

Е. А. Криштапович,

*кандидат философских наук, профессор кафедры социально-гуманитарных дисциплин
ГУО «Институт пограничной службы Республики Беларусь»;*

О. А. Стаценко,

старший преподаватель кафедры философии БГПУ

ФИЛОСОФСКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Управление качеством образования остается актуальной проблемой. Необходимо уточнить, что такое качество и управление качеством. Затем попытаемся связать эти термины с образованием. Сосредоточимся на представлениях о качестве руководства организации. Руководитель и его команда постоянно находятся в поиске тактических и стратегических решений, которые соответствовали бы желаниям и требованиям всех заинтересованных сторон. В этом поиске качество представляется как стремление к гармонии при ресурсных ограничениях. Задача усложняется тем, что само понятие «гармония» не остается постоянным, да еще меняются ресурсы и внешние условия существования организации. Речь идет о непрерывном совершенствовании всех аспектов деятельности организации в трансформирующейся среде. В этих условиях система управления качеством представляется как механизм выработки гармоничных динамических решений при постоянной минимизации времени, затрат и вариабельности системы, что является основной задачей управления. Таким образом, это и есть система управления, основанная на критериях качества.

Мы хотим удовлетворять любое желание заинтересованной стороны оперативно и без ущерба для качества. Более того, хотели бы затратить на это как можно меньше ресурсов, но не за счет качества. А еще хотели бы выполнять все повторяющиеся действия насколько возможно одинаково, что снижает неопределенность и повышает гарантии удовлетворения требований и желаний. Обычно для получения таких результатов предлагаются разнообразные инструменты и методы. Полагаем, что во главу угла следует положить систему человеческих отношений как в коллективе организации, так и с заинтересованными сторонами.

Какие же отношения мы хотим построить? Ответ нашел Э. Деминг [1, с. 16]. Он пришел к выводу, что человек должен получать удовольствие от работы, извлекать из нее радость. Это относится к любым типам организаций, в том числе и к высшим учебным заведениям, причем как к преподавателям и сотрудникам, так и к студентам.

Есть некоторые условия, без которых удовольствие на работе вряд ли удастся получить. К ним относятся, прежде всего, доверие и лидерство [2, с. 77]. Доверие, по мнению Ф. Фукуяма, определяет предел экономической эффективности любой системы, включающей людей. Оно создает такие преимущества заинтересованным сторонам, например, поставщику и потребителю, какие даже не снились на рынках, где никто никому не доверяет. Так, для выпускников гимназий и колледжей, которым высшее учебное заведение доверяет, совершенно не нужны вступительные экзамены. Зачем, когда есть гарантия высокого качества подготовки абитуриентов? То же самое касается и любых других поставщиков высшего учебного заведения, таких, как поставщиков мебели, компьютеров, лабораторного оборудования и т. д. Доверие несет радость общения, а радость, видимо, всегда ведет к снижению затрат.

Лидерство в этой системе представлений играет совершенно особую роль. Конец XX – начало XXI в. показал, что приказ оказывается недостаточно эффективным методом управления людьми. Человек внутренне сопротивляется приказу, даже если он его выполняет и при этом компетентен. Приказ уместен в экстремальных условиях. Каждый человек имеет свой предел эффективности, производительности при выполнении определенной работы. Исследования показывают, что коэффициент полезного действия человека, добросовестно и квалифицированно выполняющего приказ, варьирует где-то около 3 %. А что же нужно сделать, чтобы приблизиться к 100 %?

Оказывается, что для этого нужен лидер. И тут самое важное – вовлечь и увлечь. Это означает, что под запретом оказываются любые методы манипулирования людьми, ибо люди всегда чувствуют фальш, а там, где фальш, – нет доверия. В данной модели управления лидер должен обладать властным ресурсом. Другое дело, что ему нет нужды им пользоваться, поскольку он стремится всегда договариваться с людьми и побуждать их работать в командах. Это выгодно руководителям организации. Связь очень простая:

наказания рождают ложь, а ложь ведет к ошибочным решениям, что в жесткой конкурентной среде ведет к большим рискам. Положение усугубляется еще и тем, что абсолютное большинство проблем, возникающих в организации, порождается вовсе не людьми, а системой [1, с. 16], и лишь 2–4 % неприятностей можно связать непосредственно с действиями конкретных людей.

Лидеру предстоит создать в организации атмосферу «потока». Американский психолог М. Чиксентмихай показал, что человек, увлеченный своим делом, способен достигать коэффициента полезного действия, близкого к 100 %. А это практически на два порядка больше, чем при добросовестном квалифицированном выполнении приказа. Поэтому лидерские организации, при прочих равных условиях, оказываются вне конкуренции.

Чтобы договориться, надо добиться взаимопонимания. Каждое слово или словосочетание может интерпретироваться по-разному. Для каждого, кто слышит или читает слово, существует некоторая вероятность, что он выберет тот или иной из множества возможных смыслов, придаст этому слову свою интерпретацию. Если в аудитории одновременно присутствует несколько человек, то каждый из них проинтерпретирует услышанное высказывание по-своему. Можно построить распределение интерпретаций данного высказывания в данной аудитории. Из нее следует, что путь к взаимопониманию – это путь к сближению и сужению распределений интерпретаций смыслов.

Получается, что распределение вероятностей, которое присуще каждому из нас в некоторый момент времени, создает фильтр, через который проходят все сообщения. Питер Сенге [3, с. 105] предложил называть такие фильтры «ментальными моделями». Они позволяют быстро интерпретировать шаблоны, принятые в данной среде, что ускоряет общение. Но для сближения фильтров нужен постоянный диалог как внутри организации, так и со всеми заинтересованными сторонами. Для организации диалога в Японии разработаны два подхода. Один из них («ринги» [4]), предназначенный для достижения консенсуса, что особенно важно в команде первого лица организации. А второй («хосин канри» [5]) – для вовлечения в процесс принятия решений всех сотрудников организации. Ведь только так можно превратить их из наемных работников в сотрудников.

Процедура «ринги» показывает, как можно достичь консенсуса без конфронтации и споров. Ключевое условие успеха очень просто: всегда искать внутренний источник трудностей в себе, а не в оппоненте. Технология «хосин канри» направлена на то, чтобы каждый считал принятое решение не приказом начальства, а своим собственным, продуманным, выстраданным и согласованным со всеми, решением. Разобравшись с атмосферой в организации, которую

предстоит создать лидеру и его команде, мы понимаем, что собираемся создать определенную организационную культуру. Конечно, эта культура должна дальше преобразовываться, а ее преобразования – захватывающий процесс, но мы все-таки обратимся теперь к вопросу о смысле, применительно к организации.

Всегда считалось, что организации, особенно в рыночной среде, предназначены для получения денег. Но главное в системе образования – производство знаний. Проблема производства знаний и управления ими встает перед нами со всей актуальностью. Это и новое направление в бизнесе, связанное с резкой интенсификацией инновационного процесса, и новое направление обучения в высшей школе, и новая область экономики.

Производство продукции или услуг всегда сопровождается мощным информационным потоком. При умелом подходе к его анализу можно стать обладателями знаний, способных принести значительную прибыль. Некоторые специалисты отмечают, что выручка от использования полученных таким образом знаний может на порядок превышать выручку от продажи продукции или услуги. Трудно удержаться от такого соблазна, но, чтобы им воспользоваться, надо поменять парадигму.

Применительно к высшей школе процесс производства знаний тесно связан с процессами взаимодействия учреждений высшего образования (УВО) с предприятиями и организациями, работающими в разных сферах экономики. УВО всегда выгодно работать на «переднем крае», там, где создаются новые знания, воплощающиеся в новую продукцию и новые услуги. Здесь УВО может рассчитывать на пополнение своей казны и, что более важно, на вовлечение в учебный процесс носителей самых передовых идей и методов. Именно здесь студенты и аспиранты могут приобщиться к реальным процессам создания нового знания.

Экономический аспект управления знаниями связан с интеллектуальным капиталом, с его оценкой и учетом, с его стоимостью и реализацией. Последние десятилетия выявили очевидное обстоятельство: финансовая отчетность не отражает всю рыночную стоимость компании. Поэтому предпринимаются попытки так изменить отчетность, чтобы интеллектуальный капитал нашел в ней отражение. Для этого вся рыночная стоимость компании (суммарная стоимость ее акций) разбивается на финансовый капитал и интеллектуальный капитал. Интеллектуальный капитал – разница между рыночной стоимостью и стоимостью активов компании. Иногда стоимость активов составляет лишь несколько процентов от цены их продажи.

Это явление привело к дальнейшему анализу интеллектуального капитала. Его обычно делят на «человеческий» капитал и «структурный» капитал. Человеческий капитал не принадлежит

компании и уходит вместе с сотрудниками. А структурный капитал это то, что остается в офисе после того, как сотрудники уйдут домой. Структурный капитал, в свою очередь, делится на капитал потребителя и организационный капитал. Организационный капитал также делится на инновационный капитал и процессный капитал. Структурный капитал, в отличие от человеческого капитала, принадлежит компании. При измерениях интеллектуального капитала приходится использовать не только стоимостные показатели.

Неустанный поиск знаний и их воплощение в учебном процессе требуют поиска соответствующих организационных структур. Начнем, как теперь принято говорить, с «мягкой» стороны организации. Сначала была миссия – утверждение о смысле существования компании не в денежных терминах. Потом – видение, описание цели и пути к ней на некоторый отрезок времени. Отсюда вытекает стратегический анализ и планирование. Они ограничены корпоративной культурой и анализом рыночных ниш. Далее следуют бюджет и механизмы обеспечения качества. Все это вместе порождает собственно организацию, что позволяет проектировать ее структуру. Похоже, что традиционная вузовская структура уже не отвечает требованиям времени.

Речь идет о конфигурации «проект – процесс – команда». Самый естественный источник проектов – это потребитель, заказчик. Он формирует техническое задание на разработку и производство требуемой продукции или услуги. Применительно к УВО – это задание на подготовку специалистов, обладающих некоторым набором знаний, навыков и умений. При этом предполагается, что заказчик оплачивает свой заказ в согласованных размерах и в определенные моменты времени. Заказчиком может выступать и государство в лице соответствующих органов. Кроме того, УВО может формировать проекты и искать под них клиентов. Главное, чтобы возникло техническое задание и источники финансирования.

Получив техническое задание, УВО разрабатывает учебный план и программу обучения. Для этого находится лидер, готовый стать руководителем создаваемого проекта. Он подбирает себе команду из тех специалистов, которые могут охватить все аспекты технического задания. Специалисты, составляющие команду проекта, должны обладать разными знаниями, то есть команда должна быть межфункциональной, включающей представителей разных кафедр и факультетов. В новой структуре кафедры сохраняются как «клубы по интересам». Они утрачивают властные полномочия и сосредоточиваются на методической и научной работе. А факультеты вообще теряют смысл, поскольку лидер команды и владелец процесса взаимодействуют непосредственно с высшим руководством УВО.

Для успешного развития УВО все проекты должны быть экономически автономными и информационно открытыми.

Смысл совместной работы команды заключается в том, чтобы описать реализуемый процесс и создать условия для его совершенствования. Совершенствование может вестись в нескольких направлениях. Это исключение из процесса действий, не создающих ценности ни для одной из заинтересованных сторон, снижение себестоимости действий, которые нужны заинтересованным сторонам, снижение вариабельности всех действий для повышения гарантий качества и снижения неопределенности. Кроме повседневных улучшений время от времени могут возникать и радикальные перемены, связанные с реинжинирингом всей организации.

Процессные структуры позволяют существенно улучшить конкурентоспособность по сравнению с традиционными иерархическими организациями. Именно такие гибкие адаптивные структуры представляются сегодня наиболее подходящими, хотя и не единственно возможными для организации учебного процесса.

Теперь у нас есть основа человеческих отношений в организациях, целей организаций и их структур. На этой основе можно заняться построением собственно систем менеджмента качества. Они используют либо международные стандарты ИСО, или их модификации, приспособленные для образовательных учреждений. Хотя в основе этого поколения стандартов лежат технократические идеи, некоторые из обсуждавшихся нами ранее аспектов человеческих отношений они учитывают. Так, они предполагают лидерство, хотя и не доводят это положение до логического конца. Есть там и вовлечение персонала, и процессный подход.

Таким образом, остановимся еще на двух моментах, связанных с учением Деминга. Он предлагает последовательно различать образование и обучение. По его мнению, *образование* – это уникальный индивидуальный непрерывный процесс, свойственный каждому человеку, а *обучение* – одноразовый процесс. И если ученик научился тому, чему его учили, то переучить его очень трудно и весьма дорого. Из этого он делает вывод, что обучать следует очень осторожно. Поэтому в УВО не стоит обучать конкретным навыкам. Этим можно заняться гораздо позже, уже на производстве. А в УВО надо заниматься образованием. Кстати, японцы взяли на вооружение этот принцип.

Другая актуальная проблема – это вопрос об оценивании. Мы с детства привыкли сначала получать оценки, а потом ставить их ученикам. Поэтому, когда нам говорят, что ставить оценки нельзя, что это статистически несостоятельно, а практически вредно, то невольно сопротивляемся таким сентенциям. Тем не менее многие моменты в этом подходе приходится признать. Те-

сты полезны как простой инструмент обратной связи для студента. Они помогают сориентироваться, нащупать свои слабые места, наметить план выхода из кризиса. Но как средство измерения – это сомнительное изобретение.

Так возможно ли дать высшему образованию высшее качество? Предполагается, что нет простых путей решения проблемы качества образования. Вряд ли она поддается стандартам, хоть и международным. Однако это не значит, что такие стандарты бесполезны. Они позволяют многое сделать, только не решают такую глобальную задачу целиком. Нужны систематические многолетние усилия всех заинтересованных сторон. Этот процесс должен начаться с лидерства. Главный вопрос: как побудить руководителей УВО стать лидерами? Лидерский стиль управления меняет все. Необходимо также изменить отношения с заинтересованными сторонами, прежде всего с министерствами, занимающимися «управлением» образовательными процессами. Надо помочь им увидеть препятствия, создаваемые, например, системой государственных образовательных стандартов в том виде, в каком они сейчас существуют.

ЛИТЕРАТУРА И ИСТОЧНИКИ

1. Деминг, Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг. – М., 2007. – 370 с.
2. Фукуяма, Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. – М., 2004. – 730 с.
3. Сенге, П. Пятая дисциплина. Искусство и практика самообучающихся организаций / П. Сенге. – М., 1999. – 406 с.
4. Курицын, А. Я. Управление в Японии. Организация и методы / А. Я. Курицын. – М., 1981. – 232 с.
5. Кондо, Ё. Хосин канри – один из подходов японского менеджмента качества / Ё. Кондо // Методы менеджмента качества. – М., 2009. – № 5. – С. 18–22.

SUMMARY

The main topic of this article is philosophical and methodological analysis of the educational quality management improvement. The quality management system is considered as a mechanism of optimal and dynamic decision-making process together with the constant time, costs and the system of variation minimization. The main positions of various approaches to the understanding of educational quality management were made in the article. The main attention is paid to the educational quality management organizational structures' improvement. The talk is here about the «project–process–team» configuration.

Поступила в редакцию 25.03.2015 г.

УДК 141.2

И. И. Таркан,

преподаватель кафедры философии БГПУ

КАТЕГОРИЯ «ТОТАЛЬНОСТЬ» В ТЕОРИИ МИР-СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА

Разработка понятия «тотальность» как базовой единицы теории мир-системного анализа была связана с кризисом науки и культуры, с которым столкнулось западное общество в конце 60 – начале 70-х гг. XX в. В эти годы внимание представителей общественных наук было привлечено изменениями, происходившими в странах третьего мира. Главный вопрос, на который пытались ответить ученые, заключался в причинах экономической отсталости стран Африки и Азии несмотря на обретение ими политической независимости и началом индустриализации в 50–60-е гг. Основоположник мир-системного анализа Иммануил Валлерстайн, начиная свою научную карьеру в качестве африканиста, писал в первом томе «Современная мир-система» о том, что «теория модернизации с ее стадийным подходом, не давала удовлетворительного ответа на этот вопрос» [8, р. 6–7].

Причину тупика, в котором оказалось обществоведение во второй половине XX в. Валлерстайн видел в его теоретико-методологических основаниях. В частности, в работе «Капиталистическая мир-экономика» (1979) Валлерстайн подверг критике дисциплинарную организацию как главный эпистемологический недостаток обществоведческих наук: «Я не думаю, что различные социальные науки – антропология, экономи-

ческая теория, география, политология и социология – являются отдельными дисциплинами, то есть автономными дисциплинами, каждая из которых имеет отдельный предмет исследования... Наоборот, я полагаю, что все они составляют единую науку... Я не думаю, что дисциплинарное разделение науки соответствует принципам рационально унифицированной социальной науки, но, наоборот, является признаком ее нелогической организации» [7, р. 9].

Второй недостаток классического обществоведения заключается в несостоятельности его дифференциации на историю и социологию: «Я исхожу из того, однако, что история и социальная наука представляют собой единую науку, которую я буду называть... исторической социальной наукой» [7, р. 9–10]. Разделение на историю и социологию, считает Валлерстайн, является следствием эпистемологического расщепления науки в середине XIX в. на идиографический анализ частных явлений (историю) и номотетические утверждения общего характера (социологию) [6, р. 7].

Наконец, третьим недостатком классической науки является отделение науки от политики: «Я максимально сближаю, если не отвергаю полностью, разрыв между исторической социальной наукой и политикой. Я отвергаю возможность су-