

*МЕНЕДЖМЕНТ ЗНАНИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ ВЫСШЕГО
УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ МЕТОДОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ: МОДЕЛИ И КОНЦЕПЦИЯ*

Р.Р. ТИМИРГАЛЕЕВА, И.Ю. ГРИШИН

*Крымский федеральный университет,
295007, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Академика Вернадского, 4,
электронная почта: renatimir@gmail.com, igugri@gmail.com*

В статье приводятся результаты теоретических исследований, посвященные с проблемам реализации концепции управления знаниями в университетах. Выделены особенности инновационной образовательной среды, которые необходимо учитывать в процессе реализации концепции управления знаниями. Применение к управлению качеством образовательного процесса классической схемы «планирование - контроль - улучшение качества» позволило определить роль информационного и персонализированного подхода на стадии контроля качества образовательного процесса. Доказано, что менеджмент знаний в образовательном процессе высшей школы выполняет функцию оптимизации управления качеством образовательного процесса. Сформулированы основные методологические положения реализации менеджмента знаний в образовательном процессе высшей школы. Выявлено, что основной характеристикой качества образовательного процесса является результативность. Дано представление результативности в структурном и процессуальном планах. Приведены основные концепции управления знаниями и показана их роль в оптимизации процесса управления качеством предоставления образовательных услуг.

Ключевые слова: менеджмент знаний, управление качеством, образовательный процесс.

Проблема управления качеством образования как ведущей тенденции в высшем образовании является актуальной не только для Содружества Независимых Государств, но и в рамках единого образовательного пространства Европы, что обусловило аспект, сквозь призму которого рассматривается влияние менеджмента знаний на образовательный процесс.

Анализ ряда литературных источников по рассматриваемой проблеме [1-13] позволил выявить различные аспекты менеджмента знаний и его роли в образовательном процессе. Современная педагогика считает рассмотрение образовательного процесса как базиса в пирамиде образовательных систем разного уровня, от качества которого зависит качество других составляющих системы высшего образования. В работе [9] раскрыты вопросы формирования

образовательной среды посредством технологий электронного обучения и технологий Web-коммуникаций. Авторами доказано, что комбинация возможностей внутривузовского электронного обучения с потенциалом дистанционного обучения позволяют решить противоречие между социальными и личными образовательными потребностями. Исследование, результаты которого представлены в работе [8] посвящено важнейшей проблеме дистанционного и электронного обучения - аутентификации обучающегося в системе. Рассмотрены различные подходы к аутентификации и определено, что наиболее эффективными для решения образовательных задач являются биометрические методы аутентификации. Предложены авторские подходы на базе динамической аутентификации с применением клавиатурного почерка обучающегося и статической аутентификации с применением манипулятора мышь с встроенным ультразвуковым сканером. В работе [11] нами были уже рассмотрены основные подходы к созданию научно-методических основ формирования информационной образовательной среды вуза, направленных на повышение эффективности управления учебным заведением в целом и образовательным процессом, развитие активных форм обучения, внедрение новых интегрированных информационных технологий для совершенствования базовых компонент образовательной среды.

При существовании различных точек зрения на образовательный процесс общей тенденцией в его генезисе признается приоритет самообразования над обучением. Системно-структурный и процессный подходы позволили отнести менеджмент знаний к факторам управляющих по отношению к образовательному процессу, что требует, несмотря на наличие всех признаков сложных систем, системного характера управления [3].

Рассмотрение понятия «качество образования», принципов и подходов, применяемых к управлению качеством образовательного процесса, уточнение понимания «качество образовательного процесса», «качество образования», факторов, на него влияющих, обозначили актуальность детального

исследования применения принципа оптимального управления качеством образовательного процесса.

Особенности инновационной образовательной среды диктуют расширение каналов получения информации и увеличение контуров управления при менеджменте знаний в образовательном процессе, ведет к оптимизации и гуманизации образовательного процесса. Целевой функцией оптимизации управления качеством образовательного процесса признана самооценка обучаемого, собственной образовательной деятельности. Считая объектом управления в образовательном процессе педагогическую ситуацию, главную роль в этом управлении, согласно логике менеджмента знаний, приобретает тот, кто учится. При этом наблюдается смещение акцентов в ответственности за качество образовательного процесса и его результаты в большей степени на того, кто получает образовательную услугу, а не на того, кто организует этот процесс.

Применение к управлению качеством образовательного процесса классической схемы «планирование - контроль - улучшение качества» позволило определить роль информационного и персонифицированного подхода на стадии контроля качества образовательного процесса. Причем нами поддерживается позиция исследователей, которые предлагают использовать понятие «мониторинг качества образования» как более емкое вместо понятия «контроль качества».

Таким образом, менеджмент знаний в образовательном процессе высшей школы выполняет функцию оптимизации управления, как самим образовательным процессом, так и качеством образовательного процесса за счет усиления роли самооценки, расширение каналов информации и варьирования влияния различных контуров управления качеством [4].

С учетом оптимизирующей роли менеджмента знаний в управлении качеством образовательного процесса высшего образования, сформулированы основные методологические положения реализации менеджмента знаний в образовательном процессе высшей школы, основанные на:

– основных дидактических принципах (научность, системность, проблемность, наглядность, индивидуальные и коллективные формы работы, сознательность обучения), получивших новую интерпретацию для высшего образования в условиях реализации концепции менеджмента знаний. Принцип сознательности и активности обучения получает особое звучание, поскольку приводит к эффектам «самостроительства», «саможизнетворчества» обучающихся - эффектам, необходимым в современных социальных условиях;

– дополнительных принципах (инновационность, самоменеджмент), обусловленных инновационным характером среды, что формируется менеджментом знаний и влиянием концепции менеджмента качества;

– принципах формирования содержания в логике концепции менеджмента знаний (интеллектуализация, погружение в информационно-инновационную среду, синергетическое взаимодействие, модуляризация и другие) на основе модели компонентов содержания и их связи с инвариантными функциями интеллектуальной деятельности, требования к которым актуализируются процессами глобальной интеллектуализации общества. Из компонентов модели содержания образования наименее нагруженным с точки зрения инвариантных функций интеллектуальной деятельности оказывается репродуктивный компонент, фиксирующий факт необходимости сдвига ценностно-целевых приоритетов в образовательном процессе с учетом изменения понятия качества образования в обществе знаний;

– создании инновационной образовательной среды в корне меняет акценты в образовательном процессе. Научно доказано, что выделенные при анализе компетентностной модели образования и модели образования, ориентированной на качество жизни, признаки инновационного образовательного процесса выполняются в образовательном процессе, построенном в логике «сознание - понимание - учение», актуальной в условиях информационной множественности. Реализация выделенных признаков создает условия для управления качеством образовательного процесса, причем

значительную ответственность в этом процессе приобретает тот, кто сам учится;

– использовании арсенала информационно-коммуникативных и активных образовательных технологий, которые находятся в логическом и целеориентированном единстве и работают с различными компонентами личного знания обучающихся. Управление качеством образовательного процесса в этом случае рассматривается в виде двух ветвей единого процесса, реализуемого в плоскости явного и неявного знания;

– использовании в образовательном процессе техники извлечения и визуализации знаний, что способствует организации совместного действия лево- и правополушарного мышления, формированию у обучающихся внутренней готовности к культуре организации и к постоянному совершенствованию;

– повышении роли самооценки и самоуправления обучающегося, качеством собственного образовательного процесса и качеством его результата.

Выделенные методологические основы осуществления менеджмента знаний в образовательном процессе создают возможность реализации принципов управления качеством образования. На основе изучения, используемых в педагогических исследованиях систем критериев и показателей для оценки качества образовательного процесса сделан вывод о необходимости гибкого решения при выборе их с учетом конкретного контекста по причине разнообразия факторов, влияющих на качество образовательного процесса. Выявлено, что в образовании могут быть приняты за объект оценки системы различного уровня, различные компоненты систем или факторы, влияющие на качество образования. Рассмотрен ряд методик оценки качества вузов в его многоаспектном понимании. Обнаружено, что при рассмотрении на уровне образовательного учреждения часть из них может быть использована для оценки системы менеджмента знаний вузов.

Логика этого исследования определила объектом оценивания образовательный процесс в высшей школе, реализуемый в контексте

менеджмента знаний. Анализ имеющихся исследований показал, что чаще других для оценки качества образовательного процесса используются в качестве показателей разные характеристики знаний (мощность, системность, структурированность, время освоения и забывания и т.д.). Однако эти показатели, на наш взгляд, не являются эффективными учитывая цели определения критериев и показателей инновационного характера образовательного процесса. Основной характеристикой качества образовательного процесса в исследовании принята результативность, представленная далее в структурном и процессуальном планах. Общий подход к формированию системы показателей основан на бипарадигмальной концепции оценки, которая сочетает количественные и качественные оценки, однако с явным преимуществом в направлении качественных.

Анализ исследований, проводимых различными авторами, в той или иной степени затрагивающих проблемы оценки качества образования, позволил сориентироваться в принципиальных позициях при оценке качества инновационного образовательного процесса. Структурное рассмотрение результативности образовательного процесса в рамках концепции менеджмента знаний позволило сформулировать критерии. Ими выступили целевые ориентиры менеджмента знаний в образовательном процессе высшей школы - компетентность, инновационная культура и система «самоменеджмент-самооценка», с их последующей конкретизацией через показатели. Для оценки уровня зрелости образовательного знания, которая лежит в основе компетентности и уровня управляемости образовательного процесса предложены шкалы, разработанные в логике концепций менеджмента качества и менеджмента знаний в образовательном процессе.

Процессуальное рассмотрение результативности подразумевает в основе организации образовательного процесса модульно-рейтинговую систему, что обусловило логику формирования системы показателей. Менеджмент знаний и менеджмент качества обусловили в этой системе использования показателей, оценивающих характеристики образовательного процесса, которые обычно не

оцениваются, такие как инновационность, удовлетворенность, управляемость процесса [1, 5]. Разработанные системы критериев и показателей качества образовательного процесса предполагается в дальнейшем уточнять и развивать.

Интеллектуально-информационная среда стала отличительной особенностью и символом современного этапа развития человеческого общества. Техническая, технологическая, информационная революции вызвали новую волну - инновационно-интеллектуальную революцию [6]. Каждая из них вносила изменения в соответствующие сферы деятельности человека. Последняя, инновационно-интеллектуальная революция, затрагивает наиболее тонкие и сложные пласты социальной жизни общества, проявляясь на уровне менталитета и духовности. Эти изменения касаются нематериальных предметов и объектов - знаний. Известное выражение «владеешь информацией - владеешь миром» теперь перефразируется - «управляешь знаниями - управляешь миром». Не случайно понятие «информация» и «знание» все дальше и дальше расходятся в своем сущностном наполнении. Именно знания, с их принадлежностью конкретным людям, начинают определять эффективность деятельности любой системы, любой организации [2, 7, 10]. В данном контексте смысл понятия «менеджмент» (вместо «управление») проявляется наиболее четко и является корректным.

Сфера бизнеса гораздо более мобильная, чем образование, в консервативности которого, несомненно, есть и положительный момент. Но образовательные институты - только часть общества, представляющая собой сложную систему, поэтому, когда кардинально меняется все вокруг, образование не может оставаться прежним. Неопределенность и динамизм окружающего мира формируют в человеке потребность приобрести стабильность и устойчивость, которая может расти с ростом знания о ситуации [12, 13]. С другой стороны, иницируется способность к инновациям во всех сферах человеческой жизни, потому что не существует единых способов и решений в мире, характерной чертой которой стала инновационность [6].

Существование рынка образовательных услуг актуализирует для вузов опыт менеджмента - общего менеджмента, стратегического менеджмента, менеджмента качества. Концепция менеджмента знаний в образовании является вполне адекватной потребностям времени, представлению, что изменилось, о тех, какими знаниями, навыками, компетенциями должен обладать выпускник вуза, какими качествами он должен обладать, чтобы быть успешным и конкурентоспособным. Менеджмент знаний в образовательном процессе в вузах - целенаправленная организация образовательного процесса на основе принципов всеобщего менеджмента качества по созданию умов для формирования профессиональной и социально-личностной компетентности выпускников, гарантирующих им конкурентоспособность на рынке труда.

Образовательная парадигма меняется, обостряет проблему качества образования, прежде всего, направляя научно-образовательную общественность на поиск определенности в понимании критериев и показателей этого качества. В методологии управления качеством подчеркивается важность управления не только после результатов, но и управление процессом получения гарантированного результата. В менеджменте качества есть принцип распределения ответственности и полномочий, который обуславливает перераспределение ответственности за качество образования и полномочий в образовательном процессе: обучающемуся необходимо осознать свою собственную ответственность и свои возможности в образовательном пространстве, так как наиболее ценным в «обществе знаний» становится личностное знание, что является реальной основой для прорастания компетентности.

Концепция менеджмента знаний очень молода. Анализ информационных источников позволил сделать вывод о ее интенсивном развитии как в теоретическом, так и практическом планах, прежде всего в зарубежных организациях. Обеспечение конкурентоспособности и, более того, защищенности и стабильности государства во многом зависит от того, как будет меняться отношение руководителей организаций к нематериальным

активам, к знанию. Особая роль в создании среды, которая культивирует, распространяет, создает знания, принадлежит университетам как центрам образования, науки и культуры. Концепция менеджмента знаний в образовательном процессе высшей школы объединяет в себе современные, инновационные моменты, основываясь на серьезных психолого-педагогических основаниях-концепциях и традициях высшей школы. Дальнейшая разработка проблемы менеджмента знаний в образовательном процессе предполагает, как теоретические исследования и прогнозирование путей реализации этой концепции факторов и условий, влияющих на ее результативность и эффективность, так и изучение опыта осуществления этой деятельности в практике вузов.

Работа выполнена при поддержке Администрации Республики Крым, Краснодарского края и РФФИ (гранты 18-410-910011 «Системный анализ регионального хозяйственного комплекса Республики Крым и разработка адаптивной бизнес-модели его развития на основе технологий цифровой экономики», 18-410-230024 «Теоретико-методологические основы моделирования информационно-управляющей инфраструктуры развития региональной экономики на основе применения отечественных результатов космической деятельности»)

ЛИТЕРАТУРА

1. Абдикеев Н. М., Киселев А. Д. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса. М.: Инфра-М, 2011. 384 с.
2. Веснин, В. Р. Теория организации / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, ТК Велби, 2017. - 272 с.
3. Вопросы и перспективы развития дистанционного обучения в системе образования Республики Крым / Тимиргалеева Р.Р., Гришин И.Ю. // III Международная научно-практическая конференция «Проблемы теории и

практики дистанционного и электронного образования (ПДЭО-2014)». Сборник научных трудов (по докладам пленарного заседания). 2014. С. 7-10.

4. Воронцова, А. Н. Управление контролем в системе менеджмента качества / А.Н. Воронцова, Ю.Н. Полянчиков, А.Г. Схиртладзе. - М.: ТНТ, 2016. - 300 с.

5. Дресвянников, В. А. Управление знаниями организации / В.А. Дресвянников. - М.: КноРус, 2017. - 344 с.

6. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. — М.: ИНФРА - М, 2010. — 624 с.

7. Мартынова, Р. В. Основы организационного поведения / Р.В. Мартынова. - М.: МПСИ, МОДЭК, 2016. - 457 с.

8. Метод биометрической идентификации обучаемого в системах электронного образования / Гришин И.Ю., Тимиргалеева Р.Р., Миронов М.В. В сборнике: Современные информационные технологии и ИТ-образование Сборник научных трудов II Международной научной конференции и XII Международной научно-практической конференции. Под редакцией В.А. Сухомлина. 2017. С. 127-132.

9. Простой подход к применению технологий электронного обучения при подготовке студентов направления «информационная безопасность» / Кучер В.А., Гришин И.Ю., Тимиргалеева Р.Р. В сборнике: Филологические и социокультурные вопросы науки и образования. Сборник материалов I Международной научно-практической конференции. 2016. С. 261-671.

10. Семиков, В. Л. Организационное поведение / В.Л. Семиков. - М.: Рид Групп, 2017. - 496 с.

11. Структура и задачи информационной управляющей системы современного высшего учебного заведения / Гришин И.Ю., Тимиргалеева Р.Р. В сборнике: Научный потенциал вуза – производству и образованию. Сборник статей по материалам XIII Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 100-летию Кубанского государственного технологического

университета. Кубанский государственный технологический университет; Армавирский механико-технологический институт; Краснодарское региональное отделение «Союз машиностроителей России». 2018. С. 27-38.

12. Управление знаниями. - М.: Высшая школа менеджмента, 2010. - 544 с.

13. Ganesh D. Bhatt. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people // Journal of Knowledge Management V. 5, No 1, 2001.

REFERENCES

1. Abdikeev N. M., Kiselev A. D. Upravlenie znaniyami korporacii i reinzhiniring biznesa. M.: Infra-M, 2011. 384 s.

2. Vesnin, V. R. Teoriya organizacii / V.R. Vesnin. - M.: Prospekt, TK Velbi, 2017. - 272 с.

3. Voprosy i perspektivy razvitiya distancionnogo obucheniya v sisteme obrazovaniya Respubliki Krym / Timirgaleeva R.R., Grishin I.YU. // III Mezhdunarodnaya nauchno-prakticheskaya konferenciya «Problemy teorii i praktiki distancionnogo i ehlektronnogo obrazovaniya (PDEHO-2014)». Sbornik nauchnyh trudov (po dokladam plenarnogo zasedaniya). 2014. S. 7-10.

4. Voroncova, A. N. Upravlenie kontrolem v sisteme menedzhmenta kachestva / A.N. Voroncova, YU.N. Polyanchikov, A.G. Skhirtladze. - M.: TNT, 2016. - 300 с.

5. Dresvyannikov, V. A. Upravlenie znaniyami organizacii / V.A. Dresvyannikov. - M.: KnoRus, 2017. - 344 с.

6. Innovacionnoe razvitie: ehkonomika, intellektual'nye resursy, upravlenie znaniyami / Pod red. B.Z. Mil'nera. — M.: INFRA - M, 2010. — 624 s.

7. Martynova, R. V. Osnovy organizacionnogo povedeniya / R.V. Martynova. - M.: MPSI, MODEHK, 2016. - 457 с.

8. Metod biometricheskoy identifikacii obuchaemogo v sistemah ehlektronnogo obrazovaniya / Grishin I.YU., Timirgaleeva R.R., Mironov M.V.

V sbornike: Sovremennye informacionnye tekhnologii i IT-obrazovanie

Sbornik nauchnyh trudov II Mezhdunarodnoj nauchnoj V.A. Suhomlina. 2017. S. 127-132.

9. Prostoј podhod k primeneniyu tekhnologij ehlektronnoгo obucheniya pri podgotovke studentov napravleniya «informacionnaya bezopasnost'» / Kucher V.A., Grishin I.YU., Timirgaleeva R.R. V sbornike: Filologicheskie i sociokul'turnye voprosy nauki i obrazovaniya. Sbornik materialov I Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. 2016. S. 261-671.

10. Semikov, V. L. Organizacionnoe povedenie / V.L. Semikov. - M.: Rid Grupp, 2017. - 496 с.

11. Struktura i zadachi informacionnoj upravlyayushchej sistemy sovremennogo vyssheгo uchebnogо zavedeniya / Grishin I.YU., Timirgaleeva R.R.

V sbornike: Nauchnyj potencial vuza – proizvodstvu i obrazovaniyu. Sbornik statej po materialam XIII Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii, posvyashchennoj 100-letiyu Kubanskogo gosudarstvennogo tekhnologicheskogo universiteta. Kubanskiј gosudarstvennyј tekhnologicheskij universitet; Armavirskij mekhaniko-tekhnologicheskij institut; Krasnodarskoe regional'noe otdelenie «Soyuz mashinostroitelej Rossii». 2018. S. 27-38.

12. Upravlenie znaniyami. - M.: Vysshaya shkola menedzhmenta, 2010. - 544 с.

13. Ganesh D. Bhatt. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people // Journal of Knowledge Management V. 5, No 1, 2001.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE EDUCATIONAL PROCESS OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION IN THE CONTEXT OF THE METHODOLOGY OF QUALITY MANAGEMENT: MODELS AND CONCEPT

R.R. TIMIRGALEEVA, I.YU. GRISHIN

*Crimean Federal University,
4, Academic Vernadsky Avenue, Simferopol, Republic of Crimea, 295007,
e-mail: renatimir@gmail.com, igugri@gmail.com*

The article presents the results of theoretical studies on the problems of implementing the concept of knowledge management in universities. The features of the innovative educational environment that must be considered in the process of implementing the concept of knowledge management are highlighted. The application of the classical scheme “planning - control - quality improvement” to the quality management of the educational process made it possible to determine the role of the informational and personalized approach at the quality control stage of the educational process. It is proved that knowledge management in the educational process of higher education performs the function of optimizing the quality management of the educational process. The basic methodological provisions of the implementation of knowledge management in the educational process of higher education are formulated. It is revealed that the main characteristic of the quality of the educational process is effectiveness. Presented performance in the structural and procedural plans. The basic concepts of knowledge management are presented and their role in optimizing the quality management process of educational services is shown.

Keywords: knowledge management, quality management, educational process.