

ВНУТРИВУЗОВСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ: КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

Представлена концепция внутривузовского управления качеством как сложная динамическая система теоретико-методологических и технологических знаний смыслов. Определены принципы менеджмента качества, составляющие содержательную сущность концепции.

Ключевые слова: *принципы менеджмента качества, подсистема принципов, практико-ориентированный уровень управления качеством.*

Концепция внутривузовского управления качеством представляет собой сложную целеориентированную динамическую систему теоретико-методологических и технологических знаний-смыслов, базирующихся на принципах синергетического подхода, аккумулируя перспективные направления развития системы образования на основе понимания качества как универсального метафактора, позволяя интегрировать парадигмальные и частно-предметные знания в единое целое.

Ее нормативно-правовой основой выступили законы РФ «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Государственный образовательный стандарт, нормы и принципы, сложившиеся в высших образовательных учреждениях, а также нормы и требования прогностического характера. Декомпозиция целей системы управления качеством образования представлена на уровне общей и частных целей, отражая стратегический подход к постоянному совершенствованию качества, известному в теории и практике управления качеством как Кайзен (Kaizen). Поясним, что Кайзен – это философская система, непосредственно направленная на повышение инновационного потенциала и стремление к инновациям, опирающаяся на гармоничность и сбалансированность процессов изменений. Общая цель ориентирована на создание оптимальных условий для обеспечения необходимого базового уровня качественной профессиональной подготовки будущего специалиста [1, с. 160].

В качестве частных целей, которые в процессе практической реализации модели конкретизируются, определены: создание адаптивного образовательного пространства; проектирование содержания образования с учетом общечеловеческих и национальных ценностей; создание многоуровневых полифункциональных программ; обеспечение равнодоступного для каждой личности выбора уровня и качества образования; фундаментализация содержательно-смысловой системы знаний; повышение педагогического и специально-предметного мастерства преподавателей; ориентация будущих специалистов на мотивацию деятельности, основанную на понимании значимости профессиональ-

ной подготовки; развитие у будущих специалистов интеллектуальной самостоятельности и интеллектуальной инициативы; формирование у субъектов образовательного процесса способности к самоуправлению, саморазвитию, самовоспитанию, самореализации); комплексная компьютеризация академического процесса, обеспечивающая использование информационных технологий в учебном процессе, доступ студентов и преподавателей к мировым и отечественным базам данных статистической и финансовой информации, а также регулярный доступ к зарубежным библиотекам; построение эффективной системы управления вузом, решающей задачи качественной подготовки инженерной элиты.

Основой проектируемой модели системы управления качеством является модель управления вузом. Это соответствует идеологии TQM, которая не отделяет систему управления качеством от общей системы управления организацией. Модель предусматривает использование организационной стратегии Всеобщего управления качеством TQM, учитывая полный цикл управления Деминга: «планирование – выполнение – проверка – действие» (PDCA).

Этот процесс, производимый непрерывно, цикл за циклом, позволяет сравнивать достигнутые результаты с планируемыми, исследовать процессы в поисках причин расхождения между желаемым и достигнутым, корректировать процессы или разрабатывать новые, анализировать системные факторы, включающие человеческий, интеллектуальный, финансовый и другие потенциалы и периодически пересматривать стратегии и планы. Повторяющиеся циклы стимулируют процессы накопления знаний. Постепенные усовершенствования в области каждого критерия можно рассматривать как инновации. Если они непрерывно разрабатываются и внедряются, то результаты могут быть сравнимы по значимости с радикальными инновациями. Процесс непрерывного совершенствования качества требует учитывать принципы, опредмечивающие методологию подхода Кайзен (Kaizen): каждый процесс может быть улучшен; каждое улучшение, даже маленькое, имеет ценность; серия не-

больших улучшений дает в итоге существенные изменения к лучшему; ошибки рассматриваются как возможность улучшений; ожидается, что каждый сотрудник организации внесет свой вклад в процессы улучшения; необходимо предотвращать появление проблем, а не бороться с ними.

Ядро концепции составляют принципы менеджмента качества, призванные выполнять регулятивную функцию в управленческой деятельности.

Основные принципы управления – единоначалие, коллегиальность, дисциплина, ответственность, централизация (децентрализация), единство обязанностей, прав, ответственности и т. п. – разработаны в трудах Ф. и Л. Гилбертов, Э. Мэйо, Ф. Тейлора, А. Файоля, М. П. Фоллета и др. В отечественных исследованиях мы находим множество вариантов формулирования принципов управления, но практически все они относятся к образовательному процессу в целом. Учитывая многомерность исследуемого феномена, нами определена система принципов внутривузовского управления качеством образования, включающая подсистемы принципов на уровнях: общенаучном, стратегическом, практико-ориентированном, тактическом, конкретно-научном и факторном.

Первая подсистема принципов общенаучного характера основана на методологии системного подхода. В целом методологию можно охарактеризовать как форму организации мышления, способную выполнить «специфическую функцию регулярной основы теоретической деятельности» [2, с. 7], определить «направление и конечные цели данного вида деятельности» [3, с. 23], «оптимизировать и регулировать» процесс познания [4].

Объединяющей спецификой методологического знания является принцип единства объектного и рефлексивного знаний. Использование этого принципа позволяет работать с множественностью представлений об исследуемом объекте. Сама же множественность требует объединения знаний, полученных в разных позициях. Таким образом, «принцип единства объектного и рефлексивного знаний непосредственно приводит к своего рода методологической версии “конкретного” и соответственно восхождения от абстрактного к конкретному» [5, с. 33]. Сам же метод восхождения от абстрактного к конкретному является основным при построении системных теорий. Он выступает при этом как система познавательных регулятивов и задает специфику уровня изложения и логики работы.

Системный подход рассматривался нами как общенаучная основа исследования проблемы внутривузовского управления качеством образования будущих специалистов. В качестве объекта приложения системного подхода в нашем исследовании выступают педагогические системы. Педагогиче-

ские системы являются реальными по происхождению, социальными по субстанциональному признаку, сложными по уровню сложности, открытыми по характеру взаимодействия с внешней средой, динамическими по признаку изменчивости, вероятностными по способу детерминации, целеустремленными по наличию целей, нелинейными по характеру внутрисистемных связей и самоуправляемыми по признаку управляемости [6–8].

Системный подход к внутривузовскому управлению качеством образования реализуется через выделенную подсистему принципов, включающую принципы интегральной целостности, целеориентированности, устойчивости, многоуровневости, управляемости.

С позиции принципа интегральной целостности система управления качеством рассматривается как целостное образование, компоненты которого существуют лишь благодаря существованию целого. Таковым целым выступает феномен «качество». Принцип целеориентированности определяет необходимость учета системообразующих факторов, а именно главной и функциональной цели. Принцип многоуровневости учитывает, что система управления качеством в вузе представляет собой сложную систему, являющуюся подсистемой метасистемы образования. Принцип управляемости позволяет рассматривать эффективность системы управления качеством с позиций объективно действующих законов целесообразного и оптимального управления и самоуправления.

Вторая подсистема принципов, обеспечивающих стратегический уровень управления качеством образования, основана на методологии синергетического подхода.

Идеи синергетики имеют непосредственное отношение к сфере образования в целом и управлению качеством образования в частности. Высказываются следующие соображения:

1) синергетический образ мышления приобретает возрастающее значение в школьном и университетском образовании;

2) обучение, основанное на принципах синергетики, можно рассматривать как стимулирующее, или побуждающее, обучение как открытие для себя или сотрудничество с самим собой и другими людьми;

3) синергетика способна модифицировать содержание образования (не только за счет расширения углубления существующих разделов в курсе философии, но и за счет введения синергетики как самостоятельного учебного предмета);

4) целесообразно сочетание традиционных методов обучения (запланированная передача структур знаний, правил решения задач и т. п.) с методами, основанными на идеях синергетики (автоном-

ное построение структур знаний в индивидуальном человеческом мозгу и сознании, а также в коллективном сознании в результате кооперативного творческого взаимодействия в группе обучающихся).

Основная идея данного подхода заключается в рассмотрении образовательных учреждений и внутривузовского управления качеством образования как открытых, сложных самоорганизующихся систем и признании общих законов эволюции такого рода систем.

Использование основных положений синергетического подхода позволило нам прийти к следующим выводам. Управление качеством образования представляет собой систему, ориентированную на достижение определенных целей, причем эти цели не задаются извне, а формируются внутри самой системы. Следовательно, необходимо создавать условия для их формирования. Особенность системы управления качеством образования определяется преобладанием внутрисистемных связей компонентов образовательного учреждения над внешними воздействиями на них. Внешние воздействия способны лишь поддержать желаемые позитивные тенденции либо нейтрализовать негативные тенденции, которые могут увести в сторону от поставленных целей. Следовательно, наиболее эффективным методом управления является управление через механизмы самоорганизации.

Методология синергетического подхода обусловила выделение подсистемы принципов управления качеством образования, включающей: принцип учета действия управляющих параметров; принцип бифуркаций, самоорганизации, необратимости; принцип учета характера управления малыми воздействиями; принцип дифференциации при воздействии.

Дадим им краткую характеристику.

Принцип учета действия управляющих параметров обуславливает возможность перевода образовательной системы из текущего состояния в качественно новое с изменением конечного числа параметров.

Принцип бифуркаций определяет, что при достижении управляющими параметрами определенных значений, поведение образовательной системы меняется скачкообразно, проходя через неустойчивое состояние, и носит вероятностный характер.

Принцип самоорганизации – переход из неупорядоченного хаотического состояния в качественно новое упорядоченное является свойством самой образовательной системы и определяется механизмом самоуправления.

Принцип необратимости. Любые возмущения в образовательной системе, вызванные управляющими воздействиями, затухают, закрепившись в

устойчивых формах. При этом происходит преобразование энергии воздействия в энергию структурных связей. Необратимость этого преобразования определяет необратимость управленческих воздействий.

Принцип учета характера управления малыми воздействиями. При совместном действии отдельные факторы, процессы и подсистемы образовательной системы оказывают взаимное влияние друг на друга. Такое влияние может кардинально изменить характер воздействия. В результате коллективное влияние нескольких факторов (внутренних или внешних) всегда отлично от простого их сложения. Объединение слабых сил может привести к их превосходству над более сильными, что определяет характер управления малыми воздействиями.

Принцип дифференциации при сопротивлении. Одни и те же воздействия на образовательную систему вызывают различный по силе и направленности эффект в зависимости от величины сопротивления этим воздействиям. Следовательно, в зависимости от ситуации управляющие воздействия дают широкий спектр последствий от кардинальной трансформации системы до незначительных изменений на уровне отдельных ее подструктур.

Третья подсистема принципов обеспечивает практико-ориентированный уровень управления качеством и основана на концепции Всеобщего менеджмента качества. Подсистема принципов представлена принципами: открытости, предполагающим рассмотрение вуза как открытой системы, позитивно взаимодействующей с внешней средой; опережающего развития, ориентирующего на приоритет инновационной деятельности вуза; совершенствования процессов, определяющим стратегию позитивного изменения в качестве базовой.

Оговорим также, что подсистема принципов практико-ориентированного уровня включает базовые принципы, лежащие в основе стандартов ИСО 9000:2000.

1. *Ориентация организации на заказчика* (customer focus).
2. *Ведущая роль руководства* (leadership).
3. *Вовлечение сотрудников* (involvement of people).
4. *Процессориентированный (или процессный) подход* (process approach).
5. *Системный подход к управлению* (system approach to management).
6. *Постоянное улучшение* (continual improvement).
7. *Подход к принятию решения, основанный на фактах* (factual approach to decision making).
8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками, корпоративными партнерами* (mutually beneficial supplier relationships).

Четвертая подсистема принципов соотносима с тактическим уровнем управления качеством, основана на методологии антропологического подхода. Подсистема представлена следующими принципами: экологичности, предполагающим соблюдение этических норм и требований, обеспечивая мягкое и гуманное влияние на субъектов системы образования; учета индивидуальных особенностей личности, определяющим перспективу развития субъекта и социальной общности вуза в целом; креативности, предусматривающим приоритет творческой, исследовательской деятельности субъектов образовательного процесса.

Пятая подсистема принципов управления качеством основана на методологии культурологического, личностного, личностно-деятельностного и герменевтического подходов, опредмечивая конкретно-научный уровень, в данном случае уровень педагогического знания. В числе базовых принципов определены следующие:

– ориентация педагогического процесса на уникальную личность студента, требующая создания в образовательном пространстве вуза условий для саморазвития задатков и творческого потенциала респондентов;

– диалог, актуализирующий обретение личностью гуманистического содержания в процессе общения и творческого взаимодействия со всеми участниками педагогического процесса, ориентированного на развитие профессиональных, социальных и гуманно-личностных компетенций;

– обращенность образования к студенту через культуру, рассматривающая феномен культуры решающим фактором развития личностно-профессиональных качеств;

– актуализация культурологической компоненты, детерминирующая содержание и процессуальную сторону образования с точки зрения его ценности и смысла, т. е. гуманитарной сущности;

– герменевтическое освоение смыслов культуры – обретение личностью ценностно-смысловой причастности к постигаемому предмету, имея в виду, что понимание опирается на полноту объяснения.

Базовым принципом факторного уровня системы управления качеством является учет соотношений факторных и результативных признаков. Факторными являются признаки, охватывающие влияние на изменение результата, результативными – симптомы, изменяющиеся под влиянием факторных. С увеличением значения факторного симптома систематически возрастает или убывает значение результативного признака.

Любая система объективно стабильна только в том случае, когда устойчив каждый элемент (признак) этой системы. Если в системе всех объектов какой-то фактор нестабилен, то эта нестабильность повлияет на общее состояние всех объектов в целом. Таким образом, принцип учета энтропии (меры хаоса) позволит осуществлять управляющие воздействия при необходимости уменьшения нестабильности признака, используя, например, формулу К. Шеннона [9, с. 285]:

$$H = \sum_{p_i} \log_2 (1/p_i).$$

Факторный подход обеспечен реализацией принципа учета и анализа факторов числовой и нечисловой природы, позволяя при оценке функционирования поведенческих систем осуществлять переход от количественных величин к их качественным аналогам.

Выделенные подсистемы принципов определяют направление развертывания процессов управления качеством образования, а также пути и средства их реализации, создавая фундаментальный базис построения системы внутривузовского управления качеством образования на теоретико-методологическом, технологическом и организационно-педагогическом уровнях.

Список литературы

1. Assad A. A., Olian J. D. Total quality and the academy: continuously improving the University of Maryland, in Roberts, H. V. (Ed.) // *Academic Initiatives in Total Quality for Higher Education*. ASQC, Milwaukee, 1995. Vol. 1.
2. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1992.
3. Ракиев А. И. Историческое познание. М., 1982.
4. Эвристическая и методологическая функции философии в научном познании. Л., 1980.
5. Пископпель А. А., Вуткевич Г. Г., Сергиенко С. К., Щедровицкий Г. П. Инженерная психология: дисциплинарный, организационный и концептуальный строй. М., 1994.
6. Уваров Н. Н. Управление образованием // *Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin)*. 2004. Вып. 1 (38). С. 85–89.
7. Атрашенко А. Н. Некоторые концептуальные положения управления образовательной системой // Там же. 2009. Вып. 2 (80). С. 35–37.
8. Картузов А. В. Реализация педагогической системы управления вузом // Там же. Вып. 4 (82). С. 7–10.
9. Васильев В. И., Красильников В. В., Плаксий С. И., Тягунова Т. Н. Статистический анализ многомерных объектов произвольной природы. М., 2004.

Гапонюк П. Н., кандидат экономических наук, начальник управления кадров и международных связей.

Российская академия образования.

Ул. Погодинская, 8, Москва, Россия, 119121.

E-mail: gaponjuk_petr@mail.ru

Материал поступил в редакцию 09.08.2011.

P. N. Gaponjuk

INTERNAL QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION: CONCEPTUAL ASPECT

The article presents the concept of internal management control in higher education as a complex dynamic system of theoretical, methodological and technological knowledge. The author determines the core conceptual principles of quality management.

Key words: *quality management principles, sub-system of principles, practice-oriented quality management.*

Russian Academy of Education.

Ul. Pogodinskaya, 8, Moscow, Russia, 119121.

E-mail: gaponjuk_petr@mail.ru