

*На правах рукописи*

ТЕЛЬМАНОВА Елена Владиславовна

**ПРОЦЕССНО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНАЯ МОДЕЛЬ  
ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

13.00.08 – теория и методика  
профессионального образования

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук



Екатеринбург 2007

Работа выполнена в ГОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет»

**Научный руководитель**  
доктор педагогических наук, профессор  
**Астахова Людмила Викторовна**

**Официальные оппоненты:**  
доктор педагогических наук, профессор  
**Тулькибаева Надежда Николаевна;**  
доктор педагогических наук, профессор  
**Булынский Николай Николаевич**

**Ведущая организация**  
ГОУ ВПО «Магнитогорский государственный университет»

Защита состоится 25 октября 2007 г. в 10.00 ч. в конференц-зале на заседании диссертационного совета Д 212.284.01 при ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет».

Текст автореферата размещен на сайте университета [www.rsvpu.ru](http://www.rsvpu.ru)

Автореферат разослан 22 сентября 2007 г.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность проблемы и темы исследования.** Проблемы повышения качества образования, создания новых моделей его содержания и выхода образовательных учреждений на международный уровень занимают ключевые позиции в государственной образовательной политике Российской Федерации. Новая политика в сфере образования провозглашена в таких документах, как Закон Российской Федерации «Об образовании», Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года, приказ Минобрнауки РФ «О реализации положений Болонской декларации в системе ВПО РФ», приказ Федерального агентства по образованию «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях» и др.

Приоритетной задачей вузов в настоящее время становится удовлетворение потребностей потребителей в получении качественного образования, что обуславливает необходимость построения систем менеджмента качества.

Над решением указанных проблем работают не только педагоги-практики, но и представители педагогической науки. Вопросы повышения качества подготовки специалистов изучают Ю.П. Адлер, А.Т. Глазунов, В.А. Федоров и др. Оценка и улучшение качества образовательных услуг в системе повышения квалификации и профессиональной переподготовки рассматриваются В.А. Антроповым, Н.О. Вербицкой, Е.В. Крупновой, Л.А. Поздеевой и др. Концептуальные основы непрерывного образования и профессиональной подготовки специалистов освещаются А.М. Новиковым, Е.В. Ткаченко и др. Условия управления качеством образования в учебных заведениях исследуют Н.Н. Булынский, В.А. Качалов, А.И. Субетто, Е.В. Яковлев и др.

Одна из главных проблем, с которой сталкиваются организации в ходе внедрения систем менеджмента качества, – документирование процессов деятельности. Согласно стандартам ИСО серии 9000, организация должна разработать, документально оформить и поддерживать в рабочем состоянии эффективную систему менеджмента качества (СМК). СМК оформляется посредством комплекса документов, состоящего из руководств, инструкций и др. Именно документирование составляет наиболее трудоемкий аспект внедрения СМК и требует от специалистов профессиональных знаний в области технологии работы с документами. Однако профильные специалисты по управлению качеством в России не владеют технологиями документирования информации, поскольку это не предусмотрено государственными образовательными стандартами (ГОС). Между тем процессы документирования глубоко и многоаспектно изучаются в рамках специальности 032001 Документоведение и документационное обеспечение управления (350800)\*. Получая квалификацию документоведа, выпускники этой специальности имеют наибольшие потенциальные возможности освоения процессов документирования СМК.

Во многих вузах страны, таких как: ГОУ ВПО «Российский государственный гуманитарный университет» (Екатеринбург), ФГОУ ВПО «Пензенский государственный университет», ФГОУ ВПО «Пермский государственный институт искусства и культуры», ФГОУ ВПО «Челябинская государственная академия культуры и искусств», осуществляются подготовка студентов по специальности «Документоведение и ДОУ». Их опыт находит отражение в публикациях А.И. Исаченковой, Т.В. Кузнецовой, М.В. Ларина, Н.Н. Подоплеловой, М.А. Сафроновой, Л.Ф. Фионовой и др. Вместе с тем про-

---

\* Далее – «Документоведение и ДОУ»

блемы подготовки студентов-документоведов к деятельности в области менеджмента качества до сих пор не были объектом специального научного исследования.

Таким образом, в настоящее время назрела необходимость в научно обоснованном разрешении проявляющихся в процессе подготовки студентов в области менеджмента качества **противоречий**:

— *социально-педагогического характера* – между необходимостью обеспечить подготовку студентов к деятельности в области менеджмента качества, возросшими потребностями потребителей в построении систем менеджмента качества и в квалифицированных специалистах в данной области, и отсутствием этой подготовки;

— *научно-педагогического характера* – между отсутствием модели подготовки студентов-документоведов к деятельности в области менеджмента качества и необходимостью разработки педагогических условий этой модели на основе стандартов ИСО;

— *научно-методического характера* – между существующими требованиями к качеству знаний студентов в области менеджмента качества и недостаточным содержательно-методическим обеспечением процесса подготовки студентов к деятельности в данной области.

Выделенные противоречия позволили определить **проблему исследования**: создание теоретических основ модели и выявление условий успешной подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Актуальность проблемы, ее теоретическая и практическая значимость, существующие противоречия обусловили выбор **темы исследования**: «Процессно-деятельностная модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества».

В исследовании введено **ограничение**: процессно-деятельностная модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества рассматривается в рамках специальности «Документоведение и ДОУ» в процессе изучения ими дисциплин «Документоведение», «Документационное обеспечение управления за рубежом», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Информационное обеспечение управления». Деятельность студентов в области менеджмента качества рассматривается как процесс документирования системы менеджмента качества.

**Цель исследования** – разработать, теоретически обосновать и реализовать модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества, а также выявить и проверить педагогические условия ее реализации.

**Объект исследования** – учебный процесс студентов в области менеджмента качества.

**Предмет исследования** – подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества.

**Гипотеза исследования** включает в себя следующие предположения:

1. Решение проблемы исследования может быть осуществлено на основе системного, деятельностного, лично ориентированного и системно-процессного подходов, которые обладают значительным теоретико-методологическим потенциалом в плане подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

2. Подготовку студентов к деятельности в области менеджмента качества можно представить в виде процессно-деятельностной модели.

3. Успешность подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества зависит от комплекса педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели, включающего:

— положительную мотивацию к обучению, позволяющую интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к

решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества;

— использование в педагогическом процессе метода проблемного изложения и эвристического метода, позволяющих студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества;

— адаптацию положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения, позволяющую систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК.

В соответствии с целью и выдвинутой гипотезой определены следующие задачи исследования:

1. Проанализировать состояние проблемы подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества в теории и практике педагогической науки.

2. На основе системного, деятельностного, личностно ориентированного и системно-процессного подходов разработать модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

3. Выявить и теоретически обосновать педагогические условия, необходимые для реализации модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

4. Опытным-поисковым путем проверить эффективность модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества и педагогические условия ее реализации.

5. Разработать и внедрить научно-методические и практические рекомендации по подготовке студентов к деятельности в области менеджмента качества.

**Теоретико-методологической основой исследования являются:**

— общенаучные принципы и принципы системного (В.Г. Афанасьев, И.В. Блауберг, Е.В.Ткаченко, и др.), деятельностного (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.), личностно ориентированного (Э.Ф. Зеер, Г.М.Романцев, В.В. Сериков и др.), процессного (Н.Д. Епанчинцева, Л.А. Поздеева, О.Н. Синицына и др.) и других подходов;

— методология и методика педагогических исследований (В.И. Загвязинский, Э.Ф. Зеер, В.В. Краевский, Д.А. Новиков и др.), концептуальные основы непрерывного образования и профессиональной подготовки специалистов (В.Я. Белобрагин, Б.С. Гершунский, Е.В. Ткаченко, В.А. Федоров и др.), теоретические принципы конструирования педагогических технологий (В.П. Беспалько, И.И. Ильясов, М.В. Кларин, Н.Н. Тулькибаева, Н.Е. Эрганова и др.), теория моделирования (Б.А. Глинский, Б.С. Грязнов, Б.С. Дынин, Е.П. Никитин, В.А. Штофф и др.), теория и практика профессионального образования (В.С. Леднев, Е.В. Ткаченко и др.);

— концепции управления качеством образовательного процесса, подготовки специалистов в области менеджмента качества и повышения качества обучения (Л.В. Астахова, В.Я. Белобрагин, З.А. Бердникова, Н.Н. Булынский, В.А. Качалов, А.И. Субетто, Е.В. Яковлев и др.);

— разработки по вопросам информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности и подготовки специалистов в области документационного обеспечения управления (Т.В. Кузнецова, М.В. Ларин, В.В. Минаев, Н.Н. Подошлелова, А.В. Пшенко, М.А. Сафронова и др.).

В процессе исследования мы опирались на законодательные акты Российской Федерации по вопросам высшего профессионального образования, нормативно-правовые документы и методические рекомендации Международной организации по стандартизации, Госстандарта России, а также на собственный опыт работы в сфере документационного обеспечения управления, документирования системы менеджмента качества

ГОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет» (ЮУрГУ) в образовательных организациях и на предприятиях Челябинской области.

Для решения поставленных задач и проверки выдвинутых положений гипотезы использовались следующие **методы исследования**:

*1. Теоретические методы:*

— анализ нормативных документов, управленческой документации и документации системы менеджмента качества организаций, учебных программ высшей школы (типовых и примерных) и учебных планов (использовался для обоснования актуальности проблемы и определения путей ее решения);

— теоретико-методологический анализ (позволил сформулировать исходные позиции исследования);

— понятийно-терминологический анализ (применялся для описания понятийного поля проблемы);

— системный анализ и теоретическое моделирование (послужили основой целостного рассмотрения проблемы и разработки педагогической модели);

— методы математической статистики (использовались для доказательства достоверности полученных результатов).

*2. Эмпирические методы:*

— анализ и обобщение опыта подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества;

— констатирующий эксперимент по оценке готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества;

— формирующий эксперимент по практической реализации разработанной модели и педагогических условий ее реализации;

— наблюдение, анкетирование, опрос, беседа, тестирование.

**База исследования.** Исследование проводилось на базе ГОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет», ГОУ ВПО «Челябинская государственная академия культуры и искусств» (ЧГАКИ), ГОУ ВПО «Челябинский государственный университет» (ЧелГУ).

**Этапы исследования.** Исследование проводилось с 2000 по 2005 г. и состояло из трех этапов.

*Первый этап (2000–2002), поисково-теоретический,* был связан с изучением теоретических основ менеджмента качества, анализом научно-методической и периодической литературы по проблемам управления качеством образовательного процесса, подготовки специалистов в области качества и документационного обеспечения управления. В результате нами определена основная проблема и сформулированы тема, цель, задачи и рабочая гипотеза исследования; разработан понятийный аппарат. Осуществлялись проектирование модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества и теоретическое обоснование комплекса педагогических условий, обеспечивающих успешность подготовки.

*Второй этап (2002–2004), опытно-поисковый,* включал поиск новых концептуальных подходов к исследованию проблемы подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества и изучение основных положений и принципов системно-процессного подхода. Создавались условия реализации модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Определялись критерии готовности студентов к деятельности в рамках разрабатываемой проблемы. Корректировались теоретические положения диссертационной работы.

*Третий этап (2004–2005), итогово-обобщающий*, был связан с анализом результативности подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. На данном этапе была проведена итоговая проверка разработанной модели и эффективности влияния педагогических условий на ее реализацию; обработаны, проанализированы, систематизированы, обобщены и описаны результаты опытно-поисковой работы; определена ее практическая значимость. Разрабатывались и издавались научно-методические и практические рекомендации для студентов и педагогов.

**Научная новизна исследования** состоит в следующем:

1. С учетом системно-процессного подхода уточнены и адаптированы к образовательному процессу в вузе принципы и процессы системы менеджмента качества.

2. Разработана процессно-деятельностная модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества, основанная на системном, деятельностном, личностно ориентированном, системно-процессном подходах и принципах менеджмента качества.

3. Теоретически обоснован и выявлен комплекс педагогических условий, обеспечивающих эффективную реализацию процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Данный комплекс включает: положительную мотивацию к обучению, позволяющую интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества; использование в педагогическом процессе метода проблемного изложения и эвристического метода, позволяющих студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества; адаптацию положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения, позволяющую систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в уточнении понятий применительно к СМК («качество образования», «система менеджмента качества вуза», «документировать», «документирование», «документация СМК», «документирование СМК», «документирование СМК вуза»); теоретическом обосновании и разработке процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества и комплекса педагогических условий ее реализации.

**Практическая значимость исследования** состоит в том, что его выводы и рекомендации служат совершенствованию подготовки студентов в области менеджмента качества, и определяется:

— внедрением в образовательный процесс ЮУрГУ процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества;

— внедрением и характеристикой критериев и уровней готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества;

— подготовкой, публикацией и внедрением в образовательный процесс ЮУрГУ, ЧГАКИ, ЧелГУ учебно-методических материалов для преподавателей и студентов, направленных на совершенствование подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Материалы исследования могут быть использованы в практике работы высших учебных заведений и в системе повышения квалификации специалистов.

### **На защиту выносятся положения:**

1. Успешная подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества возможна при условии внедрения разработанной процессно-деятельностной модели, основанной на системном, деятельностном, личностно ориентированном, системно-процессном подходах и принципах менеджмента качества.

2. Комплекс педагогических условий (сформированных на основе процессов СМК и принципов СМК) результативного функционирования процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества включает: положительную мотивацию к обучению, позволяющую интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества; использование в педагогическом процессе метода проблемного изложения и эвристического метода, позволяющих студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества; адаптацию положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения, позволяющую систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК.

**Научная обоснованность и достоверность исследования** обеспечена методологией исследования; использованием научных методов, адекватных целям и задачам исследования; положительной результативностью исследования; систематической проверкой результатов исследования на различных этапах опытно-поисковой работы; количественным и качественным анализом результатов исследования, подтверждением гипотезы исследования посредством обработки данных методами математической статистики с использованием вычислительной техники.

**Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись с 2000 по 2005 г. по следующим направлениям:**

- опытно-поисковая работа;
- профессионально-педагогическая деятельность в качестве старшего преподавателя кафедры информационной безопасности факультета экономики и предпринимательства (ФЭиП) ЮУрГУ;
- участие в ежегодных международных научно-практических конференциях («Актуальные проблемы реформирования законодательства России и стран СНГ», 2001-2002 г.; «Региональная информационная экономика: проблемы формирования и развития», 2002 г.; «Экономика. Информатика. Безопасность», 2003 г.; «Новые университеты: роль информационных технологий в становлении гуманитарного образования», 2003 г.; «Информационная безопасность региона», 2004 г.) с последующей публикацией научных статей;
- публикация результатов исследования и отчетов о научной работе на заседаниях кафедры информационной безопасности ФЭиП ЮУрГУ;
- участие в работе комиссии по качеству ФЭиП ЮУрГУ;
- проведение обучающих семинаров по документированию управленческой деятельности и документированию системы менеджмента качества ФЭиП ЮУрГУ, ЧелГУ;
- работа над документацией по качеству ФЭиП ЮУрГУ.

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, 27 таблиц, 22 рисунков, библиографического списка, приложений.



## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность проблемы, определены цель, объект, предмет исследования; сформулированы гипотеза и задачи исследования; раскрыты научная новизна, практическая значимость, теоретико-методологическая основа исследования; определены этапы и методы исследования; сформулированы положения, выносимые на защиту; приведены сведения об апробации и внедрении результатов исследования.

**Первая глава** «Подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества как педагогическая проблема» посвящена системе подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Определены базовые понятия и подходы современных ученых по изучаемому вопросу, сущность и структура готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества; на основе системного, деятельностного, личностно ориентированного и системно-процессного подходов разработана модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Разработан комплекс педагогических условий, обеспечивающих реализацию разработанной модели.

Анализ литературы показал, что в педагогической науке не достаточно разработана проблема подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Результаты изучения государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО), примерных программ дисциплин, публикаций и диссертационных исследований в области подготовки студентов по специальности «Документоведение ДООУ» свидетельствуют о том, что в системе подготовки студентов по данной специальности нет дисциплин или разделов тем, посвященных документированию системы менеджмента качества. Поэтому нами была поставлена задача разработки процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Любой процесс подготовки имеет конечный результат («выход»). Результатом подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества является готовность студентов к профессиональной деятельности.

Исходя из логики исследования нами были рассмотрены понятия «готовность», «психологическая готовность», «готовность к действию (деятельности)» «готовность к профессиональной деятельности» и, как производное этих понятий, «готовность, как результат подготовки к определенной деятельности», подразумевающая овладение совокупностью знаний, умений, навыков и развитие качеств, адекватных требованиям, содержанию и условиям данной деятельности. *Подготовка специалиста к деятельности в области менеджмента качества* складывается из поэтапного, непрерывного овладения студентами знаниями, умениями и навыками по документированию СМК в процессе освоения общепрофессиональной и специальной подготовки, а также при непрерывном решении ими документоведческих задач. *Готовность к решению документоведческих задач* складывается на основе полученных знаний, умений, навыков, положительной мотивации к деятельности и профессиональных качеств личности.

Подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества должна строиться на основе целостной и целенаправленной модели. В качестве методологической базы ее проектирования выбраны системный, деятельностный, личностно ориентированный и системно-процессный подходы.

Системный подход позволяет выявить системные особенности процесса подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Личностно ориентированный подход предполагает отбор содержания, в соответствии с которым материал приобретает субъектное значение, учет индивидуальных особенностей и личностную

направленность модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Деятельностный подход обеспечивает обучение студентов деятельности с акцентом на результате – подготовке к профессиональной деятельности в области менеджмента качества. В рамках системно-процессного подхода становится возможным описание системы подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества с учетом особенностей стандартов ИСО серии 9000.

В результате теоретического анализа, позволившего учесть общепедагогические принципы в процессе профессиональной подготовки, и анализа эмпирического материала, полученного в ходе исследования, была разработана процессно-деятельностная модель (ПДМ) подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Основными элементами процессно-деятельностной модели являются: цель, задачи, принципы системы менеджмента качества, процессы системы менеджмента качества, критерии готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества, содержание подготовки и документоведческие задачи.

Процессно-деятельностная модель описана с позиций *системно-процессного подхода, который понимается как теоретико-методологическая основа подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.*

Ценность разработанной модели заключается в том, что она базируется на *принципах СМК* (ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный и системный подходы; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками) и *процессах СМК* (ориентация на удовлетворение потребностей потребителя; формирование производственной среды; документирование процесса обучения). Названные принципы и процессы СМК (применяемые на промышленных предприятиях) были адаптированы и применены к образовательному процессу. Взаимосвязь процессов СМК и принципов СМК с дидактическими принципами и закономерностями образования в рамках ПДМ представлена в табл. 1. Закономерности образования и процессы СМК относятся одновременно ко всем принципам СМК и дидактическим принципам.

*Цель* процессно-деятельностной модели – подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества. В результате функционирования модели должны сформироваться качества личности студента, необходимые в предстоящей профессиональной деятельности, а также системное качество – готовность студента к деятельности в области менеджмента качества (основанное на принципе прочности, осознанности и ответственности результатов). *Задачи* процессно-деятельностной модели – формирование у студентов знаний, умений, навыков, а также готовности к решению документоведческих задач в области менеджмента качества. На *«входе»* процессно-деятельностной модели – студент – будущий документовед, а на *«выходе»* – квалифицированный специалист по работе в области менеджмента качества, удовлетворяющий потребностям потребителей (рис. 1).

*Содержание подготовки* студентов к деятельности в области менеджмента качества представлено в процессно-деятельностной модели блоками общепрофессиональной подготовки (ОП) и специальной подготовки (СП), рис. 1.

На основе анализа нормативно-методических документов, педагогической и специальной литературы по исследуемой проблеме мы определили содержание блока ОП (теоретическая и практическая подготовка) и СП (подготовка к документированию СМК и документированию СМК вуза).

Теоретическая составляющая ОП предполагает овладение студентами системой профессиональных знаний: технологией документирования информации, основами фундаментальных подходов к управлению качеством; ключевыми понятиями в области

документирования информации и менеджмента качества, классификацией документации СМК, спецификой документирования процессов менеджмента качества и т.д. Практический аспект ОП предполагает применение студентами системы полученных теоретических знаний на практике.

СП к документированию СМК предполагает овладение студентами комплексом знаний, детализирующих теоретический и практический аспекты ОП в области документирования менеджмента качества на примере конкретных предприятий и организаций. СП к документированию СМК вуза предполагает поэтапное овладение студентами комплексом знаний в области документирования менеджмента качества вуза (кафедра – факультет – вуз) и применение их на практике.

Таблица 1

Процессно-деятельностная модель. Принципы обучения студентов деятельности в области менеджмента качества

Закономерности образования	Процессы СМК	Принципы СМК	Дидактические принципы
1. Систематическое обновление всех аспектов образования, с учетом изменений в сфере культуры, экономики, науки, техники и технологий 2. Многообразие типов и видов образовательных учреждений и вариативность образовательных программ, обеспечивающих индивидуализацию образования 3. Подготовка высококвалифицированных специалистов, способных к профессиональному росту и профессиональной мобильности в условиях информатизации общества и развития новых наукосмких технологий	1. Ориентация на удовлетворение потребностей потребителя	1. Ориентация на потребителя 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками	- Связь с жизнью и практикой. - Эффективность
		2. Лидерство руководителя	- Сознательность и активность студентов при руководящей роли преподавателя. - Создание необходимых условий
	2. Формирование производственной среды (среды СМК)	3. Вовлечение работников	- Наглядность средств обучения
		4. Процессный подход	- Систематичность и последовательность
		5. Системный подход	- Научность
	3. Документирование процесса обучения	6. Постоянное улучшение	- Сочетание различных форм, методов и средств обучения. - Учет индивидуальных особенностей - Самостоятельность
		7. Принятие решений, основанное на фактах	- Индивидуальный подход. - Объективность системы контроля

В результате процесса обучения студентов на основе взаимодействия блоков ОП и СП должна сформироваться готовность студентов к деятельности в области менеджмента качества. Названные блоки подготовки реализуются в процессе решения студентами *документоведческих задач* (оперативных, тактических и стратегических). Уровнями подготовки студентов являются оперативный (I), тактический (II) и стратегический (III), которые соотносятся с уровнями готовности студентов к решению документоведческих задач – низкий (оперативный), средний (тактический), высокий (стратегический).

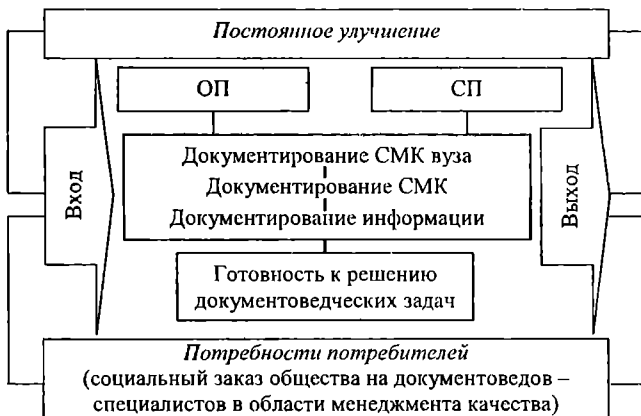


Рис. 1. Подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества

В результате процесса обучения студентов на основе взаимодействия блоков ОП и СП должна сформироваться готовность студентов к деятельности в области менеджмента качества. Названные блоки подготовки реализуются в процессе решения студентами *документоведческих задач* (оперативных, тактических и стратегических). Уровнями подготовки студентов являются оперативный (I), тактический (II) и стратегический (III), которые соотносятся с уровнями готовности студентов к решению документоведческих задач – низкий (оперативный), средний (тактический), высокий (стратегический).

Согласно уровням и блокам общепрофессиональной (теоретической, практической) и специальной (документирование СМК, документирование СМК вуза) подготовки нами были разработаны *критерии готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества* (табл. 2) – знания, умения, навыки и готовность к решению задач. Значимость критериев в пределах каждого уровня подготовки по блокам определяется равнозначно (с весовым коэффициентом 1). Целью подготовки студентов является формирование и развитие квалифицированного специалиста-документоведа – специалиста в области менеджмента качества, удовлетворяющего потребностям работодателей.

Постепенно осваивая I–III уровни блока ОП, студенты переходят к освоению I–III уровней блока СП. Одновременно на каждом уровне подготовки у студентов идет формирование готовности к решению документоведческих задач, развиваются такие профессиональные качества, как целеустремленность, самостоятельность, осознанность, требовательность, ответственность, творческий подход к деятельности в области менеджмента качества и др. Появляются положительные мотивы деятельности в области менеджмента качества, осознается личностный смысл в овладении такого рода деятельностью. Развивается профессиональная самооценка.

Готовности к решению документоведческих задач мы также присваиваем весовой коэффициент 1. Это связано с тем, что решение документоведческих задач побуждает к творчеству, развитию профессиональных качеств студента применительно к деятельности в области менеджмента качества.

Критерии готовности студентов  
к деятельности в области менеджмента качества

Уровни	Блоки подготовки, специфика
1	2
Оперативный (I)	<i>Общепрофессиональная подготовка</i>
	<i>Задачи:</i> формирование знаний, умений и навыков студентов в области документирования информации; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач
	<i>Знания:</i> о специфике документирования информации; о подходах к управлению качеством и СМК; о ключевых понятиях в области СМК и документирования СМК; о системе классификации основных документов в области качества; о классификации и специфике основных процессов СМК; об основах будущей профессиональной деятельности в области менеджмента качества <i>Умения:</i> разработка управленческих документов; классификация и функциональный анализ документов в области качества в соответствии с процессами СМК
Тактический (II)	<i>Навыки:</i> автоматизм оформления управленческих документов; автоматизм классификации документов СМК и определения особенностей их формуляров <i>Готовность:</i> осознана значимость менеджмента качества для будущей профессиональной деятельности; появляется мотивация к дальнейшему изучению СМК и решению документоведческих задач
	<i>Задачи:</i> формирование основополагающих знаний, умений и навыков студентов в области обработки информации и менеджмента качества; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач
	<i>Знания:</i> о технологиях обработки информации; о менеджменте качества в России и за рубежом; об организационных структурах служб качества; о системах и подсистемах документации менеджмента качества; о принципах и технологиях работы с документацией СМК, о требованиях к формулярам документов СМК; об основных проблемах в области менеджмента качества и путях их решения <i>Умения:</i> обработка управленческих документов; классификация процессов менеджмента качества и их документирование; обработка документопотоков СМК <i>Навыки:</i> автоматизм обработки информации; автоматизм создания некоторых видов документов СМК <i>Готовность:</i> возникает стремление к деятельности в области менеджмента качества; возникает творческая активность в процессе создания документов СМК

1	2
Стратегический (III)	<p><i>Задачи:</i> формирование знаний, умений и навыков студентов в области документирования СМК; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач</p>
	<p><i>Знания:</i> о законодательных и нормативно-методических материалах по документированию информации и документированию СМК; о специфике работы в области менеджмента качества и должностных обязанностях документоведов применительно к СМК; о перспективах профессиональной деятельности в области менеджмента качества и документирования СМК</p> <p><i>Умения:</i> разработка организационных и нормативно-методических документов в области документирования информации и документирования менеджмента качества; проектирование унифицированных форм документов СМК, составление классификаторов</p> <p><i>Навыки:</i> автоматизм создания документов СМК</p> <p><i>Готовность:</i> появляется и закрепляется готовность к документированию информации; появляется желание углубить знания в области менеджмента качества; повышается творческая активность в процессе создания документов СМК</p>
Оперативный (I)	<p><i>Специальная подготовка</i></p>
	<p><i>Задачи:</i> закрепление полученных знаний, умений, навыков в области менеджмента качества; формирование знаний студентов в области менеджмента качества кафедры; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач</p> <p><i>Знания:</i> о технологиях и специфике проектирования СМК организации; об основных понятиях в области качества образования; о классификации документации СМК образовательных учреждений; о системах документации кафедр; о принципах документирования СМК кафедры; о технологиях работы с документацией СМК кафедры</p> <p><i>Умения:</i> анализ состояния документирования СМК организации/кафедры, разработка СМК организации/кафедры</p> <p><i>Навыки:</i> автоматизм создания документов СМК в соответствии со спецификой работы организации/кафедры и процессами СМК</p> <p><i>Готовность:</i> появляется и закрепляется новое качество – готовность студентов к документированию СМК организации; возникает стремление к деятельности в области менеджмента качества кафедры; появляется мотивация к дальнейшему изучению СМК образовательного учреждения</p>
Тактический (II)	<p><i>Задачи:</i> формирование знаний, умений и навыков студентов в области менеджмента качества факультета; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач</p>
	<p><i>Знания:</i> о системах документации факультета; о принципах документирования менеджмента качества факультета; о технологиях работы с документацией СМК факультета</p> <p><i>Умения:</i> анализ состояния документирования СМК кафедры-факультета; разработка СМК факультета</p>

1	2
	<p><i>Навыки:</i> автоматизм создания документов СМК кафедры-факультета  <i>Готовность:</i> возникает стремление к деятельности в области менеджмента качества кафедры-факультета; возникает творческая активность в процессе создания документов СМК кафедры-факультета</p>
Стратегический (III)	<p><i>Задачи:</i> формирование знаний, умений и навыков студентов в области документирования СМК вуза; развитие профессиональных качеств в рамках решения документоведческих задач</p>
	<p><i>Знания:</i> о законодательных и нормативно-методических материалах по документированию СМК вуза; об основных проблемах в области документирования СМК вуза и путях их решения; о системах документации вуза; о принципах документирования менеджмента качества вуза; о технологиях работы с документацией СМК вуза; о специфике проектирования СМК вуза  <i>Умения:</i> анализ состояния документирования СМК вуза, разработка СМК вуза; разработка организационных и нормативно-методических документов в области менеджмента качества вуза; проектирование унифицированных форм документов СМК вуза, составление классификаторов документов СМК  <i>Навыки:</i> автоматизм создания документов СМК кафедры-факультета-вуза в соответствии со спецификой работы образовательной организации  <i>Готовность:</i> появляется желание углубить знания в области менеджмента качества вуза; повышается творческая активность в процессе создания документов СМК кафедра-факультет-вуз; появляется и закрепляется новое системное качество – готовность студентов к деятельности в области менеджмента качества</p>

При переходе студента от одного уровня к другому (от оперативного к стратегическому) уровень знаний, умений, навыков и готовность к решению документоведческих задач в процессе деятельности в области менеджмента качества повышается. Результатом реализации процессно-деятельностной модели на стратегическом уровне является появление нового системного качества – готовности студента к деятельности в области менеджмента качества.

Для реализации процессно-деятельностной модели необходимо выявить педагогические условия. *Педагогические условия* понимаются нами как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих мер, направленных на подготовку студентов к деятельности в области менеджмента качества, которые обеспечивают переход студентов на более высокий уровень (с оперативного на тактический и стратегический).

Педагогические условия реализации процессно-деятельностной модели включают:

1. Положительную мотивацию к обучению, позволяющую интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества. Это условие выделено на основе процесса формирования производственной среды, для нашего исследования – среды СМК и принципов СМК (вовлечение работников; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения потребителя и поставщика – студента и преподавателя).

Среда СМК является источником информации (входящей и исходящей), необходимой для решения документоведческих задач в процессе деятельности в области менеджмента

качества. Среда СМК включает не только структурные (организационную структуру кафедр, факультетов и вуза в целом), но и человеческие, технико-технологические, материальные и другие ресурсы. Она позитивно влияет на удовлетворенность студентов работой, повышает их мотивацию к деятельности в области менеджмента качества. Мы придерживаемся общепринятой точки зрения психологов и педагогов, что принуждения и угрозы порождают равнодушие, неудовлетворенность, формируют низкую производительность труда, нежелание учиться, и считаем, что отрицательная мотивация менее эффективна для студентов, поэтому необходимо использовать преимущественно положительные стимулы. В качестве основных форм положительного стимулирования целесообразны: одобрение, положительная оценка по результатам самооценки и оценки студентами своей деятельности; публичное признание достижений студента в ходе проведения лекций, практик, деловых игр и др. форм организации учебных занятий; награждение студентов благодарностями; выбор кандидатов на должность лаборантов для работы на кафедрах ЮУрГУ и др. В результате студентами осознается смысл профессиональной деятельности в данной области, развивается профессиональная самооценка; осознается собственный профессиональный рост и др.

2. Использование в педагогическом процессе метода проблемного изложения и эвристического метода, позволяющих студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества. Это условие сформировано на основе процесса ориентации на удовлетворение потребностей потребителей и принципов СМК: ориентация на потребителя; процессный и системный подход; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах.

Метод проблемного изложения предполагает частичное изложение материала и его исследование в проблемном аспекте. Система менеджмента качества сама по себе носит проблемный характер. С теоретической точки зрения, студенты получают новое знание методологии СМК в проблемном аспекте, с практической – применяют методологию СМК на практике в процессе деятельности в области менеджмента качества в организации. Метод проблемного изложения предполагает решение студентами теоретических и практических проблем документирования менеджмента качества на примере различных организаций. При подготовке студентов к деятельности в области менеджмента качества ими анализируется актуальная информация СМК, решаются документоведческие задачи и практические проблемные ситуации.

Эвристический (частично поисковый) метод предполагает постепенную подготовку студентов к самостоятельной постановке и решению проблем. Задача педагога – широкое применение эвристической беседы, в процессе которой ставится система взаимосвязанных вопросов, каждый из которых является шагом к решению проблем в области менеджмента качества. Деятельность студентов в контексте решения проблем заключается в создании нового знания (технологий работы с документами СМК, алгоритмов процессов СМК и др.) и создании новых документационных продуктов (бланков и документации СМК; организационных схем служб качества и их презентаций и др.).

Основными формами организации учебных занятий студентов являются лекционные, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Активно используется деловая игра с применением мультимедийных технологий и оргтехники и др. Кроме того, студенты участвуют в организации выставок, конференций, дней открытых дверей и дней специальности.

При реализации методов в рамках выбранных форм обучения преподаватель должен применять лично ориентированный подход к обучению студентов (путем выдачи индивидуальных теоретических и практических заданий с учетом уровня подго-



товки и интеллектуальных возможностей студента) на основе интеграции с наукой и производством, а также обеспечивать объективный контроль знаний обучаемых на основе разработанных критериев.

Перечисленные методы и формы организации учебных занятий способствуют осознанию студентами цели и значения менеджмента качества для работы организаций, а также своего места среди профессионалов в данной области. В контексте проблемного обучения менеджменту качества студенты решают документоведческие задачи и проблемные ситуации. У студентов формируются такие качества, как целеустремленность, самостоятельность, осознанность, требовательность, ответственность, творческий подход к деятельности в области менеджмента качества и др.

Метод проблемного изложения и эвристический метод должны быть реализованы с использованием циклов Э.Деминга SDCA (Standard, Do, Check, Act) и PDCA (Plan, Do, Check, Act), обеспечивающих качество процесса (для нашего исследования – процесса подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества). В соответствии с циклами Э.Деминга преподаватель должен разработать методику и спланировать процесс обучения (Standard, Plan – S/P), провести обучение (Do – D), проконтролировать (Check – C) и оценить качество использованных педагогических методов, проанализировать (Act – A) и скорректировать процесс обучения.

3. Адаптацию положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения, позволяющую систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК. Это условие сформировано на основе процесса документирования обучения и принципов СМК (ориентация на потребителя, вовлечение работников).

Положения менеджмента качества, широко применяемые в экономике, адаптированы нами для педагогического процесса и заложены в учебно-методическое обеспечение. Осуществляя самостоятельную (документационную) деятельность в области менеджмента качества на основе разработанного учебно-методического обеспечения, студенты вовлекаются в творческий процесс (кафедры – факультета – вуза, организации, как виртуальной, так и реальной): создают оригинальные документы СМК, имеющие практическую ценность; разрабатывают дизайн текстовых документов СМК; находят и определяют необходимую информацию для ее последующего документирования; анализируют найденную информацию; совместно с преподавателем находят проблемные ситуации и пути решения проблем СМК через подготовку документации системы менеджмента качества. Данная деятельность студентов осуществляется в среде СМК, которая создает совокупность необходимых условий для достижения студентами цели – подготовки к деятельности в области менеджмента качества.

Разработанные учебно-методические материалы предполагают как самостоятельную деятельность студентов, так и совместную деятельность студента и преподавателя-наставника (системно-процессную деятельность) по освоению документирования менеджмента качества. Задания, заложенные в предлагаемых учебно-методических материалах, позволяют укреплять междисциплинарные связи (в рамках системно-процессной деятельности) и формировать положительную мотивацию студентов для решения документоведческих задач. Учебно-методическое обеспечение позволяет создать условия для возникновения студенческой инициативы и активности в процессе самостоятельной деятельности в области менеджмента качества, организовать доступ к документации вуза – факультета – кафедры, использовать возможности применения мультимедийных технологий в обучении.

Таким образом, в первой главе диссертационного исследования была рассмотрена подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества; разработана процессно-деятельностная модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества, обоснованы ее элементы и педагогические условия реализации.

Во **второй главе** «Опытно-поисковая работа по подготовке студентов к деятельности в области менеджмента качества» изложены организационные основы, содержание-процессуальные особенности и результаты опытно-поисковой работы.

*Цели опытно-поисковой работы:*

1. Проверка эффективности процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

2. Проверка необходимости и достаточности комплекса педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

На основании целей были определены следующие *задачи*:

1. Определить уровень подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества до опытно-поисковой работы.

2. Опытно-поисковым путем проверить, повышается ли уровень готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества в результате реализации комплекса педагогических условий разработанной процессно-деятельностной модели.

Данные задачи решались в ходе опытно-поисковой работы, в которой приняли участие студенты дневной формы обучения: ЮУрГУ, ЧГАКИ, ЧелГУ специальностей: «Документоведение и ДОУ» (1–5-й курс); Менеджмент организации (1-й курс); Социальная работа (1-й курс); Организация и технология защиты информации (2-й курс); Стандартизация и сертификация (5-й курс). Общее количество студентов, участвующих в эксперименте, составило 161 чел., из них документоведов – 82 чел.; студентов остальных перечисленных специальностей – 79 чел.

Все студенты были разделены на экспериментальные и контрольные группы. Результаты подготовки студентов экспериментальных групп в дальнейшем сравнивались нами с результатами контрольных групп (в пределах специальности и группы специальностей).

Для математической обработки результатов опытно-поисковой работы была применена методика Д.А.Новикова. Все измерения и их обработка проводились в шкале отношений с использованием статистического критерия Крамера-Уэлча, позволяющего обнаружить различие средних значений (математических ожиданий).

Построение логики исследования, применение методов исследования, а также разработка анкет и опросов, диагностика готовности к решению документоведческих задач осуществлялась на основании работ В.И. Загвязинского, Э.Ф. Зеера, В.А. Ядова и др.

*Первый этап* опытно-поисковой работы – *констатирующий* – позволил нам определить уровень подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества до опытно-поисковой работы.

В качестве критериев оценки уровня готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества были определены знания, умения, навыки и готовность к решению документоведческих задач (см. табл. 2). Каждый критерий оценивался, исходя из трех уровней (низкого, среднего и высокого), в соответствии с которыми определялся уровень подготовки студентов: оперативный; тактический и стратегический.

Переход участника эксперимента на более высокий уровень является основным показателем необходимости и достаточности комплекса педагогических условий реализа-

ции процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

*Результаты констатирующего этапа* опытно-поисковой работы показали следующее:

1. У студентов экспериментальных групп знания, умения и навыки в области менеджмента качества интуитивны и расплывчаты, готовность к решению документоведческих задач низкая.

2. Если не ставить целью обучения студентов их подготовку к деятельности в области менеджмента качества на основе процессно-деятельностной модели, то знания, умения, навыки и готовность к решению документоведческих задач в области менеджмента качества формируются хаотично.

3. Для формирования у студентов знаний, умений, навыков и готовности к решению документоведческих задач в области менеджмента качества необходимо применить педагогические условия реализации процессно-деятельностной модели.

*Второй этап* опытно-поисковой работы – *основной* – заключался в подготовке студентов к деятельности в области менеджмента качества путем введения в экспериментальных группах педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели.

Чтобы успешно реализовать процессно-деятельностную модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества, нами были выполнены следующие процедуры:

— скорректирован учебный план по специальности «Документоведение и ДОУ» таким образом, чтобы при изучении специальных дисциплин («Машинопись» – 1-й семестр; «Стенография» – 2-й семестр; «Документоведение» – 2–3-й семестры; «Документационное обеспечение управления» за рубежом – 4-й семестр; «Организация и технология документационного обеспечения управления» – 5-й семестр; «Информационное обеспечение управления» – 6–7-й семестр) будущие документоведы адаптировались к новой терминологии и специфике СМК, а также постепенно пришли к выбору новой специализации «Документирование СМК» (8–10-й семестры);

— адаптированные к учебному процессу положения менеджмента качества заложены в разработанных и изданных авторских программах перечисленных дисциплин;

— разработаны и изданы программы практик с ориентацией на менеджмент качества;

— разработаны и изданы учебные пособия, учебно-практические пособия, методические указания, включающие не только творческие задания по документированию управленческой информации, но и задания по работе в СМК различных организаций;

— разработан учебный план специализации «Документирование систем менеджмента качества».

Педагогические условия (сформированные на основе процессов СМК и принципов СМК) способствовали реализации процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

1. Положительная мотивация позволила интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества.

Для повышения мотивации студентов к обучению мы применяли наряду с традиционными такие формы организации учебных занятий как: день специальности; день открытых дверей; деловая игра; творческие задания, лекции с запланированными ошибками и др.

Для создания положительной мотивации нами использовались такие психолого–педагогические приемы, как: уважительное отношение к студентам; сглаживание неудач, поддержка; поощрение инициативы; формирование личной заинтересованности в решении документоведческих задач, порождающей доверие студентов и положительные эмоции и др.

Кроме того, применялся и такой стимул, как дифференцирование заданий в соответствии с уровнем подготовки студента и его индивидуальным опытом по документированию информации. Перед наиболее успевающими студентами ставились более сложные документоведческие задачи, перед наименее успевающими – простые (посильные) документоведческие задачи. В результате у студентов возникала уверенность в своих силах и положительная мотивация к решению более сложных задач.

Уверенность в себе, благоприятная среда СМК позволили студентам выбрать темы курсовых и дипломных проектов, связанных с документированием системы менеджмента качества, и успешно выступить на студенческих научных конференциях.

Реализация данного условия позволила создать у студентов положительную мотивацию к обучению СМК, к получению знаний, умений, навыков и решению документоведческих задач.

2. Метод проблемного изложения и эвристический метод позволили студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества.

В соответствии с учебным планом специальности «Документоведение и ДОУ» основными формами организации учебных занятий мы приняли лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов. Кроме того, мы применяли такие формы организации учебных занятий как: день специальности; день открытых дверей; деловая игра и др.

Все формы организации учебных занятий выстраивались с применением метода проблемного изложения и эвристического метода при реализации циклов Э.Деминга (планирование действий по процессу; реализация процесса; контроль реализации процесса (документирование); анализ результатов процесса в соответствии с целями и задачами (и исправление недостатков процесса обучения).

Использование метода проблемного изложения и эвристического метода позволило обучить студентов решению документоведческих задач и проблемных ситуаций в рамках принятых форм организации учебных занятий, а также при прохождении практик на предприятиях, в процессе работы в структурных подразделениях ЮУрГУ (в рамках построения СМК).

Все документоведческие задачи (оперативные, тактические и стратегические) решались студентами как индивидуально, так и в процессе коллективной (групповой) деятельности.

Совокупность документоведческих задач, решаемых студентами, способствовала формированию таких профессиональных качеств как: определенность, осознанность, целеустремленность, избирательность, тактичность, действенность, требовательность, критичность, ответственность, творческий подход к деятельности в данной области. Студентами осознавались цель, значение менеджмента качества для работы организаций (вузов), место документоведа – будущего специалиста по документированию менеджмента качества среди профессионалов в данной области.

3. Адаптация положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения позволили систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК.

Систематическое включение студентов в самостоятельную документационную деятельность в среде СМК, осуществлялось посредством выдачи заданий (постановкой проблем) на лекциях, практических занятиях, в рамках деловых игр и других форм организации учебных занятий. «Выходом» данной деятельности были закрепленные знания, умения, навыки студентов и их готовность к решению документоведческих задач.

При составлении заданий для самостоятельной аудиторной и внеаудиторной работы нами использовались основные приемы: информационной недостаточности; информационной перенасыщенности; «встроенных ошибок». Индивидуальные творческие задания ориентировали студентов на самостоятельный анализ информации, подготовку проблемных сообщений, рефератов, документации по выбору студента в пределах темы, составление тематических кроссвордов по теме и др. Коллективные творческие задания ориентировали студентов на разработку стратегических документов, подготовку сообщений и выступлений, раскрывающих суть будущей профессии (день специальности, день открытых дверей, деловые игры по специальным дисциплинам), стимулировали мотивацию студентов к дальнейшему изучению документирования СМК.

Все учебно-методические материалы были апробированы с 2001 по 2005 г. и обеспечили нормативно-правовую основу нашей методики преподавания в рамках такого процесса СМК, как документирование обучения. Разработанное учебно-методическое обеспечение мы также применяли на основе циклов Э.Деминга.

Реализация данного условия позволила организовать систематическую самостоятельную деятельность студентов в среде СМК, что обусловило закрепление полученных знаний, умений и навыков, как необходимую основу готовности к решению документоведческих задач.

На *заключительном этапе* опытно-поисковой работы был проанализирован уровень готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Для получения достоверных результатов нами была осуществлена диагностика подготовки студентов к документированию системы менеджмента качества по блокам общепрофессиональной и специальной подготовки, а также готовности студентов к решению документоведческих задач в динамике.

Нами было проведено три комплексных среза (0-й, 1-й, 2-й) во всех группах, принимавших участие в опытно-поисковой работе. Результаты 0-го среза легли в основу констатирующей части опытно-поисковой работы (ОПР), 1-го – в основу корректирующих действий в ходе ОПР; 2-го – в основу доказательства гипотезы.

По результатам трех этапов опытно-поисковой работы во всех экспериментальных группах нами выявлены позитивные качественные изменения в подготовке студентов к деятельности в области менеджмента качества в соответствии с выделенными критериями. Экспериментальные группы документоведов (ЭГД I–IV) достигли более высокого результата. Так, количество заданий стратегического уровня, оцененных на «хорошо» и «отлично» для ЭГД I–IV составило 60,0%, а для ЭГ I–III – с 29,0%.

Динамика изменения уровня подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества представлена в табл. 3.

Средний показатель уровня подготовки студентов  
к деятельности в области менеджмента качества

Уровни	Данные	Экспериментальные группы (ЭГ I-III)			Экспериментальные группы (ЭГД I-IV)		
		Срезы ОПР			Срезы ОПР		
		0-й	1-й	2-й	0-й	1-й	2-й
Кол-во студентов		63	63	63	68	68	68
Кол-во заданий		2939	1730	1260	2698	1754	1409
Стратегический (высокий)	«Отлично», заданий	9	97	136	108	238	386
	«Отлично», %	0	5,0	11,0	4,0	13,0	28,0
	«Хорошо», заданий	135	197	231	351	286	461
Тактический (средний)	«Хорошо», %	4,0	12,0	18,0	14,0	17,0	32,0
	«Удовлетвор.», заданий	781	294	419	634	249	406
Оперативный (низкий)	«Удовлетвор.», %	26,0	17,0	33,0	23,0	14,0	28,0
	«Неудовлетв.», заданий	2014	1142	474	1605	981	156
Средняя оценка	«Неудовлетв.», %	70,0	66,0	38,0	59,0	56,0	12,0
		2,4	2,5	3,0	2,6	2,9	3,8

Примечание: ЭГ (I-IV) – экспериментальные группы (специалисты по социальной работе, 1-й курс; инженеры по качеству, 5-й курс; инженеры по защите информации, 2-й курс); КГ – контрольная группа (менеджеры, 1-й курс); ЭГД (I-IV) – экспериментальные группы документоведов (1-4 курсы); КГД – контрольная группа документоведов (5 курс).

Для наглядности приведем итоговую гистограмму подготовки экспериментальных групп к деятельности в области менеджмента качества на основании табл. 3 (рис. 1).

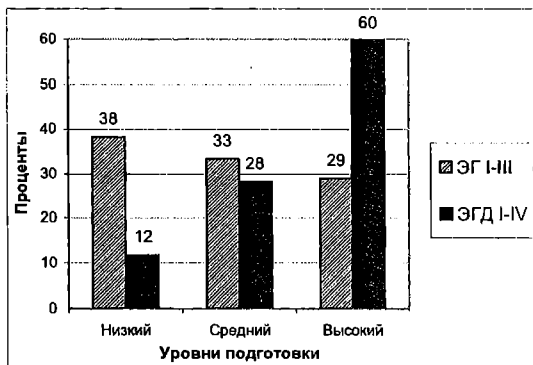


Рис. 1. Подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества

Таким образом, анализируя полученные в ходе опытно-поисковой работы данные, можно сделать вывод о том, что уровень готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества повышается в результате внедрения в учебный процесс процессно-деятельностной модели и комплекса педагогических условий ее реализации.

В заключении обобщены результаты исследования. Сформулированы основные выводы, намечены перспективы дальнейших научных разработок.

В соответствии с задачами исследования мы сделали попытку проанализировать проблему подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества в педагогической теории и практике высшего профессионального образования, что позволило уточнить понятия, связанные с системой менеджмента качества.

Анализ исследуемой проблемы позволил сделать вывод о том, что процесс подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества является сложным и неоднозначным, из чего вытекает необходимость рассмотрения его как модели. В качестве методологической основы ее проектирования выбраны системный, деятельностный, личностно ориентированный и системно-процессный подходы.

Разработана процессно-деятельностная модель, определены ее элементы: цель, задачи, принципы СМК, процессы СМК, критерии готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества, содержание подготовки и документоведческие задачи. Ценность разработанной модели заключается в том, что она основана на принципах СМК (ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный и системный подходы; постоянное улучшение; принятие решения, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками) и процессах СМК (ориентация на удовлетворение потребностей потребителя; формирование производственной среды; документирование процесса обучения). Названные принципы и процессы СМК (применяемые на промышленных предприятиях) были адаптированы и применены к образовательному процессу.

Определено содержание подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества, представленное блоками общепрофессиональной и специальной подготовки. Реализовать названные блоки подготовки позволяют сформулированные нами документоведческие задачи (оперативные, тактические и стратегические).

Выделены уровни подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества: оперативный (низкий), тактический (средний), стратегический (высокий), и определены критерии подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества: знания, умения, навыки и готовность к решению документоведческих задач.

Теоретически обоснован и выявлен комплекс педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества. Данный комплекс включает: положительную мотивацию к обучению, позволяющую интегрировать студентов в среду СМК, в процесс овладения знаниями, умениями, навыками, и готовность к решению документоведческих задач, необходимую для эффективной деятельности в области менеджмента качества; использование в педагогическом процессе метода проблемного изложения и эвристического метода, позволяющих студентам успешно решать документоведческие задачи в контексте проблемного обучения менеджменту качества; адаптацию положений менеджмента качества к учебному процессу в плане учебно-методического обеспечения, позволяющую систематически включать студентов в самостоятельную деятельность в среде СМК.

В работе доказано, что в результате применения всех трех педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели, подготовка студентов к деятельности в области менеджмента качества проходит более успешно. Это подтверждают результаты математического анализа заключительного этапа опытно-поисковой работы.

Итоги опытно-поисковой работы в целом подтвердили выдвинутую гипотезу и научные положения диссертационного исследования, и доказали эффективность процесс-

но-деятельностной модели подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества.

Наше исследование не претендует на исчерпывающий анализ проблемы. Ее дальнейшее изучение может осуществляться применительно к другим специальностям по направлениям: применение процессно-деятельностной модели подготовки студентов; разработка критериев готовности студентов к деятельности в области менеджмента качества; разработка педагогических условий реализации процессно-деятельностной модели и др.

Основные результаты диссертации отражены автором в публикациях:

**Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК  
для публикации основных результатов исследования**

1. *Тельманова, Е.В.* Подготовка специалистов в области документационного обеспечения Управления предприятиями как фактор экономического развития региона [Текст] / Л.В. Астахова, Е.В. Тельманова // Вестн. Челябин. ун-та. Сер. 8, Экономика. Социология. Соц. работа. – 2001. – N 1. – С. 137–139.

2. *Тельманова, Е.В.* Подготовка студентов к документированию системы менеджмента качества в процессе изучения специальных дисциплин [Текст] / Е. В. Тельманова // Стандарты и качество. – 2007. – № 2. – С. 90–93.

3. *Тельманова, Е.В.* Расширение профессионально-адаптационных возможностей специалиста как реализация принципа научности университетского образования в современных условиях [Текст] / Л.В. Астахова, Е.В. Тельманова // Вестн. Юж.-Урал. гос. ун-та. Сер. образование, здравоохранение, физ. культура. – 2005. – № 6(15). – С. 50–56.

**Статьи в сборниках научных трудов и тезисы докладов  
на научно-практических конференциях**

4. *Тельманова, Е.В.* Документационные аспекты внедрения системы качества в образовательных учреждениях [Текст] / Е.В. Тельманова // Региональная информационная экономика: проблемы формирования и развития : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Челябинск, 25–26 окт. 2002 г. / науч. ред. В.А. Киселева, Л. В. Астахова ; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2003. – С. 323–326.

5. *Тельманова, Е.В.* Документационное обеспечение управления предприятием: качество и стандартизация [Текст] / Е.В. Тельманова // Актуальные проблемы реформирования законодательства России и стран СНГ–2001: материалы Междунар. науч.-практ. конф., Челябинск, 12–13 апр. 2001 г. / под ред. В. А. Киселевой ; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2001. – С. 65–68.

6. *Тельманова, Е.В.* К вопросу о совершенствовании форм организации учебных занятий с учетом основных положений СМК [Текст] / Е.В. Тельманова // Теория и практика профессионального образования: педагогический поиск: сб. науч. тр. / ред. Г. Д. Бухарова. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2002. – Вып. 1. – С. 117–124.

7. *Тельманова, Е.В.* Организационно-методическая работа в процессе внедрения системы качества на факультете экономики и права [Текст] / Е.В. Тельманова // Актуальные проблемы реформирования законодательства России и стран СНГ–2002 : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Челябинск, 11–12 апр. 2002 г. / под ред. В. А. Киселевой ; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2002. – С. 16–19.

8. *Тельманова, Е.В.* Система менеджмента качества вуза: гуманитарный аспект [Текст] / Л.В. Астахова, Е.В. Тельманова // Новые университеты: роль информационных технологий в становлении гуманитарного образования: материалы регион. науч.-практ. конф., Челябинск, 22–23 мая 2003 г. / Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2003. – С. 158–167.



9. *Тельманова, Е.В.* Модель подготовки студентов к деятельности в области менеджмента качества [Текст] / Е.В. Тельманова // *Профессиональное образование: сб. науч. тр.* – Оренбург: Изд-во Оренбург. гос. пед. ун-та, 2006. – С. 189–194.

10. *Тельманова, Е.В.* О роли деловой игры в подготовке студентов к документированию СМК [Текст] / Е.В. Тельманова // *Среднее профессиональное образование Кузбасса.* – Кемерово, 2007. – № 2(55). – С. 17–22.

11. *Тельманова, Е.В.* К вопросу о профессиональной подготовке студентов специальности 032001 «Документоведение и документационное обеспечение управления» [Текст] / Е.В. Тельманова // *Теория и практика профессионального образования: педагогический поиск: сб. науч. тр.* / ред. Г. Д. Бухарова. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2007. – Вып. 9. – С. 148–152.

12. *Тельманова, Е.В.* Подготовка кадров для документирования системы менеджмента качества (СМК) на предприятии как фактор обеспечения его безопасности [Текст] / Л.В. Астахова, Е.В. Тельманова // *Информационная безопасность региона: сб. материалов Всерос. науч.-практ. конф., Челябинск, 5–7 окт. 2004 г.* / ред. А. А. Соловьев [и др.]; Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 2005. – С. 99–104.

13. *Тельманова, Е.В.* Подготовка кадров по менеджменту качества за рубежом [Текст] / Е.В. Тельманова // *Экономика. Информатика. Безопасность: материалы Междунар. науч.-практ. конф., Челябинск, 10–11 дек. 2003 г.* / отв. ред. В. А. Киселева; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – С. 187–202.

#### **Учебные пособия, методические указания, рабочие программы, программы практик**

14. *Тельманова, Е. В.* Документационное обеспечение управления за рубежом [Текст] : прогр. для спец. «Документоведение и ДОУ» / Е.В. Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 17 с.

15. *Тельманова, Е.В.* Документоведение [Текст] : прогр. для спец. «Документоведение и ДОУ» / Е.В. Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 32 с.

16. *Тельманова, Е.В.* Документоведение. Сборник образцов формуляров документов [Текст] : учеб. пособие / Е.В. Тельманова; под ред. Л. В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2005. – 130 с.

17. *Тельманова, Е.В.* Информационное обеспечение управления [Текст] : прогр. для спец. «Документоведение и ДОУ» / Е.В. Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 21 с.

18. *Тельманова, Е.В.* Машинопись [Текст] : учеб.–практ. пособие / Е.В. Тельманова; под ред. Л. В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2006. – 57 с.

19. *Тельманова, Е.В.* Организация и технология документационного обеспечения управления [Текст]: прогр. для спец. «Документоведение и ДОУ» / Е.В. Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 21 с.

20. *Тельманова, Е.В.* Организация и технология ДОУ [Текст] : метод. указания к выполнению курсового проекта / Е.В. Тельманова; под ред. Л.В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2005. – 13 с.

21. *Тельманова, Е.В.* Организация и технология ДОУ [Текст] : метод. указания по подготовке и проведению деловой игры «Создание предприятия» / Е.В.Тельманова; под ред. Л.В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2005. – 17 с.

22. *Тельманова, Е.В.* Программа производственной практики для специальности «Документоведение и ДОУ» и документационное обеспечение управления [Текст] / Л.В.Астахова, Е.В.Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 20 с.

23. *Тельманова, Е.В.* Программа учебной практики для специальности «Документоведение и ДОУ» [Текст] / Л.В. Астахова, Е.В. Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 14 с.

24. *Тельманова, Е.В.* Система менеджмента качества. Сборник образцов формуляров документов [Текст]: учеб. пособие / Е.В. Тельманова; под ред. Л.В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2005. – 90 с.

25. *Тельманова, Е.В.* Система менеджмента качества [Текст]: метод. указания по подготовке и проведению деловой игры «Документирование СМК предприятия»/ Е.В. Тельманова; под ред. Л. В. Астаховой. – Челябинск: ЗАО «Челяб. межрайон. тип.», 2005. – 14 с.

26. *Тельманова, Е.В.* Стенография и скорочтение [Текст]: учеб.-практ. пособие / Е.В. Тельманова; под ред. Л. В. Астаховой; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 69 с.

27. *Тельманова, Е.В.* Управление качеством на предприятии [Текст]: прогр. для спец. «Документоведение и ДОУ» / Е.В.Тельманова; Юж.-Урал. гос. ун-т. – Челябинск, 2004. – 18 с.

---

Подписано в печать 18.09.2007. Формат 60x84/16. Бумага для множ. аппаратов.

Усл. печ. л. 1,63. Уч.-изд. л. 1,76. Тираж 100 экз. Зак. № 09/03.

ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»,  
ул. Машиностроителей, 11, Екатеринбург, 620012.

Отпечатано с готовых оригинал-макетов в Издательском центре НТЦ-НИИОГР.

Пр. Ленина, 83, оф. 514, г. Челябинск, 454080

Лицензия ИД № 00365 от 29.10.99