

НОВОЕ ВИДЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНЦЕПЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Багаева Е.П.¹

¹*Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, e-mail: bagaeva_elena_93@mail.ru*

В статье рассматриваются вопросы нового подхода к управлению качеством образования в дистанционном формате с учетом последствий коронавирусной инфекции посредством изучения классических теорий управления качеством образования и их актуальности на сегодняшний день. Актуальность статьи обусловлена поиском со стороны образовательных организаций нового подхода к управлению качеством образования. Задачами исследования являются выделение и анализ ведущих классических концепций управления качеством образования, а также определение их места и роли в современной системе управления качеством образования. Автором проанализированы ведущие классические концепции управления качеством образования на предмет соответствия современным требованиям общества и образовательных организаций с учетом дистанционного формата обучения. На основании изложенного сделан вывод о том, что в обстоятельствах распространения коронавирусной инфекции и необходимости замены традиционного обучения дистанционным образованием достичь поставленных целей, учитывая индивидуальность каждого обучающегося, поможет гибкое и адаптивное управление образовательным процессом. Данное управление предусматривает применение новых форм взаимодействия участников, в том числе дистанционных методов. Статья предназначена для научных работников и специалистов в области управления качеством образования. Она будет полезна преподавателям и руководителям высшей школы.

Ключевые слова: качество, образование, теории управления, управление качеством образования.

A NEW VISION OF PEDAGOGICAL CONCEPTS OF EDUCATION QUALITY MANAGEMENT

Bagaeva E.P.¹

¹*Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, e-mail: bagaeva_elena_93@mail.ru*

The article discusses the issues of a new approach to managing the quality of education in a distance format, taking into account the consequences of coronavirus infection, through the study of classical theories of quality management in education and their relevance to the present day. The relevance of the article is due to the search on the part of educational organizations for a new approach to managing the quality of education. The objectives of the research are to highlight and analyze the leading classical concepts of education quality management, as well as to determine their place and role in the modern education quality management system. The author analyzed the leading classical concepts of education quality management for compliance with the modern requirements of society and educational organizations, taking into account the distance learning format. Based on the foregoing, it was concluded that in the circumstances of the spread of coronavirus infection and the need to replace traditional learning with distance education, flexible and adaptive management of the educational process will help to achieve the set goals, taking into account the individuality of each student. This management provides for the use of new forms of interaction between participants, including remote ones. The article is intended for researchers and specialists in the field of education quality management. It will be useful for teachers and leaders of higher education.

Keywords: quality, education, management theory, education quality management.

Одной из тенденций развития образования в современном мире является повышение его качества, что закреплено в нормативных документах. В связи с динамичностью развития событий в мире, в том числе с изменениями, связанными с возникновением новой коронавирусной инфекции, образовательная сфера претерпела существенные изменения.

В текущих условиях отмечаем, насколько быстро распространяется такая форма получения образования, как дистанционный формат. Ранее вопрос дистанционного обучения

хотя и рассматривался [1, 2 и др.], но не стоял настолько актуально, как в настоящее время, поскольку доминировал традиционный формат получения образования. Соблюдение требований, направленных на восстановление эпидемиологической ситуации в стране, ставит перед образовательной сферой новые задачи.

В то же время следует отметить, что подходы дистанционного образования отличаются от концепций обучения в традиционном виде. «Дистанционное обучение – это учебный процесс, где взаимодействие учащегося и преподавателя осуществляется через электронные каналы передачи и получения информации (Интернет, электронная почта), т.е. без непосредственного контакта между ними» [3]. Однако не стоит забывать о необходимости живой коммуникации обучающихся и преподавателей. Так, по мнению В.П. Зелеевой, «...несмотря на многообразие образовательных технологий... обучение в вузе не ограничено простой передачей знаний, огромное значение имеет характер взаимодействия обучающихся и преподавателей...» [4, с. 214].

Цель исследования. Образовательные организации в настоящее время находятся в поисках нового подхода к управлению качеством образования. Данный поиск невозможен без изучения классических концепций управления для определения их актуальности на сегодняшний день. **Задачи исследования:** выделить и проанализировать ведущие классические концепции управления качеством образования; определить их место и роль в современной системе управления качеством образования.

Материал и методы исследования. Исследование опирается на требования системного, деятельностного, личностно-ориентированного подходов. В работе применялись методы анализа, сравнения, обобщения, интерпретации результатов научных исследований, представленных в работах исследователей.

Результаты исследования и их обсуждение. Фредерик Тейлор как основатель классической теории управления разработал научную теорию управления для промышленных предприятий, потребность в которой в начале XX в. была обусловлена их развитием. В основе его идей лежала мысль о том, что при опоре исключительно на опыт и здравый смысл в вопросах повышения эффективности управления управленческая деятельность будет неэффективной, результаты на производстве будут низкими, необходимо найти именно научно обоснованные принципы и правила управления [5].

В соответствии с концепцией Ф. Тейлора выделяются следующие идеи: 1) нормирование труда; 2) исследование соотношения времени и задачи; 3) систематический отбор и обучение; 4) денежное поощрение [5].

Однако отмечаем, что работник в теории управления Ф. Тейлора не рассматривается как творческая личность, он должен был работать строго по алгоритму, отчего производство

становилось подобным часовому механизму. При исключении творческого потенциала работников данный подход будет обеспечивать функционирование производства, однако не способствует его развитию.

Данная концепция по-прежнему актуальна и применяется в различных сферах человеческой жизнедеятельности. Несмотря на то что теория управления Ф. Тейлора относится непосредственно к производству и сегодня применяется в крупных корпорациях, совершенно очевидна значимость применения концепции в управлении социальными процессами. Каким образом данная концепция может помочь в поисках нового подхода к управлению качеством образования в дистанционном формате? Базисом управления качеством образования являются классические теории менеджмента, которые дают основы управления процессами и человеческими ресурсами. Данные теории проверены временем, поэтому, применяя их в деятельности по управлению образовательными процессами, на выходе получим ожидаемый результат.

Если у Фредерика Тейлора сделан акцент на рациональной организации труда, то у французского исследователя А. Файоля исполнитель является мыслящим и инициативным субъектом деятельности. А. Файоль разработал первую целостную классическую теорию управления, в которой обозначены основные функции управленческой деятельности: предвидение (планирование) – организация – распоряжения (заставлять персонал надлежаще работать) – координация (связывать, объединять, гармонизировать все действия) – контроль [6]. Отмечаем, что данные функции управления актуальны на сегодняшний день и применяются в современных теориях управления процессами.

Кроме того, он увеличил количество принципов управления до 14, определив их как: разделение труда; власть и ответственность; дисциплина; единство распорядительства (командования); единство руководства и распорядительства; подчинение частных интересов общим; вознаграждение; централизация; иерархия; порядок; справедливость; постоянство состава персонала; инициатива; единение персонала [7].

До сих пор при управлении персоналом используется большинство данных принципов. Например, сегодня текучесть персонала является большой проблемой организаций, в том числе организаций высшего образования. Частая смена сотрудников негативно отражается на процессах работы и требует больших трудозатрат со стороны всего коллектива по трудоустройству, обучению, социализации, вливанию в команду новых сотрудников, поэтому управляющим составом многих организаций проводятся мероприятия, направленные на снижение текучести персонала. Стабильность коллектива является положительным фактором в деятельности учебных заведений в формате как традиционного образования, так и дистанционного.

Недостаток теории состоит в том, что в ней рассматривается упрощенная модель человека, как и в теории Ф. Тейлора. В связи с этим приведенные теории управления рассматриваются как *рационалистические теории управления*.

В начале 1930-х гг. роль человеческого фактора в процессах организации начала расти, и на нее обратили внимание представители *поведенческого подхода*. Основателем данного подхода является американский социолог и психолог Э. Мэйо, который разработал «теорию человеческих отношений» [8, с. 14]. Данная теория обрела популярность в 1950–1960-е гг.

Согласно данной теории, важной частью управления является неформальная структура – «совокупность норм, неофициальных правил, ценностей, убеждений, а также сети различных внутренних связей в группе и между группами, центров влияния и коммуникаций» [8, с. 12]. Межличностные отношения в коллективе как социально-психологический фактор играют важную роль в эффективности производственной деятельности. Настолько ли важны межличностные отношения при управлении качеством образования в дистанционном формате? Дистанционный формат направлен на снижение взаимодействия участников коллектива в реальной жизни, все контакты происходят посредством электронных инструментов. Несмотря на минимизацию контактов в реальной жизни, взаимодействие участников коллектива в дистанционном формате происходит с такой же степенью интенсивности, в связи с чем даже в условиях дистанционного формата крайне важно сохранять благоприятные межличностные отношения в коллективе.

Основной задачей управляющего состава в соответствии с теорией управления Э. Мэйо является направление управленческой деятельности на реализацию материальных, духовных, образовательных и других интересов и потребностей сотрудников.

После достаточно жесткой концепции Ф. Тейлора с наказаниями в виде штрафов за непродуктивную работу теория управления Э. Мэйо выглядит мягкой, но, тем не менее, ее реализация будет мотивировать и стимулировать сотрудников эффективно работать, что может положительно сказаться на эффективности процессов.

Поведенческий подход импонирует и современным специалистам в области управления образованием, однако, учитывая только межличностные отношения в коллективе и интересы работников, можно потерять из вида другие аспекты управленческой деятельности. Исследования показывают, что данная теория не оправдала повышенных ожиданий от результатов, методов для мотивации работников, которые применялись.

В начале 1960-х гг. появился новый *системный подход* к управлению, отличающийся от рационалистического и поведенческого подходов тем, что рассматривает организацию как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих между собой частей, образующих целостную систему, обладающую собственными качествами, отличными от качеств

составляющих его частей. Представители системного подхода (Г. Саймон, Р. Аккоф, Д. Клиланд и др.) полагали, что организация как открытая система контактирует с внешней средой, поэтому эффективность ее процессов зависит и от внешних факторов. Действительно, условия среды постоянно меняются. Весь мир увидел, насколько распространение коронавирусной инфекции повлияло на образовательную сферу в части смены приоритета традиционного образования на дистанционное. В связи с этим организации необходимо постоянно меняться и адаптироваться, что невозможно делать эффективно без развития и приобретения новых свойств. Соответственно, при изменении одних свойств меняются и остальные, все элементы системы тесно взаимосвязаны. По мнению В.С. Лазарева, «...именно в рамках системного подхода началась активная разработка вопросов стратегии деятельности организаций и определения ее стратегических целей» [9, с. 231]. Образовательные организации стали приспосабливаться к новым условиям внешней среды, при этом открывая для себя новые перспективы, которые дает дистанционный формат образования.

Влияние внешних факторов на процессы в организации выявили и американские ученые П. Лоуренс и Дж. Лорш – представители следующего подхода к управлению – *ситуационного*, который начинает формироваться одновременно с системным подходом. Отличие от системного подхода заключается в том, что они универсализировали характеристики внешней среды, а также определили общий характер закономерностей управления организацией.

Представители данного подхода исходили из того, что разнообразие возникающих ситуаций в процессе управления предполагает индивидуальное решение в определенной ситуации, поэтому решения будут носить типичный для конкретных ситуаций характер. Согласно их исследованиям, эффективность организационной структуры находится в зависимости от изменений ситуаций во внешней среде (условия стабильные или меняющиеся). Соответственно, характер условий определяет, какая структура управления будет более эффективна: жесткая (механическая) или гибкая (органическая) [10, с. 246].

Темп жизни в настоящее время держит организации в тонусе. Практика показывает, что каждый день и даже час ситуация во внешней среде меняется и предсказывать ее развитие с каждым разом становится сложнее, поэтому ситуационный подход является наиболее актуальным в современных условиях. Эпидемиологическая ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), показала, насколько мы готовы во всех сферах жизнедеятельности к развитию непредсказуемых событий и как быстро могут изменяться системы в новых условиях *под новые условия*.

Процессный (функциональный) подход к управлению исходит из классической теории управления с интеграцией идей из поведенческого, системного и ситуационного подходов. В

рамках данного подхода выделяют основные функции управления: планирование, организация, стимулирование, контроль. Состав функций и способы их реализации могут иметь специфические особенности, основанные на направлении деятельности организации, ее системе управления, особенностях среды. В образовательных организациях успешно реализуются названные функции управления, однако содержание данных функций меняется в зависимости от ситуации. Содержание функций при управлении качеством образования в традиционном и дистанционном формате будет существенно различаться и зависеть еще и от специфики образовательной организации.

В соответствии с данной концепцией, система управления представляет собой иерархическую структуру – вертикаль распределения властных полномочий по уровням (например, ректор, его заместители и т.д.). На каждом уровне идут процессы реализации управленческих функций, которые должны быть взаимосвязаны друг с другом. В случае если внешние и внутренние процессы соответствуют строению системы управления и ее методам, то процесс управления будет эффективным [9, с. 16–17].

Таким образом, все подходы к теории управления изучают связь между строением и свойствами элементов управляющей системы, внешними и внутренними условиями деятельности организации и соответствие результатов целям. Кроме того, представленные выше концепции сходятся на определении управления как особенной функции в организации, осуществление которой позволяет организации функционировать.

Рассмотрим более конкретно применение основ классических теорий управления процессами в организациях в узконаправленной сфере – образовании.

Согласно первому подходу, управление качеством образования представляет собой особое управление, организованное и направленное на достижение заранее спрогнозированных с возможной степенью точности результатов образования, причем цели (результаты) должны быть спрогнозированы операционально в зоне потенциального развития ученика, учитывая его индивидуальные возможности [11, с. 184–185].

Данный подход отличается организацией деятельности таким способом, чтобы достигались операционально (диагностично) поставленные цели, однако отмечаем трудность диагностичного формулирования педагогических целей, что, несомненно, является проблемой в управлении качеством образовательного процесса. Учитывая новые условия по получению образования в дистанционном формате, насколько мы можем прогнозировать результаты? Данный вопрос остается открытым, и получить ответ на него возможно только спустя время, при анализе дистанционного обучения в условиях распространения коронавирусной инфекции.

По мнению представителей данного подхода к управлению, необходимо создать специальные организационные структуры (например, группы изучения потребностей социальных заказчиков), задачами которых являются принятие решений по организации процессов и контроль результатов в соответствии с поставленными целями, а также сформировать организационный механизм управления качеством образования (например, сбор информации, определение наиболее предпочтительной миссии школы, выбор типа управления) [11, с. 231–241].

Представители концепции управления качеством среднего профессионального образования подчеркивают значимость проблемы оценки качества педагогической деятельности (насколько педагог соответствует требованиям), но трудность состоит в сложности диагностики и фиксации выполнения требований. Дистанционный формат получения образования, с одной стороны, облегчает фиксацию выполнения требований педагогом, но, с другой стороны, все же осложняет диагностику, поскольку в настоящее время еще не завершен переходный период, согласно которому преподаватели должны переключиться на дистанционный формат обучения.

Выделяют следующие виды оценивания: формирующее (текущее) и итоговое оценивание [12]. Цель формирующего оценивания – оперативный контроль профессиональной деятельности преподавателя для диагностики текущих проблемных ситуаций в течение учебного года. Целью итогового оценивания является знание того, насколько деятельность преподавателя соответствует квалификационным требованиям.

Представители концепции заявляют о необходимости сочетать оперативное и стратегическое управление для постановки долговременных стратегических целей в области качества образования. Действительно, формирование стратегических планов является важной составляющей деятельности и развития образовательной организации, которая отражается непосредственно на конкурентоспособности. Одна из задач управленческого состава – предвидеть развитие событий в долгосрочной перспективе и определить цели, учитывая факторы внешней среды. К сожалению, не всегда представляется возможным предвидеть развитие некоторых условий, таких как коронавирусная инфекция и полный переход на дистанционный формат получения образования. Данные обстоятельства поставили образовательные учреждения в трудное положение, однако, несмотря на это, опыт Казанского (Приволжского) федерального университета показал быстрое и успешное реагирование на изменение условий внешней среды.

Таким образом, все более утверждается идеология стратегического управления качеством образования в учебном заведении. Основными принципами, характеризующими данное управление, являются: определение миссии и долгосрочных целей развития учебного

заведения; выработка единых организационных представлений, разделяемых всеми участниками преподавателями и сотрудниками колледжа или вуза, а не только руководством; определение методологии принятия управленческих решений, ориентированных на перспективу; учет нестабильности внутренней и внешней среды учебного заведения.

На основании изложенного приходим к пониманию того, что управление качеством образования в дистанционном формате отличается от управления качеством образования в традиционном виде. Выделим следующие аспекты, которые необходимо учитывать при управлении качеством образования в дистанционном формате и которые отличают дистанционный формат от традиционного: необходимость выстраивания и поддержания благоприятного климата в коллективе, несмотря на снижение контактов между участниками; быстрое реагирование на запросы и передачу информации благодаря онлайн-режиму как в вопросах управления коллективом, так и при взаимодействии участников образовательного процесса; отсутствие необходимости передвижения коллектива и обучающихся в связи с отсутствием переходов в другие учебные корпуса, здания и т.д.; облегчение фиксации выполнения требований педагогом, и др.

Заключение

На основании изложенного приходим к выводу о многообразии подходов к управлению, в частности качеством образования, однако в исследовании вопросов управления качеством образовательного процесса существуют пробелы на уровне деятельности педагога и обучающегося в условиях дистанционного образования и распространения коронавирусной инфекции. Именно на уровне деятельности педагога и обучающегося осуществляется взаимодействие участников процесса обучения для достижения целей образования. В данных обстоятельствах, учитывая распространение коронавирусной инфекции и необходимость дистанционного образования, достичь поставленных целей, учитывая индивидуальность каждого обучающегося, поможет гибкое и адаптивное управление образовательным процессом с применением новых форм взаимодействия участников, особенно дистанционных.

Список литературы

1. Ибрагимова Е.М., Ибрагимов Г.И. Особенности моделей дистанционного обучения в условиях онлайн-образования // Инновации в профессионально-педагогическом образовании: материалы 25-й Международной научно-практической конференции (г. Екатеринбург, 7-8

апреля 2020 г.). Екатеринбург: Издательство Российского государственного профессионально-педагогического университета, 2020. Том II. С. 196-199.

2. Леган М.В., Яцевич Т.А. Комбинированная модель обучения студентов на базе системы дистанционного обучения // Высшее образование в России. 2014. № 4. С. 136-141.

3. Шатуновский В.Л., Шатуновская Е.А. Ещё раз о дистанционном обучении (организация и обеспечение дистанционного обучения) // Вестник науки и образования. 2020. № 9-1 (87). С. 53-56.

4. Зелеева В.П. Педагогические коммуникации в условиях модернизации образовательных технологий высшего образования // Профессионализм учителя как условие качества образования: материалы Международного форума по педагогическому образованию и региональной конференции ISATT (г. Казань, 22-24 мая 2018 г.). Казань. Издательство Отечество, 2018. Часть 1. С. 214-221.

5. Иванов Е.В. Социально-философский анализ управленческой концепции Ф.У. Тейлора // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2013. № 5. С. 212-214.

6. Вороньков В.П. А. Файоль: функции руководства в управлении промышленным предприятием // Вестник МФЮА. 2015. № 1. С. 24-40.

7. Сидельникова Н.С. Возможности применения принципов Анри Файоля к анализу организации // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3. Ч. 1. [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4462> (дата обращения: 11.03.2021).

8. Моисеев А.М. Школа – живой развивающийся организм. Управление развитием школы. М., 1995. 462 с.

9. Лазарев В.С. Управление школой: теоретические основы и методы. М.: Центр социальных и экономических исследований, 1997. 336 с.

10. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 2016. 665 с.

11. Поташник М.М., Ямбург Е.А., Матрос Д.Ш. Управление качеством образования. М.: Педагогическое общество России, 2004. 441 с.

12. Землянская Е.Н. Формирующее оценивание (оценка для обучения) образовательных достижений обучающихся // Современная зарубежная психология. 2016. № 3. Т. 5. С. 50-58. [Электронный ресурс]. URL: https://psyjournals.ru/files/83909/jmfp_2016_n_3_Zemlyanskaya.pdf (дата обращения: 11.03.2021).