

**Елизавета А. Омельченко**<sup>11</sup>

Государственный педагогический университет, кафедра теории и методики дошкольного образования Института детства, г. Новосибирск

**Оксана А. Быкова**<sup>12</sup>

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад № 42, г. Новосибирск

## **ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

***Аннотация:** Статья посвящена рассмотрению системного, комплексного, человекоцентристского и ситуационного подходов к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в дошкольной образовательной организации. Представлена методология системного, комплексного, человекоцентристского и ситуационного подходов к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса которой должен владеть руководитель управления. Дана авторская формулировка определения понятия «комплексный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса».*

***Ключевые слова:** управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса, системный подход, комплексный подход, человекоцентристский подход, ситуационный подход, дошкольная образовательная организация.*

### **ВВЕДЕНИЕ**

Система управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса дошкольной образовательной организации (далее - ДОО) может иметь формальную и неформальную основу. Первая определяет комплекс обязательных регламентов и нормативов, вторая – социально-психологическое отношение сотрудников ДОО к проблемам качества взаимодействия, атмосферу творчества и инициативы в процессе взаимодействия.

<sup>11</sup>[eliam@mail.ru](mailto:eliam@mail.ru)

<sup>12</sup>[oksabykova@mail.ru](mailto:oksabykova@mail.ru)

Систему управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса ДОО нельзя ввести одновременно. Она формируется последовательно, поэтапно, в соответствии с программой развития.

Анализ источников, освещающих подходы к управлению качеством, свидетельствует о том, что учеными не рассматривались подходы к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО. Изучение таких подходов к управлению качеством, как: системный, комплексный, человекоцентристский, ситуационный позволило рассмотреть их применительно к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО.

### **СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Системный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО в своей основе содержит рассмотрение объекта как целостного множества элементов в совокупности отношений и связей между ними, то есть рассмотрение объекта как системы (Т. В. Алесинская, Н. В. Белова, Л. фон Бергаланфи, И. В. Блауберг, С. А. Репин, В. Г. Садовский, Э. Г. Юдин и др.).

Понятия «система» и «системный подход» в современном мире используются достаточно широко в различных областях знаний, в связи с тем «система» трактуется следующим образом:

- определенный порядок, расположение, связи частей чего-нибудь, в действиях; форма организации чего-нибудь; нечто целое, представляющее собой единство закономерно расположенных и находящихся во взаимной связи частей (Ожегов 1988);
- множество связанных между собой элементов, представляющее собой определенное целостное образование (Розенталь, Юдина 1963);
- множество элементов, образующих определенное единство, благодаря общесистемным качествам. Новые свойства системы не сводимы к качествам отдельных элементов, а являются следствием их взаимодействия. Обычно в системе выделяют ядро и системообразующую связь элементов. Системное исследование возникает при двух условиях: исследуемый объект представляет собой систему или выступает частью системы; само исследование ведется системно, т.е. с выделением центрального звена, выяснением связей, общесистемных качеств (Загвязинский, Закирова 2008).

Обобщая, можно сказать, что система часто определяется как совокупность взаимосвязанных элементов, объединенных в единое целое благодаря тому, что ее свойства не сводятся к свойствам составляющих ее элементов. Основными чертами системы являются:

наличие разработанных элементов, среди которых обязательно есть системообразующий, связи и взаимодействия элементов, целостность их совокупности, сочетание и соответствие свойств элементов, их совокупности в целом. Системе присуща способность развиваться, адаптироваться к новым условиям путем создания новых связей, элементов со своими локальными целями и средствами их достижения.

Системный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО заключается в определении взаимосвязанных управленческих функций, осуществляемых в реально сложившейся ситуации и выстраиваемых с учетом целостности, взаимосвязи и взаимозависимости. В целом они определяют заверченный управленческий цикл, который включает:

1. Анализ информации об участниках и ситуации взаимодействия, о качестве взаимодействия;

2. Оценка результатов взаимодействия участников;

3. Подготовка и принятие решения по организации взаимодействия участников;

4. Планирование взаимодействия участников;

5. Стимулирование участников к взаимодействию участников;

6. Организация взаимодействия участников;

7. Контроль взаимодействия участников;

8. Учет полученных результатов участниками взаимодействия.

Методология системного подхода к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса предусматривает следующее:

- наличие у управляющего взаимодействием участников педагогического процесса в ДОО целостного представления о качестве и участниках взаимодействия (знание особенностей участников педагогического процесса, видение основных связей, образующих структуру взаимодействия; понимание особенностей взаимодействия внутри ДОО, и с внешней средой; определение присущих свойств, и характеристик взаимодействующих; знание и понимание качества взаимодействия в ДОО);

- видение возможных условий организации управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО (наличие четких представлений о ДОО как среде обеспечивающей качество взаимодействия участников педагогического процесса; определение участников взаимодействия; определение связей между участниками внутри ДОО и с внешней средой; понимание цели и задач взаимодействия участников педагогического процесса стоящих как перед каждым участником, так и определенных групп; знание средств, методов, форм, технологий решения целей и задач взаимодействия);

- рассмотрение управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО в контексте управленческих функций:

прогнозирование потребностей, уровня и качества взаимодействия; планирование повышения качества взаимодействия; нормирование требований к качеству взаимодействия; мониторинг качества взаимодействия; организация разработки и постановки условий качества взаимодействия; организация материально-технического обеспечения; обеспечение стабильности запланированного уровня качества взаимодействия при реализации управления; подготовка реализации качества взаимодействия; обеспечение реализации действующего законодательства; специальная подготовка и обучение участников в вопросах взаимодействия; стимулирование повышения качества взаимодействия, правовое обеспечение управления качеством взаимодействия; информационное обеспечение участников взаимодействия.

Системный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО, базируется на совокупности принципов, которые отражают его содержание, особенности и удовлетворяют требования к качеству взаимодействия участников педагогического процесса:

- принцип целенаправленности (четкая постановка и ранжирование реальных, достижимых целей перед ДОО и каждым участником взаимодействия; выделение главной цели, определяемой темой (проблемой) взаимодействия участников; определение целей, средств, необходимых для ее достижения). Данный принцип предполагает не только постановку целей, но и соотнесение их с необходимыми ресурсами;

- принцип иерархичности (формирование многоуровневой структуры системы управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса, с учетом делегирования полномочий на соответствующий уровень управления; наличие множества элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня элементам высшего уровня);

- принцип комплексности (взаимная увязка всех подсистем, элементов, иерархических уровней и всего комплекса организационных, экономических, социальных, научно-технических, производственных и других мероприятий, используемых в системе управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса);

- принцип установления приоритетности одних целей управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса по отношению к другим или реализация взаимосвязанных процессов их достижения;

- принцип замкнутости управленческого цикла (выполнение в системе полного общефункционального цикла, включая прогнозирование, планирование, организацию, мотивацию и контроль);

- принцип целостности (рассматривание одноуровневой системы как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней);

- принцип разделения на части (деление системы управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса на подсистемы, процессы, элементы);

- принцип системности (свойство объекта обладать всеми признаками системы);

- принцип структуризации (анализ элементов системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры и ситуации взаимодействия; процесс функционирования системы управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса обусловлен не столько свойствами её отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры).

Взаимодействие между участниками управления качеством взаимодействия в данном подходе осуществляется, с одной стороны, в ходе реализации управляющего воздействия путем принятия определенных управленческих решений в области управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса, а с другой – посредством механизма обратной связи, благодаря которому управляющий взаимодействием получает информацию о реализации принятых решений.

Таким образом, системы управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО должны характеризоваться: четко сформулированной целью взаимодействия; определенным составом участников взаимодействия; точно описанной системой управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса; наличием прямых и обратных связей между субъектами и объектами управления в системе.

Системный подход позволяет конкретной ДОО определить элементы системы управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса и выстроить их в том порядке, который обеспечит их единство, взаимозависимость.

## **КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Комплексный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО согласно исследованиям Н. Б. Петровой, Р. Р. Тимиргалеевой, Н. В. Хробостовой связан с системным подходом и является дополнением к нему.

С. И. Ожегов дает следующее определение: «комплекс – совокупность, сочетание чего-нибудь; совокупность связанных друг с другом отраслей...». (Ожегов 1988: 288).

Руководствуясь определением термин «комплексный механизм управления» представленным Р. Р. Тимиргалеевой, нами было сформулировано определение понятия «комплексный подход в управлении качеством взаимодействия участников педагогического процесса» - это управление, представляющее собой совокупность организационных, мотивационных, нормативно-правовых, экономических, педагогических, личностных способов целенаправленного взаимодействия участников педагогического процесса, обеспечивающих согласование их потребностей, интересов, целей.

С позиций комплексного подхода управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО предполагает:

- организацию управленческой деятельности, направленной на качество взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО с опорой на знания различных наук (квалитологии, психологии, педагогики, экономики, социологии, менеджмента, права и др.);

- обеспечение согласованности двух взаимосвязанных процессов управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса ДОО;

- установление взаимосвязи элементов управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса: целей управления взаимодействием участников и целей самих участников педагогического процесса в ДОО; направлений их реализации; действия всех участников управления качеством взаимодействия (управляемая и управляющая системы);

- учет влияния наиболее важных внешних (экономических, политических, правовых, экологических, социокультурных) и внутренних (социально-психологических, педагогических, организационно-управленческих) факторов и условий, определяющих успешность управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса.

Р. Р. Тимиргалеевой выделен комплексный механизм управления, которой может быть применен к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО (Тимиргалеева 2016).

Охарактеризуем каждый из механизмов:

1. Механизм планирования управления качеством взаимодействия «представляет собой совокупность средств и методов, с помощью которых принимаются плановые решения и обеспечивается их реализация». В общем виде механизм планирования включает аппарат выработки целей и задач управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса; функции и методы планирования взаимодействия участников педагогического процесса.

2. Механизм организации управления качеством взаимодействия призван отвечать в основном за непосредственное управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО. Для него характерно обеспечение качества взаимодействия участников. Он включает методы, средства, формы управления качеством взаимодействия. Также необходимо отметить, что данный механизм призван отвечать на следующие вопросы: 1) какие методы, средства, формы взаимодействия влияют на качество взаимодействия участников; 2) какие методы, средства, формы управления обеспечивают качество взаимодействия участников.

3. Механизм стимулирования качественного взаимодействия «можно определить, как процедуру принятия управляющим органом решений относительно побуждения управляемых» участников взаимодействия к совершению качественного взаимодействия. Данный механизм направлен на достижение целей взаимодействия, способствует решению основных задач качественного взаимодействия участников, изменяется в зависимости от внешних и внутренних условий взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО.

4. Механизм контроля качества взаимодействия «включает в себя сочетание нескольких типов контроля»: оперативного, тематического и итогового.

Оперативный контроль направлен на изучение ежедневной информации о ходе и результатах взаимодействия участников педагогического процесса. По итогам оперативного контроля вносятся изменения в управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса. Данный вид контроля включает в себя: обобщение, анализ и поиск причин вызвавших ту или иную проблему взаимодействия участников.

Тематический контроль - изучение управляющей стороной состояния качества взаимодействия участников педагогического процесса, или направлений взаимодействия участников педагогического процесса. Данный вид контроля позволяет собрать наиболее полную информацию и внести коррективы во взаимодействие всех участников педагогического процесса или конкретных групп. Для обеспечения результативности данного вида контроля необходимо провести подготовительную работу, которая может включать несколько этапов.

Итоговый контроль направлен на подведение результативности взаимодействия участников педагогического процесса в разные периоды: за месяц, полугодие, учебный год. Итоговый контроль может быть по содержанию тематическим, например «Результативность взаимодействия участников педагогического процесса в реализации проекта “Экологическое воспитание дошкольников в партнерском взаимодействии всех участников педагогического процесса”».

Руководитель может осуществлять мониторинг, основанный на сравнении показателей в начале, середине и окончании работы.

По завершении действия механизма контроля управляющая сторона переходит снова к осуществлению механизма планирования.

Разбирая комплексный подход в контексте управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО, можно отметить, что его целесообразно использовать применительно одновременно с системным подходом. По нашему мнению, важно еще и то, что в данном подходе возможен учет внешних и внутренних факторов, условий, наличие у управляющей системы потенциала и возможностей привлечения знаний из различных наук для управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса.

### **ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИСТСКИЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Человекоцентристский подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО. Анализ работ Ф. Н. Алипхановой, М. В. Гамзаевой, Ю. А. Каверина С. В. Петрова, О. А. Сафоновой, П. И. Третьякова, Т. И. Шамовой позволил сделать вывод, что человекоцентристский подход заключается в центрации управления на личности участников взаимодействия.

Принципиальную важность для управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО имеют следующие положения человекоцентристского подхода:

- ориентированность управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса на создание ситуации взаимодействия, в условиях которой они становятся субъектами взаимодействия, что предполагает: активную позицию каждого участника взаимодействия; учет их потребностей и интересов; предоставление им самостоятельности в выстраивании взаимодействия; обеспечение качества взаимодействия; удовлетворение потребностей участников в самореализации; сохранение самооценности дошкольного детства, как глобальной цели дошкольного образования;

- усиление мотивационных и координационных основ управления качеством взаимодействием участников педагогического процесса, в связи с чем важными становятся вопросы: формирование организационной культуры взаимодействия как системы ценностей, норм, традиций, объединяющих участников педагогического процесса; мотивирование участников педагогического процесса на их качественное взаимодействие; проектирование организационного



механизма управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса, базирующегося на межфункциональной координации по горизонтали; реализация руководителем эффективного стиля управления качеством взаимодействия; стимулирующего развитие качества взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО (от имеющегося качества взаимодействия к возможному).

На основе исследования М. В. Гамзаевой нами были выделены требования к реализации человекоцентристский подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО:

- проявление уважения к каждому участнику взаимодействия педагогического процесса;

- оказание доверия каждому участнику взаимодействия педагогического процесса;

- обеспечение успеха участнику взаимодействия педагогического процесса в процессе совместной деятельности.

- На основе исследований выше указанных авторов определены принципы управления качественным взаимодействием участников педагогического процесса в ДОО:

- уважения и доверия к участнику взаимодействия;

- цельного взгляда на участника взаимодействия (каждый, исходя из своей социальной роли, обладает определенными качествами: волевыми (целеустремленность, инициативность, самостоятельность, выдержка, настойчивость, организованность и др.); социально-психологическими (взаимодействие внутри группы, поведение, активная позиция, ответственность, склонность к помощи, сотрудничеству, понимание, склонность к определенному стилю взаимодействия - демократический или авторитарный, мышление, отношение к проблемам и др.); профессиональными (работоспособность, дисциплинированность, ответственность, умение поставить цель и избрать пути ее достижения, повышение профессионального уровня, координация взаимодействующих в зависимости от ситуации, стремление повышать качество взаимодействия и др.); нравственными (уважение к участникам взаимодействия, честность, вежливость, культура поведения, тактичность и др.));

- индивидуального подхода (учет индивидуальных особенностей участников взаимодействия, видение возможностей каждого участника);

- сотрудничества (демократический стиль взаимодействия; диалогическое общение);

- коллективного принятия решения (совместное обсуждение путей реализации поставленных цели и задач, достижения результата);

- повышения качества принимаемых решений за счет создания творческих и (или) рабочих групп и привлечение участников взаимодействия к принятию решения;

- развитие у участников взаимодействия чувства ответственности и сопричастности за счет делегирования полномочий по вертикали и горизонтали;

- улучшение микроклимата за счет предоставления участникам взаимодействия важной информации и условий для взаимодействия;

- своевременная оценка каждого участника и всех взаимодействующих;

- поддержка творческих идей и инноваций;

- социальной справедливости (каждый участник должен находиться в равном положении);

- обогащения взаимодействия каждого участника (разнообразие форм и содержания взаимодействия, пробуждение и поддержка интереса к взаимодействию, вселение уверенности в действиях, определение перспективы роста каждого участника);

- личностного стимулирования (материальное и моральное);

- принятия участия в управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса (проявление субъективной позиции каждого участника, совместный анализ ситуации, постановка цели и задач, нахождение способов решения ситуации и т.д.);

- целесообразности (цели каждого участника соответствуют общей цели взаимодействия);

- реализации горизонтальных связей (воспитатель - музыкальный руководитель - инструктор по физической культуре - педагог-психолог и т.д.; ребенок - ребенок - дети; родитель - родитель - родители);

- обновления и развития (любые изменения в управлении качеством взаимодействия требуют постепенной подготовки, планирования).

Условиями успеха управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО являются:

- 1) приобщение каждого к целям взаимодействия;

- 2) создание атмосферы уважения, доверия, обеспечение успеха во взаимодействии;

- 3) выработка условий качественного взаимодействия с опорой на основные требования человекоцентристского подхода (проявление уважение к каждому участнику взаимодействия, оказание доверия каждому участнику взаимодействия, обеспечение успеха каждому участнику взаимодействия).

Использование человекоцентристского подхода в рамках управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО актуально, так как он раскрывает основные положения, требования и принципы организации качественного взаимодействия. От их применения будет зависеть успешность управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО.

## **СИТУАЦИОННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Ситуационный подход к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО. Согласно исследованиям Е. П. Костенко, Е. А. Файншмидт данный подход связан с принятием управленческого решения, исходя из конкретной ситуации взаимодействия участников педагогического процесса, т.е. набора обстоятельств, оказывающих воздействие на функционирование ДОО и управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса в данный период времени.

С. И. Ожегов дает следующее определение: «Ситуация - совокупность обстоятельств, положение, обстановка».

Ситуационный подход ориентирует на необходимость применения теории и практики управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО в зависимости от конкретных обстоятельств, сложившихся в ДОО, и подразумевает:

- определение основных внешних и внутренних факторов, влияющих на управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса и качество педагогического процесса;

- понимание особой роли мониторинга в управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО, позволяющего выявлять степень влияния факторов на качество взаимодействия участников педагогического процесса, осуществлять прогнозирование вероятных последствий воздействия этих факторов и своевременно принимать обоснованные и адекватные требования ситуации решения;

- формирование управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО, направленного на выбор методов управления, наиболее соответствующих конкретной ситуации, следовательно, наиболее эффективных для достижения целей.

- Согласно научным взглядам Е. А. Файншмидта в конкретной ситуации взаимодействия используются конкретные методы, приемы и средства управления. В контексте управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО руководителю управления этим качеством необходимо владеть методологией ситуационного подхода, которая заключается в:

- знании методов управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО доказавших свою эффективность с определенными участниками педагогического процесса;

- умения осуществлять анализ ситуации с точки зрения того, какие требования к взаимодействию участников педагогического процесса предъявляет ситуация и что характерно для нее;

- умения правильно интерпретировать ситуацию, то есть выделить в сложившейся ситуации наиболее важные факторы; оценить положительные и отрицательные факторы ситуации с точки зрения управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО;

- умения прогнозировать вероятные последствия ситуации и применения каждого метода управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО;

- принятии соответствующего управленческого решения, которое бы в наибольшей степени и наилучшим образом соответствовало бы требованиям, выдвигаемым к управлению качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО со стороны ситуации. Необходимо выбрать наиболее оптимальный метод, прием и увязать его с конкретными переменными ситуации. Оптимальный - это выбор того, что наиболее соответствует сложившейся ситуации;

- умения предвидеть вероятные последствия - как положительные, так и отрицательные - от применения конкретного управленческого решения, метода;

- создании в ДОО потенциала, чтобы можно было безболезненно перейти к новому управленческому решению со ответствующего ситуации.

Согласно ситуационному подходу, внешняя среда состоит из социальных, экономических, экологических и других факторов, которые могут влиять на организацию управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО. Внутренняя среда является средой внутри ДОО и включает факторы: особенности участников педагогического процесса, особенности их взаимодействия, особенность педагогического процесса, модель управления и т.д.

Ситуационный подход предполагает, что в эффективности руководства решающую роль могут сыграть дополнительные факторы. Эти ситуационные факторы включают потребности и личные качества участников педагогического процесса, требования и воздействия внешней среды.

Главной идеей ситуационного подхода является то, что управленческое поведение руководителя должно быть разным в различных ситуациях.

Ф. Е. Удалов, О. Ф. Алёхина, О. С. Гапонова отмечают, что для оценки ситуации необходимо использовать ряд критериев:

- значение качества решения;
- наличие достаточной информации и опыта у руководителей для принятия качественного решения;

- степень структурированности проблемы;
- согласие участников с целями решения проблемы и их желанием участвовать в выполнении решения;
- уверенность, что автократическое решение руководителя получит поддержку у участников;
- заинтересованность всех участников в достижении цели.

Использование ситуационного подхода в управлении качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО позволит руководителю организовать успешное взаимодействие в зависимости от прогноза разрешения определенной ситуации, выбора конкретных приемов руководства как отдельным участником, так и всеми участниками педагогического процесса. Успешность данного подхода напрямую зависит от владения руководителем методологией данного подхода и знаниями методов управления участниками педагогического процесса. Недостатком данного подхода можно считать незавершенность управленческого цикла, который заключается в анализе разрешения ситуации и учет полученных результатов разрешения в возникновении похожих ситуаций.

## **ВЫВОДЫ**

Анализ рассмотренных подходов позволил выделить основные идеи в управлении качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО:

- управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса зависит от общей стратегии управления качеством дошкольного образования в ДОО;
- в основе управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса лежит не контроль взаимодействия участников педагогического процесса, а обеспечение качества их взаимодействия;
- успешность управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса зависит не только от процесса управления, но и от его изначального планирования, учитывающего особенности позиций, взглядов участников взаимодействия;
- в обеспечение управления качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО особая роль принадлежит каждому участнику педагогического процесса;
- своевременное управление качеством взаимодействия участников педагогического процесса в ДОО базируется на понимании контроля результата взаимодействия участников педагогического процесса, а не контроля самого процесса управления взаимодействием участников педагогического процесса в ДОО.

## ЛИТЕРАТУРА

- Алесинская, Татьяна Владимировна. *Основы логистики. Общие вопросы логистического управления*. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.
- Алипханова Фатима Надирбековна, Гамзаева, Мадина Вагидовна. Особенности педагогического менеджмента в образовательной сфере. *Вестник Северо-Осетинского государственного университета им. К. Л. Хетагурова Общественные науки*, № 4 (2012): 101 – 105.
- Белая, Ксения Юрьевна. *Дошкольное образовательное учреждение – управление по результатам*. Москва: Педагогический университет «Первое сентября», 2010.
- Белова, Наталья Викторовна, Попович, Елена Викторовна. Системный подход в теории обучения. *Вестник Приазовского государственного технического университета. Серия: Технические науки*, № 5 (1998): 196–204.
- Берталанфи, Людвиг фон. Общая теория систем – обзор проблем и результатов. *Системные исследования: Ежегодник*. Москва: Наука, 1969, 30–54.
- Блауберг, Игорь Викторович. *Проблема целостности и системный подход*. – Москва: Эдиториал УРСС, 1997.
- Гамзаева, Мадина Вагидовна. К вопросу о педагогическом самоменеджменте. *Сибирский педагогический журнал*, № 1 (2011): 242–248.
- Каверин, Юрий Анатольевич. Технология организации процесса творческого саморазвития учителя. *Вестник Томского государственного педагогического университета*, № 8 (86) (2009): 36–40.
- Костенко, Елена Петровна. Эволюция ситуационного подхода в менеджменте. Государственное и муниципальное управление. *Ученые записки СКАГС*, № 2 (2012): 100 – 106.
- Ожегов, Сергей Иванович. *Словарь русского языка: Ок. 57000 слов (под ред. чл.-корр. АН ССР Наталии Юльевны Шведовой)*, Москва: Русский язык, 1988.
- Педагогический словарь: учебное пособие для студентов высших учебных заведений* (под ред. Владимира Ильича Загвязинского), Москва: Издательский центр «Академия», 2008.
- Петров, Сергей Валерьевич. Анализ принципов и закономерностей формирования команд в предпринимательских структурах сервисного типа. *Вестник Брянского государственного университета*, № 3 (2010)
- Репин, Сергей Арсеньевич, Циринг, Раиса Абдулловна. Системный подход как методологическое основание управления образовательной системой. *Вестник Южно-Уральского университета. Серия: Образование. Педагогические науки*, № 1 Т. 5 (2013): 34 – 42.
- Садовский, Вадим Николаевич. *Основания общей теории систем*. Москва: Наука, 1974.
- Сафонова, Ольга Александровна. *Управление качеством в дошкольном образовательном учреждении: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений*. Москва: Издательский центр «Академия», 2011.

- Тимиргалеева, Рена Ренатовна. Комплексный подход к управлению предприятием. *Социологические науки*, № 55-2 (2016).
- Удалов, Федор Егорович, Алёхина, Ольга Федоровна, Гапонова, Ольга Сергеевна. *Основы менеджмента: учебное пособие*. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2013.
- Файншмидт, Евгений Александрович. *Теория менеджмента: учебный курс*. Москва, 2013.
- Философский словарь* (под ред. Марка Моисеевич Розенталя, Павла Федоровича Юдина), Москва: Политиздат, 1963.
- Хробостова, Наталья Витальевна, Петрова, Наталья Борисовна. Условия успешной реализации комплексного подхода к здоровьесбережению педагогических работников дошкольных образовательных учреждений. *Научно-методический электронный журнал «Концепт»*, Т. 20 (2014): 4641–4645.
- Шамова, Татьяна Ивановна, Третьяков, Петр Иванович, Капустин, Николай Петрович. *Управление образовательными системами*. Москва: Владос, 2002.
- Юдин, Эрик Григорьевич. *Системный подход и принцип деятельности*. Москва: Наука, 1978.

## APPROACHES TO MANAGING THE QUALITY OF INTERACTION OF PARTICIPANTS IN THE PEDAGOGICAL PROCESS IN A PRESCHOOL EDUCATIONAL ORGANIZATION

**Summary:** *The article is devoted to the consideration of systemic, complex, human-centered and situational approaches to managing the quality of interaction of participants in the pedagogical process in a preschool educational organization. The methodology of systematic, complex, human-centered and situational approaches to managing the quality of interaction of participants in the pedagogical process is presented, which should be owned by the head of the department. The author's formulation of the definition of the concept «an integrated approach to managing the quality of interaction between participants in the pedagogical process» is given.*

**Key words** : *quality management of interaction of participants of the pedagogical process, a systematic approach, an integrated approach, the human-centered approach, situational approach, preschool educational organization.*