной деятельности, востребованным на предстоящей Олимпиаде. Причем более 78 % респондентов считают, что преподавание дисциплин проводится на очень высоком или достаточно высоком уровне.

3. Оценка помощи Администрации города Сочи в повышении качества обслуживания зрителей, туристов и участников спортивных состязаний Олимпиады Сочи 2014 (рис. 3).

Рис.3 Оценка помощи администрации города в повышении уровня обслуживания Олимпиады



Помощь Администрации города в таком важном деле как подготовка и дополнительное обучение персонала, необходимого для проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи является мощным фактором успешного осуществления образовательного проекта. По результатам исследования более 37 % работников организаций города Сочи, обучающихся по программам дополнительного профессионального обучения оценивают помощь Администрации города на очень высоком уровне и на достаточно высоком уровне.

В то же время значительная часть респондентов (более 27 %) считает, что Администрация города имеет достаточно большой нереализованный потенциал по осуществлению своих полномочий при подготовке XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года. 34,55 % обучаемых приходит к выводу, что помощь Администрации осуществляется недостаточно системно, от случая к случаю, в зависимости от ситуации.

Заключение. Таким образом, полученные результаты выступают основанием для организации систематического мониторинга качества реализации полномочий Администрацией города при подготовке XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года. Своевременно выявленные недостатки можно с успехом корректировать в процессе реализации Программы подготовки к предстоящей Олимпиаде.

Примечания:

1. Шаповалов В.И. Компетентностные характеристики конкурентоспособности руководителя // Известия СГУ, 2012. № 1.

2. Романова Г.М., Банников С.А. Организация процесса подготовки кадров для сферы гостеприимства с помощью сетевого взаимодействия вузов в целях проведения крупных

массовых мероприятий (на примере Олимпийских игр 2014 года в г. Сочи). // Туризм: право и экономика, 2012. № 4.

3. Вербин Ю.И. Влияние качества услуг на формирование потребительского спроса на санаторно-курортный продукт. // European Researcher. 2011. № 1.

UDC 33

Organisation of Quality Monitoring of Complementary Vocational Training and the Assessment of Staff Engaged in Preparation and Holding of Sochi 22nd Winter Olympic Games and 11th Winter Paralympic Games 2014

¹Yuri I. Verbin

²Stanislav V. Koshcheev

³Irina I. Ukraintseva

¹Sochi State University, Russian Federation

354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.

PhD, Associate Professor

²Sochi State University, Russian Federation

354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.

PhD, Senior Researcher

³Sochi State University, Russian Federation

354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.

PhD, Associate Professor

Abstract. The article describes the conceptual approaches to the assessment of quality of complementary vocational training provided for staff engaged in the preparation and holding of the XXII Winter Olympics and the XI Winter Paralympics 2014 in Sochi. Monitoring is viewed as a means to improve quality of training.

Keywords: monitoring of staff training quality; questionnaires; complementary vocational training; invariance; variability; Winter Olympic Games.