

3. Консалтинг и внедрение систем управления предприятием [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://www.andproject.ru/clients/>

4. Технология внедрения CRM систем [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://crm-tools.ru/pages/accounts/?id=4>

5. Маркетинг CRM систем [Электронный ресурс] – Режим доступа – http://www.ecrmguide.com/white_papers/article.php/398040

6. CRM стратегии [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://crm-tools.ru/pages/articles/?show=articles&id=2580>

А.Н. Егоров, УрГПУ

ОБРАТНЫЕ СВЯЗИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

Понятие обратной связи как формы информационного взаимодействия играет важную роль в анализе функционирования и развития сложных систем управления в живой природе и обществе.

Образовательный процесс, являясь развитием сложной недетерминированной системы во времени, безусловно, обладает большим количеством контуров обратной связи, охватывающих всех его субъектов.

Рассмотрим трактовку обратной связи с точки зрения общей психологии.

Обратная связь - способ саморегуляции, вообще детерминации у животных, людей и в технике, при котором "информация" о результатах функционирования какой-либо системы включается в состав условий, определяющих ее дальнейшее функционирование. По мнению П.К. Анохина, Н.А. Бернштейна, Н. Винера и других первооткрывателей обратной связи, она является универсальным механизмом саморегуляции, поскольку управляющая часть системы влияет на управляемую, получая от нее сигналы о результатах своего влияния. Обратная связь есть такая взаимосвязь между функционированием и его результатами, когда последние непосредственно, однозначно, наглядно-чувственно, по заранее заданным критериям сигнализируют органу управления о том, адекватно или неадекватно функционирует данная система. Иначе говоря, это сигнальная связь, предполагающая непосредственное соотнесение или сличение 1) заранее заданных, желаемых, конечных и 2) фактически

достигнутых к данному моменту, промежуточных, текущих результатов [2].

В работе [1] рассматривается механизм формирования обратной связи в системе восприятия человека человеком. Несомненно, во фронтальном образовательном процессе высшей школы возникает плеяда подобных обратных связей, направленных как от преподавателя к студентам, так и от студентов к преподавателю.

С другой стороны, классическое дистанционное обучение не реализует возникающие у обучаемых потребности в осуществлении подобных обратных связей. Для их реализации требуется персонализация обучающего – использование в обучении форумов, чатов, аудио и видео конференций, что хорошо согласуется с уже имеющимися теоретическими моделями современного дистанционного обучения.

Исследуемая Арутюняном М.Ю. и Петровской Л.А обратная связь не исчерпывает всех возможных обратных связей в контексте учебной деятельности - она лишь принадлежит к одному из их двух базовых типов.

Рассмотрим второй базовый тип обратной связи – восприятие человеком результата своей активной деятельности. Механизм ее формирования следующий: любая активная деятельность человека есть сосуществование процесса достижения результата деятельности (прямой канал обратной связи) и процесса восприятия уже достигнутого (обратный канал обратной связи).

Наиболее полно обратные связи второго типа в классическом образовательном процессе высшей школы реализуются на практических занятиях: как студенты, так и преподаватель имеют возможность оперативно и точно оценивать процесс обучения и в случае необходимости принимать соответствующие корректирующие действия.

Дистанционное обучение так же обладает потенциалом по реализации обратных связей второго благодаря наличию в своем арсенале большого разнообразия интерактивных тестовых методик.

Отметим, что традиционная фронтальная лекция не обладает средствами для реализации обратных связей второго типа. Информация о ходе обучения недоступна и не обрабатывается участниками образовательного процесса; корректирующие действия не могут быть приняты. Итоговая аттестация позволяет лишь констатировать результаты обучения.

Теоретико-экспериментальные исследования, проведенные некоторыми из учеников С.Л. Рубинштейна, показали, что традиционное понятие обратной связи как способа саморегуляции, одинаково присущего и животным, и людям, и техническим системам, именно в силу такой универсальности не раскрывает специфики детерминации человека как субъекта на высших уровнях его бытия (теоретическое мышление, свобода, совесть и т. д.). На указанных уровнях человеческой активности нет изначально заданных эталонов, сигналов, сигнальных раздражителей, сигнальных связей, которые непосредственно и однозначно, с наглядно-чувственной очевидностью "удостоверяли" бы адекватность или неадекватность деятельности, поведения, общения субъектов. По мере того как человек поднимается на все более высокие уровни своего бытия, он формирует и развивает все свои психические процессы и свойства и, в частности, все более сложные, изначально не данные критерии для самооценки всех своих поступков, действий, мыслей, чувств и т. д. Это и означает, что обратные и вообще сигнальные связи (выражающие только простейшие, а вовсе не любые зависимости между функционированием и его результатами) необходимы, но недостаточны для детерминации субъекта [2].

Показано, что возможность осуществления вышеобозначенных обратных связей, возникающих у субъектов образовательного процесса есть необходимое, но недостаточное условие качественной реализации образовательного процесса.

Требуется дальнейшее развитие теории обратных связей в образовательном процессе, т.к. внедрение новых форм обучения требует полноценной реализации возникающих у всех участников обучения потребностей в обратных связях.

Список использованных источников

1. Арутюнян М.Ю., Петровская Л.А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком: [Электронный ресурс] – Режим доступа http://www.i-u.ru/biblio/archive/arutyan_back_influence_in_social_system

2. Общая психология. Словарь / Под. ред. А.В. Петровского // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Ред.-сост. Л.А. Карпенко. Под общ. ред. А.В. Петровского. - М.: ПЕР СЭ, 2005. - 251 с.