УДК 37.014:005.6

Н. В. Третьякова

N. V. Tretyakova

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург
Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg
tretjakovnat@mail.ru

УЧЕТ ПОТРЕБНОСТЕЙ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

THE NEEDS OF ACTORS OF THE EDUCATIONAL PROCESS IN QUALITY MANAGEMENT EDUCATION

Аннотация. Представлены интерпретации теорий А. Маслоу и Ф. Герцберга применительно к проблеме удовлетворения требований потребителей – субъектов образовательного процесса, описывающие виды и взаимоотношения потребностей, на основании которых можно повысить эффективность деятельности образовательных организаций.

Abstract. Presents interpretations of the theories of A. Maslow and F. Herzberg in relation to meet consumers' requirements – actors of the educational process, describe the types and relationship needs, on the basis of which it is possible to achieve good results of the activities of educational institutions.

Ключевые слова: качество образования, удовлетворение требований потребителей, теория А. Маслоу, теория Ф. Герцберга, управление качеством образования.

Keywords: the quality of education, consumer satisfaction, theory of A. Maslow, theory of F. Herzberg, quality management education.

Современное учение о качестве образования основано на принципе наиболее полного удовлетворения требований и пожеланий потребителей, прежде всего обучающихся, их родителей и педагогических работников [4], и этот принцип должен являться базовым для образовательных организаций [3].

Сегодня можно выделить ряд теорий, которые описывают виды и взаимоотношения потребностей субъектов деятельности, на основании которых можно действовать и добиваться существенных результатов: 1) теория иерархии потребностей А. Маслоу; 2) теория справедливости С. Адамса; 3) мотивационная модель Л. Портера и Э. Лоулера; 4) теория приобретенных потребностей Д. Макклелланда; 5) теория двух факторов Ф. Герцберга и другие теории.

Применительно к проблеме удовлетворения требований потребителей – субъектов образовательной деятельности – целесообразно использовать теории А. Маслоу и Ф. Герцберга [3]. Рассмотрим их основные положения.

Теория А. Маслоу основана на трех принципах [1]:

1) *принцип иерархии потребностей*: наличие пяти уровней потребностей:

– 1-й уровень – основные (физиологические) потребности: обеспечение пищей, одеждой, жильем;

– 2-й уровень – потребности в защищенности: стремление к безопасности и защите от риска;

– 3-й уровень – социальные потребности: стремление к общению и контактам;

– 4-й уровень – потребности признания (потребности «Я»): стремление к престижу и уважению;

– 5-й уровень – потребности развития: стремление к самовыражению.

Каждый из уровней связан с возможностью удовлетворения потребностей предыдущего уровня, в частности, потребности в защищенности от болезни, инвалидности могут нарушить возможность удовлетворения потребностей предыдущего уровня – физиологических потребностей;

2) *принцип дефицита*: потребность есть ощущение дефицита, сопровождаемое стремление этот дефицит ликвидировать;

3) *принцип прогрессии*: все виды потребностей удовлетворяются последовательно, от нижнего иерархического уровня к более высоким уровням, при этом установлено, что переход к потребности более высокого уровня происходит, если потребность удовлетворена примерно на 70 %.

В соответствии с теорией А. Маслоу допустимо осознанно выстраивать систему управления человеком на основе анализа степени удовлетворенности его потребностей. Сегодня это является важным инструментом в управлении качеством любой деятельности. При этом необходимо иметь в виду, что иерархия потребностей каждого конкретного человека в большинстве своем определяется уровнем развития его психики, меняется от человека к человеку, различна у одного человека в различные периоды его жизни. Поэтому в управлении качеством образования следует регулярно выявлять уровень удовлетворенности потребностей как каждого субъекта образовательного процесса, так и всей группы потребителей (обучающихся, родителей, педагогических работников). Полученные данные необходимо использовать не только как ориентиры для улучшения основных направлений деятельности образовательных организаций, но и с целью повышения уровня мотивации субъектов образовательного процесса [3].

Более применима к использованию мотивации сотрудников образовательной организации двухфакторная теория Ф. Герцберга. Ученый определил факторы, которые, с одной стороны, способствуют удовлетворенности человека работой, а с другой стороны, могут вызвать его неудовлетворенность [2].

Ф. Герцберг предложил рассматривать отношения удовлетворенности и неудовлетворенности отдельно друг от друга и обнаружил, что факторы, вызвающие наибольшую неудовлетворенность, преимущественно связаны с внешними по отношению к работнику моментами, на которые он в действительности не в силах повлиять. К таким факторам относятся гигиенические, или факторы здоровья (условия труда, политика администрации организации, межличностные отношения с руководителями, коллегами и подчиненными, степень непосредственного контроля за работой, статус работника). Недостаточная степень присутствия или отсутствие данной группы факторов порождают неудовлетворение человека работой, которую он выполняет. Если же гигиенические факторы проявляются в полной мере, то сами по себе они не вызывают удовлетворения работой и не могут выступать стимулами к каким-либо действиям. Тем не менее их наличие в определенной степени вызывает удовлетворение работников и мотивирует их на повышение эффективности труда.

Другая группа факторов – «мотиваторы». Благоприятное изменение данных факторов увеличивает степень удовлетворенности работника, соответственно, неблагоприятное – снижает ее, при этом почти не вызывает неудовлетворенность. К «мотиваторам» относятся профессиональный рост, признание и одобрение результатов работы, продвижение по служебной лестнице, высокая степень ответственности за выполняемое дело, возможность творческого роста, самореализация. Данные факторы определяются содержанием работы, то есть являются внутренними по отношению к работнику, следовательно, он может на них влиять. «Мотиваторы» предполагают, что каждый человек может мотивированно работать, когда видит цель и считает возможным ее достижение.

И теория Ф. Герцберга, и теория А. Маслоу схожи между собой. Так, гигиенические факторы отвечают физиологическим потребностям человека, потребностям в защищенности, в свою очередь, факторы мотивации связаны с потребностями человека в признании и развитии. Несмотря на общность, между теориями наблюдаются и различия. В частности, А. Маслоу рассматривает факторы, соответствующие гигиеническим, как факторы, которые определяют линию поведения человека. Например, если руководитель предоставляет работнику возможности для удовлетворения потребностей, то последний будет лучше работать. По теории Ф. Герцберга, работник станет обращать внимание на гигиенические факторы только тогда, когда посчитает их реализацию неадекватной или же несправедливой. Результативное применение теории Ф. Герцберга предполагает самостоятельность работников в определении и выборе гигиенических факторов и факторов мотивации.

Применение вышеназванных теорий в практике управления качеством образования возможно продемонстрировать схемой зависимости факторов удовлетворенности и неудовлетворенности от уровня образования (наличия квалификационных категорий) и профессионального стажа работников на примере одной из общеобразовательных организаций Свердловской области (число обучающихся – 716 человек, число педагогических работников – 65 человек) [3].

Результаты изучения зависимости факторов удовлетворенности («мотиваторов») и неудовлетворенности (гигиенических) от уровня профессионального стажа педагогических работников показали, что у лиц, имеющих небольшой стаж работы (как правило, это люди молодого возраста, стаж работы которых не превышает 6 лет), факторы неудовлетворенности (гигиенические факторы) превышают факторы мотивационные. Следует предположить, что будет довольно затруднительным подвигнуть данных лиц на инновационную деятельность, требующую более существенных затрат и ресурсов. В данном случае разумно последовательно изменять каждую группу факторов, входящих в состав гигиенических, и следить за их воздействием на сотрудников данной категории. В противном случае останется ждать, когда сотрудник пройдет 25-летний рубеж, влекущий, как правило, за собой рост социальной ответственности.

Результаты исследования зависимости факторов удовлетворенности («мотиваторов») и неудовлетворенности (гигиенических) от уровня образования (в обшеобразовательной школе – от наличия квалификационных категорий) педагогических работников показали преобладание факторов неудовлетворенности у тех сотрудников, которые не имеют квалификационной категории, эти факторы значительно отстают от «мотиваторов» у работников с высшей и второй квалификационной категорией.

В данной ситуации нужно обратить внимание на сотрудников, не имеющих квалификационных категорий, их следует мотивировать, направляя на курсы повышения квалификации, на обучение по программам магистратуры (аспирантуры), стимулируя проведение научно-исследовательской и научно-методической деятельности. При этом важное значение следует придавать изменению социального статуса сотрудников и складывающимся межличностным отношениям с руководством организации.

По результатам проводимых исследований в образовательных организациях разрабатываются предупреждающие и корректирующие действия по устранению негативного влияния обнаруженных факторов и повышению уровня удовлетворенности педагогических работников выполняемой работой. В целом по результатам проводимого исследования следует отметить, что в педагогическом коллективе общеобразовательной школы доминируют факторы удовлетворенности («мотиваторы»). Тем не менее доля факторов неудовлетворенности достаточно существенна, чтобы обращать на себя

внимание руководства организации, в частности, важно поддерживать отвечающие современным требованиям условия труда, обеспечивающие в том числе социально-психологический климат в коллективе. Важно также отметить, что в образовательных учреждениях с высоким уровнем материального стимулирования сотрудников руководству следует быть более внимательным к своим работникам, понимать их потребности, чтобы обеспечить влияние других мотивационных факторов на повышение эффективности труда. Это позволит установить в коллективе соответствующий социально-нравственный климат, который будет содействовать максимальному удовлетворению работников проделываемой работой и, как следствие, влиять на ее качество [3].

Таким образом, применение теорий А. Маслоу и Ф. Герцберга позволяет своевременно выявлять потребности субъектов образовательного процесса с целью удовлетворения требований и пожеланий потребителей образовательной деятельности.

Список литературы

1. *Маслоу А.* Дальние пределы человеческой психики / А. Маслоу; пер. с англ. А. М. Татлыбаевой. Санкт-Петербург: Речь, 2003. 350 с.

2. *Мескон М. Х.* Основы менеджмента: перевод с английского / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедуори. Москва: Дело ЛТД, 1994. 702 с.

3. *Третьякова Н. В.* Потребности субъектов образовательного процесса как элемент в управлении качеством здоровьесберегающей деятельности / Н. В. Третьякова // Проблемы качества физкультурно-оздоровительной и здоровьесберегающей деятельности образовательных организаций: сборник статей 6-й Международной научно-практической конференции / под общ. ред. Н. В. Третьяковой; Рос. гос. проф.-пед ун-т. Екатеринбург, 2016. С. 134–139.

4. *Шапоренкова Г. А.* Интегративно-целевое управление качеством образования: диссертация … доктора педагогических наук / Г. А. Шапоренкова. Челябинск, 2010. 410 с.

УДК 371.13/.14:373.55

Н. В. Уварина

N. V. Uvarina

ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет, Челябинск
Southern Ural state humanitarian and pedagogical university, Chelyabinsk
unv@cspu.ru

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ПЕДАГОГА В УСЛОВИЯХ СЕТЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF THE TEACHER IN CONDITIONS OF NETWORK INTERACTION OF EDUCATIONAL ORGANIZATIONS

Аннотация. Рассматриваются современные возможности использования ресурсов сетевого взаимодействия образовательных организаций для профессионального развития педагога. Также автором представлена модель сетевого взаимодействия.

Abstract. The article considers modern possibilities of using the resources of the network interaction of educational organizations for the professional development of the teacher. The author also presents a model of the use of network interaction resources by subjects.