

одолевать различные трудности в учебно-профессиональной деятельности у студентов, самооценка которых была занижена.

Суммируя сказанное выше, необходимо отметить, что становление профессионально-личностной самооценки студентов требует создания в образовательном процессе вуза педагогических условий, включающих в себя:

- организацию воспитательной работы, направленной на раскрытие личностного потенциала студенческой молодежи;
- оказание помощи при интеграции студентов в студенческую группу;
- консультирование студентов и содействие в разрешении проблемных ситуаций при обучении в вузе и общении с однокурсниками;
- использование проектной методики и игровых технологий в учебно-воспитательном процессе вуза.

Таким образом, создание положительной атмосферы в образовательном процессе, педагогическое сопровождение, включающее педагогическую поддержку и психологическую помощь студентам, способствуют формированию у них адекватной профессиональной самооценки, а также профессиональному и личностному развитию в целом. Становление профессионально-личностной самооценки будущих специалистов в ходе учебно-профессиональной деятельности должно осуществляться как целенаправленный процесс, эффективность которого определяется комплексом выявленных нами педагогических условий: стимулированием мотивации самопознания; выбором оптимального стиля деятельности и общения; усилением воспитательной и развивающей функций обучения; созданием позитивной микросоциальной, профессиональной среды; персонализацией межличностного взаимодействия.

### Литература

1. Корнеева Л.Н. Самооценка как механизм саморегуляции профессиональной деятельности // Вестн. ЛГУ. 1989. Вып.4. С. 91 – 96.
2. Петровский А.В. Введение в психологию. М., 1995. 410 с.
3. Шибутани Т. «Я-концепция» и чувство собственного достоинства // Самосознание и

защитные механизмы личности. Самара : Изд. дом «Бахрах», 2003. 290 с.

### *Student self-appraisal as the success factor of future professional activity*

*There is investigated the self-appraisal role in professional formation of a future specialist. There are revealed the pedagogical conditions of students' adequate professional and personal self-appraisal formation in higher school learning process, its functions, structure and development stages.*

Key words: *professional and personal self-appraisal, professional training process, self-appraisal influence on professional activity successfulness.*

**О.П. МЕРКУЛОВА**  
(Волгоград)

### ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И СОТРУДНИКОВ ВУЗА К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*В контексте психологических проблем внедрения инноваций рассмотрены факторы, способствующие и препятствующие внедрению систем менеджмента качества в вузе, обосновано содержание готовности к этому процессу. По результатам двухгодичного эмпирического исследования установлены стабильные и изменяющиеся в процессе внедрения характеристики готовности коллектива вуза и факторы, связанные с готовностью к изменениям в собственной деятельности.*

Ключевые слова: *психологическая готовность, инновации, высшее образование, система менеджмента качества, организационное развитие.*

Система менеджмента качества (СМК) вуза – относительно новое явление в практике отечественного высшего образования, которое вносит изменения в работу не только руководителей, но и всего коллектива вуза. Следует отметить, что внедрение СМК не только само по себе является локальным управленческим новшеством, но

и должно приводить к практике постоянного улучшения деятельности организации. Современные модели управления качеством, а также варианты их применения в образовательной практике обладают несомненным гуманитарным потенциалом [5], однако реализация этого потенциала требует учета психологических факторов и закономерностей. В связи с этим важным является как теоретическое, так и эмпирическое изучение готовности преподавателей и сотрудников вуза к внедрению СМК. Результаты такого исследования излагаются в данной статье.

Ориентированность на инновационную деятельность становится все более важным условием успешного развития организации в любой сфере [1]. Причем для сферы образования постоянные инновационные процессы приобретают особое значение. В.И. Слободчиков, анализируя пути развития системы образования, отмечает, что инновационное образование – «это такое образование, которое способно к саморазвитию и которое создает условия для полноценного развития всех своих участников» [3, с. 100]. Не вызывает сомнения, что факт внедрения в вузе системы менеджмента качества сам по себе не может обеспечить ориентированность коллективного субъекта образовательного процесса на ценности развития и саморазвития. Полноценная реализация принципов менеджмента качества, ориентирующих вуз на идеи организационного развития и совершенствования в интересах конкретных людей – студентов, преподавателей и сотрудников, представителей профессиональных сфер и др., невозможна без вовлечения в этот процесс всего вузовского коллектива.

Готовность сотрудников организации к инновациям рассматривается в психологии в связи с изучением установки на результат и способности к его достижению (Б.Д. Парыгин), сопротивления изменениям и психологического барьера (К. Девис, Р.Л. Кричевский, А.И. Пригожин и др.), инновационных диспозиций (О.С. Советова), отдельных компонентов отношения к новому – познавательного, эмоционального и поведенческого (Н.А. Ильина), личностных особенностей, связанных с отношением сотрудников к нововведениям (А.Л. Журавлев, А.Н. Лебедев и др.) и др.

Анализ публикаций по проблеме внедрения инноваций и многочисленных обзоров проблем обеспечения качества высшего образования в академической среде позволяет выделить как общие (для любых инноваций в вузе), так и специфические (для внедрения СМК) факторы, способствующие и препятствующие готовности коллектива вуза к внедрению новшеств. Так, *любые инновации* в вузе могут встречать *сопротивление* вследствие консерватизма (обеспечивающего стабильность образования как механизма трансляции культурного опыта); как правило, высокого уровня бюрократизма, характерного для госбюджетных организаций; низкого уровня оплаты труда при высокой загруженности преподавателей и др. К основным факторам, *способствующим* инновационным процессам в высшем образовании, можно отнести вовлеченность преподавателей в научные исследования и поддержку инновационных процессов в соответствующих профилю вуза профессиональных сферах, высокий уровень профессиональной компетентности преподавательского состава.

*Сложности внедрения СМК* связаны, прежде всего, с негативным отношением к принципу ориентации на потребителя, который противоречит традиционным ценностям образования как культурной миссии, служения обществу и т.п. Негативное отношение к такого рода управленческой инновации может быть связано также с ожиданиями по поводу увеличения объема работы и усиления бюрократизации при отсутствии ожидаемых позитивных эффектов для конкретных сотрудников. *Потенциал* преодоления этих сложностей может быть, прежде всего, связан с высокой ценностью качества в организационной культуре вуза, вовлеченностью значительной части преподавателей в другие специфические для образования инновационные процессы (реализация моделей развивающего, личностно ориентированного образования, компетентностного подхода и др.) или в разработки систем качества для соответствующих профилю вуза организаций; субъектной позицией участников образовательного процесса. На основании отмеченных исследований проблем внедрения инноваций и рассмотренных факторов, мы выделили три составля-

ющие в структуре готовности коллектива вуза к внедрению СМК. Для каждой составляющей были определены исследуемые показатели и сформулированы соответствующие им утверждения для включения в опросник.

1. **Личная готовность**, отражающая индивидуальное отношение к внедряемому новшеству. Как уже отмечалось, в структуре готовности к инновациям выделяют познавательный, эмоциональный и поведенческий компоненты. В соответствии с этим мы ввели три показателя личной готовности: информированность, поддержка внедрения СМК и готовность к изменениям в собственной деятельности. Каждому показателю соответствовало одно утверждение для оценивания, включенное в опросный лист. Формулировки утверждений приведены в таблице на с. 126 (утверждения 1, 2, 7).

2. Приверженность как руководителей, так и персонала организации основным идеям, реализуемым при внедрении инноваций, очевидно, является одним из ключевых условий успешности проводимых преобразований. Такими идеями при внедрении СМК являются **принципы менеджмента качества**. Проанализировав содержание этих принципов, мы пришли к выводу, что два из них могут рассматриваться как предпосылки, которые должны быть в определенной мере сформированы до начала внедрения СМК, в то время как остальные особенно важны как ориентиры при реализации этого процесса. К принципам, реализация которых является условием успешного внедрения СМК, мы отнесли следующие:

*Ориентация на потребителя*, с одной стороны, выражает суть современных подходов к управлению качеством, с другой – как уже отмечалось, достаточно сложно воспринимается академическим сообществом – это послужило основанием для включения в опросник двух показателей, отражающих мнения персонала вуза об ориентированности образовательной системы на запросы потребителей (утверждения 5 – 6).

*Лидерство руководителей* является необходимым условием внедрения СМК. Причем на готовность коллектива вуза влияет не столько реальное отношение руководства к проблеме, сколько отражение

этого отношения в представлениях рядовых сотрудников. Поэтому мы сочли необходимым включить в опросник утверждения для оценки лидерства руководителей разного уровня в процессе обеспечения качества образования в вузе (3 – 4).

3. Эффективность **коммуникации** в организации является важным условием ее успешности в целом, и процессов внедрения инноваций в частности. Причем представленность той или иной проблемы в каналах формальной коммуникации является показателем, характеризующим систему управления, а в каналах неформальной коммуникации – характеристикой культуры организации. Обе составляющие важны для оценки готовности коллектива к внедрению инноваций, что и послужило основанием для включения в опросник показателей представленности проблем качества в каналах формальной и неформальной коммуникации (утверждения 8, 9).

Эмпирическое исследование готовности преподавателей и сотрудников вуза к внедрению СМК было направлено на решение как исследовательских, так и практических задач. С практической точки зрения оно было включено в работу Центра мониторинга качества подготовки специалистов ВГПУ, а его результаты использовались в ходе разработки и внедрения СМК. Вопросы, направленные на изучение готовности к внедрению СМК, были в качестве отдельного блока включены в опросник для ежегодного исследования удовлетворенности преподавателей и сотрудников работой в вузе в 2008 – 2009 гг. Основная часть работы по внедрению СМК в вузе проводилась в период между этими опросами. В опросах приняли участие 311 преподавателей и сотрудников вуза в 2008 г. и 616 – в 2009 г.

Для каждого включенного в опросник утверждения респондентам предлагалось оценить степень согласия с ним по 5-балльной шкале: «1 – полностью не согласен; 2 – скорее не согласен, чем согласен; 3 – отчасти согласен, отчасти нет; 4 – скорее согласен, чем нет; 5 – полностью согласен; 0 – не могу определить свое отношение к этому высказыванию». Обработка результатов проводилась с использованием методов математической статистики в программе SPSS v.11.5 (нулевые ответы исключались). Полученные распределения

Результаты исследования готовности коллектива вуза к внедрению СМК

№	Утверждение для оценивания	2008 г.	2009 г.
1	Мне хорошо известно о планах создания и сертификации системы менеджмента качества в ВГПУ***	3,35 (1,32)	4,19 (1,03)
2	Я поддерживаю планы руководства вуза по созданию системы менеджмента качества**	3,98 (1,13)	4,21 (0,99)
<i>На мой взгляд, обеспечение качества подготовки специалистов является одной из важнейших задач в повседневной работе</i>			
3	– ректората и лично ректора	4,20 (1,09)	4,36 (0,90)
4	– декана и заведующих факультетскими кафедрами (заведующего межфакультетской кафедрой / руководителя структурного подразделения, где я работаю)	4,48 (0,83)	4,49 (0,77)
<i>В образовательном процессе, осуществляемом в ВГПУ, в полной мере учитываются запросы, потребности и ожидания:</i>			
5	– студентов***	3,51 (1,00)	3,79 (0,94)
6	– их потенциальных работодателей***	3,31 (1,07)	3,62 (1,00)
7	Я готов(а) к изменениям в собственной работе, если это поможет повысить качество подготовки специалистов в вузе	4,61 (0,65)	4,60 (0,66)
<i>Вопросы, касающиеся повышения качества подготовки специалистов, регулярно обсуждаются...</i>			
8	– на заседаниях кафедры, Совета факультета или на совещаниях структурного подразделения, где я работаю	4,39 (0,97)	4,54 (0,79)
9	– в неформальном общении с моими коллегами	4,21 (1,00)	4,15 (1,03)
10	<b>Среднее значение</b> ответов на все вопросы блока по готовности к внедрению СМК***	4,01 (0,60)	4,20 (0,57)
11	<b>Среднее значение</b> ответов на все вопросы блока по удовлетворенности работой в вузе***	3,78 (0,66)	4,02 (0,61)

\*\* – различия значимы на уровне  $p \leq 0,01$ ;

\*\*\* – различия значимы на уровне  $p \leq 0,001$ .

оценок значимо отличаются от нормального по всем показателям, поэтому для оценки значимости различий были использованы непараметрические критерии: *T* Вилкоксона, *U* Манна-Уитни и *H* Крускала-Уоллиса.

Результаты исследования, усредненные по годам, приведены в табл. на с. 126. По ряду показателей наблюдается значимая динамика, выражающаяся в повышении информированности, поддержки внедрения СМК и оценки ориентированности образовательного процесса на запросы потребителей. Данные изменения свидетельствуют об успешности процессов разработки и внедрения СМК в вузе. Наряду с этим структура готовности, выражающаяся в соотношениях между средними значениями по разным показателям, результатам двух опросов, оказалась неизменной.

Средняя готовность к внедрению СМК значимо превышает среднюю удовлетворенность условиями работы в вузе ( $p < 0,001$ ), что было проинтерпретировано нами как показатель позитивного в целом отношения коллектива к инновации и своего рода «кредит доверия» к ее осуществлению. При сравнении средних значений показателей, относящихся к первым двум составляющим готовности к внедре-

нию СМК, можно отметить следующую тенденцию: *респонденты тем выше оценивают сходные по содержанию утверждения, чем больше они сами вовлечены в характеризующие процессы*. В частности, из трех утверждений, относящихся к оценке *личной готовности*, наиболее высокие значения получил показатель готовности к изменениям в собственной деятельности, который значимо превышает показатель поддержки внедрения СМК ( $p < 0,001$ ), а последний, в свою очередь, также значимо превышает показатель информированности ( $p < 0,001$ ).

В отношении *лидирующей роли руководства* в обеспечении качества преподаватели и сотрудники более высоко оценили значимость этого вопроса в повседневной работе руководителей среднего уровня по сравнению с высшим ( $p < 0,001$ ). При этом готовность к изменениям в собственной деятельности была оценена выше, чем значимость обеспечения качества в работе как среднего ( $p = 0,003$ ), так и высшего ( $p < 0,001$ ) руководства.

*Ориентация вуза на потребителей* в целом оценена респондентами ниже других составляющих готовности к внедрению СМК ( $p \leq 0,001$ ), за исключением информированности по результатам 2008 г. При-

чем преподаватели и сотрудники вуза в среднем считают, что в образовательном процессе в большей мере учитываются запросы студентов, чем их потенциальных работодателей ( $p \leq 0,001$ ). Анализ результатов, сгруппированных по должностям респондентов, позволяет констатировать ряд значимых межгрупповых различий как в 2008-м, так и в 2009 г. В среднем наиболее низкие показатели готовности демонстрируют сотрудники (все не преподаватели), а наиболее высокие – профессора. Соотношение оценок преподавателей менее стабильно, но в целом можно отметить тенденцию к тому, что из преподавательского состава наиболее низкий уровень готовности по отдельным показателям демонстрируют старшие преподаватели и ассистенты.

Анализ структуры связей между показателями готовности к внедрению SMK методами факторного, кластерного и множественного регрессионного анализа показал, что она существенно изменилась в 2009 г. по сравнению с 2008-м и стала в целом более «жесткой». Наибольший интерес для нас представляли результаты множественного регрессионного анализа по установлению значимых связей показателя *личной готовности к изменениям в деятельности* с другими показателями как готовности, так и удовлетворенности.

По результатам 2008 г. в итоговую регрессионную модель вошли 3 показателя с уровнем значимости  $p \leq 0,01$ , по результатам 2009 г. – 6 показателей. В обоих случаях с положительным коэффициентом в модель вошли показатели лидерства руководства среднего звена и поддержки текущих целей университета (показатель удовлетворенности). В модель по результатам 2008 г. с отрицательным знаком при коэффициенте регрессии входило утверждение «При принятии управленческих решений учитываются предложения, позиции преподавателей и сотрудников», а по результатам 2009 г. – с положительным знаком «Я имею достаточно возможностей для участия в подготовке управленческих решений». Это свидетельствует о тенденции к смещению мотивации изменений в собственной деятельности от неудовлетворенности возможностями участия в принятии управленческих решений к вовлеченности в эти процессы.

Таким образом, показано, что учет фактора готовности коллектива вуза при внедрении SMK способствует принятию сотрудниками и преподавателями принципов менеджмента качества, позитивному отношению к инновациям, а также усилению позитивной составляющей мотивации изменений в собственной деятельности при сохранении в целом стабильной общей структуры готовности к внедрению SMK. Также установлено, что готовность по разным показателям оценивается тем выше, что больше вовлечены респонденты в характеризующие процессы. Значимыми факторами, связанными с готовностью к изменениям в собственной деятельности, являются оценка важности проблем качества в работе непосредственного руководителя и поддержка текущих целей вуза.

#### Литература

1. Организационная психология / под ред. Г.В. Суходольского. Харьков : Изд-во «Гуманитарный центр», 2004. 256 с.
2. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология : учеб. пособие. СПб. : Изд-во «Речь», 2002. 298 с.
3. Слободчиков В.И. Очерки психологии образования. Биробиджан : Изд-во БГПИ, 2005. 272 с.
4. Советова О.С. Инновации: теория и практика. СПб. : Петрополис, 1997. 165 с.
5. Управление качеством подготовки специалистов в высшей школе: теория и практика : кол. монография / Е.И. Сахарчук, О.П. Меркулова, О.В. Науменко [и др.] ; науч. ред. Н.К. Сергеев. Волгоград : Изд-во ВГПУ «Перемена», 2008.

#### *Psychological readiness of high school teachers and employees for quality management system implementation*

*In the context of psychological problems of innovation implementations there are regarded the factors assisting and preventing quality management system implementation in higher school and substantiated the readiness content for this process. As a result of the two-year empire research there are set stable and changeable characteristics of higher school staff and factors associated with readiness for changes in personal activity.*

Key words: *psychological readiness, innovations, higher education, quality management system, organizational development.*