

ОРГАНИЗАЦИЯ КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАНИИ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Швецова Н.К.¹, Швецов А.В.²

¹Марийский государственный университет, Йошкар-Ола, e-mail: av.shvetsov@yandex.ru;

²Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола

Статья посвящена проблемным вопросам развития отечественной системы образования в контексте использования консультационных технологий. Исходя из того, что образование принято рассматривать как целостную педагогическую систему, консалтинг рассмотрен с точки зрения части этой системы. Системный подход к консалтингу предполагает выделение его основных компонентов, а также изучение существующих между ними связей и зависимостей. В настоящий момент применение консультационной деятельности в образовании еще недостаточно развито и имеет свои достоинства и недостатки. Основой концепции совершенствования процесса оказания консалтинговых услуг предлагается сделать процесс использования внешнего и внутреннего консалтинга в образовательных организациях, включающий оценку эффективности реализуемых мероприятий. Кроме того, основными направлениями совершенствования данного вида консалтинга должна стать помощь в формировании репутационного имиджа и управление эффективностью функционирования образовательной организации, что может стать фундаментом успешного развития всей системы образования. Следует отметить, что использование консалтинга в образовании следует развивать с использованием информационных технологий, что позволит упростить взаимодействие между сторонами в процессе консультирования, автоматизировать процесс формализации проблемных педагогических ситуаций, формирования баз данных, их анализ, моделирование оптимальных решений.

Ключевые слова: консалтинг, консультант, педагогические проблемы, мотивационная проблематика педагога, методы и формы обучения и воспитания в образовании, системы обработки педагогической информации, виртуальный педагогический консалтинг, потребитель консультационных услуг.

ORGANIZATION OF CONSULTING SERVICES IN EDUCATION: PROBLEMS AND SOLUTIONS

Shvetsova N.K.¹, Shvetsov A.V.²

¹Mari State University, Yoshkar-Ola, e-mail: av.shvetsov@yandex.ru;

²Volga State University of Technology, Yoshkar-Ola

The article is devoted to the problematic issues of the development of the domestic education system in the context of the use of consulting technologies. Based on the fact that education is considered to be an integral pedagogical system, consulting is considered from the point of view of a part of this system. A systematic approach to consulting involves the identification of its main components, as well as the study of existing relationships and dependencies between them. At the moment, the use of consulting activities in education is not yet sufficiently developed and has its advantages and disadvantages. The basis of the concept of improving the process of providing consulting services is proposed to make the process of using external and internal consulting in educational organizations, including an assessment of the effectiveness of implemented activities. In addition, the main areas of improvement of this type of consulting should be assistance in the formation of a reputational image and management of the effectiveness of the functioning of an educational organization, which can become the foundation for the successful development of the entire education system. It should be noted that the use of consulting in education should be developed using information technology, which will simplify the interaction between the parties in the process of consulting, automate the process of formalization of problematic pedagogical situations, the formation of databases, their analysis, modeling of optimal solutions.

Keywords: consulting, consultant, pedagogical problems, motivational problems of a teacher, methods and forms of teaching and upbringing in education, systems of processing pedagogical information, virtual pedagogical consulting, consumer of consulting services.

Отрасль образования, как и все остальные сферы жизни и деятельности в Российской Федерации, в настоящее время переживает существенные изменения. Для любого уровня образования характерны как специфические, так и общие проблемы. С одной стороны,

педагог-преподаватель, имеющий богатый педагогический опыт, потенциально способен передать его обучающимся, с другой – объем и качество материала с учетом субъективных особенностей современных обучающихся требуют перехода к новым методам и формам преподавания.

На практике любой педагог сталкивается с рядом задач, которые носят комплексный характер: проблемы соотношения обучения и развития, обучения и воспитания, учет индивидуальных особенностей в учебном процессе, использование современных информационных технологий и проч.

На наш взгляд, существенно упростить решение возникающих проблемных ситуаций в сфере педагогики способно более широкое внедрение в сферу образования консалтинга.

В условиях российского образования консалтинг имеет достаточный потенциал к использованию на всех уровнях образовательной системы и возможность стать одной из востребованных образовательных услуг. Охват проблем, связанных с консалтингом в образовании, весьма широк. Современные условия создают необходимость поддержки консультантов различных направлений как внутри образовательной сферы, так и в более масштабном плане.

При этом применение консалтинга в сфере образования способствует повышению качества деятельности образовательных организаций, повышению ее конкурентоспособности, улучшению качества оказываемых образовательных услуг.

Одним из возможных вариантов организации консультационной деятельности следует считать привлечение внешних консультантов. Консультантами в данном случае могут выступать специалисты различных направлений, обладающие навыками и методами работы с использованием в первую очередь современных образовательных технологий.

Цель исследования - провести анализ отдельных аспектов реализации консалтинга в образовании и на этой основе предложить варианты решения проблемных вопросов для улучшения подобной работы.

Материалы и методы исследования: теоретический анализ источников информации о применении консалтинга в образовательной сфере, материалы информационных сайтов и порталов образовательных учреждений и государственных органов власти, нормативная литература по проблеме исследования. В исследовании применены методы обобщения, анализа и синтеза.

Результаты исследования и их обсуждение. Опыт показывает, что педагоги образовательных учреждений часто сталкиваются с педагогическими ситуациями, когда даже наличие педагогического опыта не позволяет разрешить имеющуюся проблему. Проблемные ситуации могут быть связаны с такими взаимодействиями, как педагог - обучающийся,

педагог - педагог, педагог - администрация, обучающийся - обучающийся. Следует учитывать, что образовательный консалтинг состоит в совместной работе консультанта и клиента для достижения желаемого педагогического результата.

Для разрешения внутренних проблемных педагогических ситуаций привлечение внешнего консультанта является наиболее правильным решением. В этом случае он обладал бы большей объективностью при решении сложных ситуаций. Не следует забывать о том, что возникновение и решение любого проблемного вопроса образовательной организации отражается в конечном итоге на качестве образовательного процесса.

Следует подчеркнуть, что в процессе своей профессиональной деятельности консультант может использовать целый набор методов, методик и приемов работы. Среди методического инструментария, используемого внешними консультантами, можно выделить интервью, опрос, тестирование, синтез, прогнозирование, наблюдение, групповую работу, деловые игры, экспертные оценки, мозговую атаку и другие методы, разработанные и широко применяемые в консультационной деятельности. При этом практически все внешние консультанты в педагогической области «обладают собственным видением решения проблемы и ориентируются на уникальное сочетание методов» [1].

Привлечение одного или нескольких внешних консультантов возможно путем заключения соответствующего договора или иной формы взаимодействия.

Кроме того, привлечение внешних консультантов обладает как рядом преимуществ, так и отдельными недостатками. К преимуществам следует отнести то, что внешние консультанты обладают современными навыками в сфере педагогики, пытаются перенести и применить на практике свои теоретические знания, отличаются независимой и объективной позицией по решаемым вопросам и проблемам. Кроме того, считаем, что привлечение внешних специалистов практически исключает административное давление и влияние заинтересованных в том или ином исходе сторон педагогической ситуации (конфликта).

Однако привлечение внешних консультантов не лишено отдельных недостатков, среди которых можно выделить следующие.

1. Консультанты и консультируемые должны затратить определенное количество времени как для установления межличностных контактов, так и для уточнения сути проблемной ситуации. Кроме того, решаемая проблемная ситуация может иметь определенные особенности, характерные для анализируемого учебного заведения, что может затянуть по времени исследование ситуации.
2. Ограниченность во времени консультационной услуги повышает риски неверных выводов и предложений со стороны консультанта.

3. Создание ситуации зависимости консультируемых лиц и администрации учебного заведения от экспертного мнения лица, оказывающего консультационную услугу.

В целом можно отметить, что совместными усилиями консультанта, педагогического коллектива и обучающихся легче решать такие важные вопросы, как организация и осуществление учебно-познавательной деятельности и профессионального роста, поддержание и распространение высоких стандартов качества педагогической деятельности и др.

Использование технологии педагогического консалтинга следует рассматривать в качестве одного из методов «приобретения обучающимися необходимых компетенций» [2]. С этой целью учащиеся могли бы находиться рядом с консультантом (внешним или внутренним) в процессе оказания им консультативной помощи, а консультанты, в свою очередь, передавали бы им необходимые навыки и знания.

Использование данного подхода увеличивает время практической деятельности студента в период его обучения. Особенно важно, что у начинающих педагогов она включает в себя первоначальное представление о современном процессе обучения и воспитания, о его содержании и структуре, включая в себя набор конкретных методик, навыков организации учебно-воспитательного процесса в рамках конкретной области. Со временем данная подготовка приобретает обобщенный и систематизированный характер, что позволяет молодому педагогу на высоком уровне справляться с определенным классом педагогических задач. В процессе решения реальных педагогических ситуаций студент глубже узнает тонкости и нюансы своей будущей профессии, учится не бояться проблем, становится «методически грамотным» [3].

Современные технологии и объективные вызовы, связанные в том числе с пандемией коронавируса, способствовали активному внедрению и использованию в учебном процессе новых инструментов и технологий обучения.

В настоящий момент большинство инструментов относится к дистанционному взаимодействию с обучающимися.

Использование современных методов и форм педагогического консультирования позволяет повысить его эффективность и «разнообразить консалтинговую деятельность» [4; 5]. Разнообразие применения данных форм зависит как от уровня профессионализма консультанта (методический аспект), так и от технической возможности реализации.

Целесообразность использования информационных технологий в процессе реализации консалтинговых услуг в педагогике подчеркивает ряд ученых, таких как М.П. Афанасьева, Э.М. Коротков, Г.В. Воробьева, а практические исследования последних лет показывают, что

«консультационные услуги с помощью применения компьютерных технологий повышают их эффективность и придают процессу консультирования большую мобильность» [6; 7].

Следует отметить, что использование дистанционного консультирования позволяет провести анализ и дать необходимые рекомендации консультируемым вне зависимости от удаленности объектов. Требования к информации при этом остаются прежними: полнота, объективность, актуальность.

Современные телекоммуникационные технологии, наличие сети Интернет, в том числе мобильные решения, позволяют наладить эффективный канал обмена информацией, необходимой для консультирования. В данном случае проблема может возникнуть тогда, когда либо консультирующая сторона, либо консультируемая не обладают достаточными навыками использования телекоммуникаций. К технической проблеме следует отнести случаи, когда попытки телекоммуникационного взаимодействия невозможно осуществить ввиду отсутствия даже мобильной связи.

Компьютерные технологии позволяют осуществлять консультирование не только в очном формате. Возможна организация виртуального педагогического консалтинга, например с помощью чат-ботов. Однако для организации такого процесса необходимо привлечь программистов, которые не только создали бы соответствующий портал с данным сервисом, но и разработали бы алгоритм работы чат-бота, наполнив банк вопросов и ответов необходимым контентом.

Стоит отметить, что несколько лет назад одними из самых распространенных форм коммуникации и педагогического консультирования были система видеобщения Skype и электронная почта. В настоящее время коммуникации чаще всего реализуются через социальные сети и системы быстрых сообщений. Однако на современном этапе при использовании той или иной платформы для организации консультационного взаимодействия следует учитывать угрозы и риски санкционного давления, возможности удаления контента или приостановки работы сервиса.

Как мы отмечали ранее, одной из проблем организации взаимодействия в рамках педагогического консультирования может стать неготовность или неподготовленность персонала по использованию педагогического консалтинга в учебном, образовательном процессе. В связи с этим возникает задача мотивации педагогических работников к использованию методик, техник и технологий консультирования в образовательной деятельности.

Мотивация, по определению О.С. Виханского и А.И. Наумова, представляет собой «совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к

деятельности, задают ее границы и формы, придают ей направленность, ориентированную на достижение определенных целей» [8; 9].

Иными словами, руководство образовательного учреждения, понимая необходимость применения педагогического консалтинга как нового направления для улучшения учебной деятельности и профессионального развития, должно выделить среди преподавательского состава наиболее активных и желающих расширить сферу своей педагогической деятельности и создать все необходимые условия для подготовки этих педагогов по программам образовательного консалтинга [10]. Положительный опыт данных педагогов-новаторов в дальнейшем должен стимулировать остальной педагогический коллектив к саморазвитию и самосовершенствованию в данной конкретной области.

Одной из важных практических и методических проблем следует считать задачу оценки результативности педагогического консалтинга.

Точно так же, как любая другая, деятельность в образовательном процессе должна быть конкретна и измерима, ее оценка показывает эффективность и целесообразность применения и использования конкретных технологий в конкретных условиях места и времени. Педагогический консалтинг в данном контексте не является исключением.

Следствием эффективности использования педагогического консалтинга в учебном заведении является повышение эффективности всего образовательного процесса и рост уровня подготовки обучающихся [5]. На наш взгляд, в результате стоит ожидать синергетического эффекта, выражающегося не только в качестве подготовки обучающихся, но и в стремлении педагогических работников использовать новые и перспективные знания, методики и инструменты.

С этой целью методический совет образовательного учреждения должен изучить методы педагогического консалтинга, проанализировать особенности учебно-воспитательного процесса своего учебного учреждения, определить критерии результативности педагогического консалтинга, провести методический семинар с участием внешних консультантов, внести коррективы в критерии результативности.

Следует отметить, что качество консультационной услуги зависит не только от профессионализма консультанта, но и от качества предоставляемой информации. Данное свойство информации раскрывается через такие категории, как релевантность или достоверность, полнота, актуальность, объективность.

Возможны случаи, когда информация может быть неполной по ряду причин. Задача педагогического консультанта на первом этапе будет заключаться в минимизации информационной энтропии, уменьшении неопределенности до того уровня, когда риск выработки неверного консультационного решения станет минимальным.

Для внедрения педагогического консалтинга в образовательный процесс необходимо наличие ряда условий, включающих квалификацию специалиста, оценивающего результаты, его независимость и объективность, правильно выбранную методiku оценочной деятельности, учет фактора места и времени.

Проанализированные аспекты оценки результативности и качества системы педагогического консалтинга позволят повысить эффективность его использования в образовательном процессе. Следует отметить, что неправильное применение методики оценки эффективности применения педагогического консалтинга может привести к обратному эффекту и разбалансировке учебно-методической работы.

Как известно, проблему проще предупредить, чем затем бороться с ее последствиями, поэтому с методической точки зрения следует действовать на опережение и в сфере консультационных педагогических услуг. Помощь в этом может оказать проведение взаимно полезных методических семинаров преподавателей-практиков и консультантов. На наш взгляд, удобнее всего для этих целей использовать интернет-платформы, что обеспечит наибольший охват заинтересованной аудитории. Мониторинг порталов Министерства науки и высшего образования и Министерства просвещения Российской Федерации показал, что подобные коммуникационные сервисы там отсутствуют.

Стоит отметить, что на региональном уровне подобные коммуникации координируются соответствующими государственными органами. Например, Министерство образования и науки Республики Марий Эл ежегодно проводит Августовский образовательный форум работников образования Республики Марий Эл. Задачами данного форума являются в том числе: представление современных методик и средств обучения, распространение инновационного педагогического опыта, расширение межрегионального сотрудничества, развитие институтов воспитания, обновление содержания воспитания, расширение вариативности воспитательных систем и технологий, создание условий для психолого-педагогической поддержки воспитания и социальных институтов воспитания [11].

В соответствии с современными трендами возникает необходимость дополнения очного формата данного форума дистанционным режимом, проходящим параллельно. Кроме того, материалы форума следовало бы размещать на портале министерства для ознакомления всех заинтересованных: педагогов, учащихся, родителей, администрации.

Заключение

Таким образом, развитие системы консультационных услуг в сфере образования для нашей страны носит перспективный характер. Успешному внедрению консалтинга в образовательную сферу препятствуют как объективные, так и субъективные причины. Положительную роль имело бы представление успешной практики использования

консалтинга на любом из уровней образования. Одним из механизмов сопровождения образовательного процесса и консалтинговой деятельности могла бы стать реализация грантовых проектов некоммерческих организаций, оказывающих соответствующие услуги. Это способствовало бы дальнейшему успешному развитию всей отечественной системы образования.

Список литературы

1. Завалько Н.А., Литовченко М.В. Принципы менеджмента качества в сфере консалтинговых услуг // Известия Уральского государственного экономического университета. 2010. № 6. С. 26-31.
2. Головцова И.Г. Инновационный консалтинг и менеджмент в системе управления качеством образования // Вестник МГОУ. Серия «Экономика». 2015. № 4. С. 5-10.
3. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / пер. с лит. М.: Акад.проект, 2010. 240 с.
4. Пулина А.А. Педагогическое консультирование как форма профессионального взаимодействия // Крымский научный вестник. 2015. № 3. С. 79-88.
5. Трусова Л.А. Центр образовательного и научного консалтинга как современная образовательная услуга // Профессиональная инициатива – II: сборник материалов научно-практических конференций и профессиональных конкурсов / Под ред. Л.А. Трусовой, И.П.Гладилиной. Чехов, ЦОиНК, ООО «Студия Полиграфии», 2013. 260 с.
6. Лукашеня З.В. Возможности интеграции консалтинга с формами и методами современной коммуникативистики // Современная коммуникативистика. 2016. № 2 (21). С. 71–78.
7. Vaganova O.I., Bakharev N.P., Bulaeva M.N., Lapshova A.V., Kutepov M.M. Methods and means of realization of interaction technologies in the university. Amazonia Investiga. 2020. V. 9. № 26. P. 383-390.
8. Пельменев В.К., Лукашеня З.В. Методика определения успешности реализации консалтинговых процедур // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. 2014. № 11. С. 39-48.
9. Ханферян В. Пик консультантов // Эксперт. 2019. № 13. С. 82-99.
10. Suvorova S.L., Blyasova I.Y., Danilova V.V. Participative management of project and research activities in the educational collage environment. Espacios. 2018. V. 39. № 29.
11. Официальный интернет-портал Республики Марий Эл. [Электронный ресурс]. URL: <https://portal.mari.ru/minobr/Pages/main.aspx> (дата обращения: 15.07.2022).