

УДК 37.07

КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА - ФАКТОР КАЧЕСТВА УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

БЧУ Серджиу

Молдавская Академия Экономических Знаний

Аннотация:

В статье представлена модель синергетического взаимодействия внутренних факторов качества. Модель, разработанная автором, акцентирует важность оценивания компетенции руководителя в процессе обеспечения качества учебного заведения.

Ключевые слова: Компетенции, культура качества, процессы, этнос, человеческий капитал, менеджмент.

Феномен глобализации становится все более ощутимым в последние годы, производя изменения и в системах образования во всем мире. Быстрое развитие информационных технологий требует серьезных изменений в сфере образования, которая уже не может сохранять свой традиционный, национальный характер, регулируемый государственной политикой, а стремится получить международное измерение. В этом контексте, *качество*, несомненно, является одним из важнейших требований какого-либо результата от принятых мер, а любая деятельность, предназначенная для выявления проблем, для оценивания их влияние и обнаружения путей для их решения, является, для любого учебного заведения (УЗ), ключ к прогрессу.

На основе идей Р. Барретта [1], связанных с организационной культурой, предлагаем Модель синергетического взаимодействия внутренних факторов качества, которая может нам помочь определить основные факторы и эффекты, которые могут возникнуть в результате их взаимодействия.

Модель состоит из четырех секторов, которые возникают в результате **взаимодействия внутренних (культуры) и внешних (поведение) измерений индивидуального и институционального качества**. Можем выделить четыре составляющих качества: ориентация ценностей, компетенции, культура качества, процессы. В результате синергетического взаимодействия [2] этих компонентов, осуществляется качество: этноса, человеческого капитала, системы и менеджмента организации (Фигура 1).



Рис. 1 Модель синергетического взаимодействия внутренних факторов качества

Кратко представляем основные понятия модели, а именно восемь внутренних факторов качества:

1. Ориентация ценностей – это внутренний мир людей, те идеи, принципы и ценности, которые лежат в основе личности. Ценность, как мотивационное соотношение, характеризует выбор альтернативы из нескольких возможных, а, как эмоциональное состояние, локализирует субъективное переживание и степень опыта, она выражает способность каждого человека извлекать различные удовольствия от взаимодействия с каким-либо предметом, событием или другим человеком. Человек может не только различать ценности, но и качественно их упорядочить по интенсивности и нюанса полученного удовольствия или страдания.

Ценность является одним из наиболее важных социальных критериев человека, она определяет личную или групповую систему параметров и направленность лица или общины в сложной сети условий развивающегося учебного заведения. В пространстве человеческой деятельности, ценность является доминирующим критерием отчетности и квалификации ситуации, она определяет цель человека, средства осуществления и стратегий для достижения цели – предоставление качественных услуг.

2. Компетенции – ссылаются на осуществление трудовой деятельности в профессии, на способность, необходимую для успешного выполнения конкретных функций профессии, как и на правильное применение соответствующих знаний и навыков.

Быть компетентным в какой-либо профессии означает: применять специализированные знания, использовать специфические / конкретные навыки, постоянно совершенствовать свою деятельность, анализировать и принимать решения, творчески подходить к полученным заданиям, производить ноль дефектов, работать с другими как член одной команды, эффективно общаться, адаптироваться к конкретной рабочей среде, справляться с непредвиденными ситуациями.

Компетенции воплощаются в профессиональном и социальном поведении сотрудников. Поведение человека, в соответствии с *Теорией Планируемого Поведения* [3], определяется тремя соображениями: убеждения, касающиеся возможных последствий или других атрибутов поведения (поведенческие убеждения), убеждения, касающиеся нормативных ожиданий других людей (нормативные убеждения) и убеждения о наличии факторов, которые могут способствовать или препятствовать развитию поведения (убеждения касающиеся контроля). Эти три единицы убеждений приводят к формированию поведенческого намерения, а поведение, как проявление намерения, может появиться или нет, раньше или позже, в зависимости от ситуационного контекста – люди будут проявлять соответствующее поведение, когда появится такая возможность.

Таким образом, вызывая изменения в институциональном контексте, влияем на убеждения, и таким образом можно повлиять на отношения и поведение людей в развитии работы по обеспечению качества.

3. Культура качества – является составной частью организационной культуры, которая заключается в ценностях, убеждениях, стремлениях, ожиданиях и моделях поведения, сформированных в учреждении в течение времени, которые преобладают в нём и обеспечивают его качество.

Когда описывается способ как учебное заведение работает над развитием культуры качества, Ланарес [4, с. 13] утверждает, что «здесь есть, по крайней мере, две точки зрения. В

некоторых случаях, учебное заведение внедрит обеспечение качества. Это вовлечет новые ценности, которые должны будут внедрены в организационную культуру. В других, создание обеспечения качества начнется с существующей культуры качества. После её завершения, обеспечение качества повлияет и изменит, в свою очередь, качество культуры. Вторым вариантом приемлемее, подразумевая, то что постоянство будет способствовать изменению».

Основное предположение из нашего исследования является то, что **процессы управления качества и культура качества взаимосвязаны и культура качества может быть применена на основе структурных решений, которые стимулируют общие ценности и идеи.**

4. Процессы – набор взаимозависимых действий, которые связаны с использованием ресурсов (человеческих, материальных, финансовых, информационных), чтобы достичь результата. *Качество процесса* относится к степени, в которой приемлемый процесс, в том числе измерения и критерии качества, был реализован и соответствует установленным стандартам, рекомендациям и т.д. Качество процесса измеряется не только по степени соответствия процесса высочайшему качеству, но и по уровню качества реализованных продуктов. «Качественный» процесс имеет возможность воспроизводить непрерывный контроль технологического процесса.

5. Качество этноса – группа людей с общими чертами, выраженная духовным состоянием сотрудников направленные на качество, которая имеет тенденцию преобладать в конкретный период, что отражает как организационную культуру, так и последние развития учебного заведения, в частности экономические и управленческие.

Качество этноса зависит от социальных представлений сотрудников, которые, посредством институциональной связи, строят общее видение организации, имея функциональный характер, с тем, чтобы обеспечить доступ людей к изучению и пониманию профессиональной среды; поведение индивидов и групп приобретает, таким образом, смысл для них, вместе с осознанием действительности. В общем, социальные представления, в понятие Сержа Московича [5], имеют сложный и динамичный характер, подчиняя отношения и мнения, которые являются второстепенными формами изучения и оценивания; главный аргумент состоит в том, что субъект не может иметь мнения или отношения без ранее сформированного представления о предмете отношений или мнений, в нашем случае касающиеся качества УЗ. В этом смысле, социальные представления дают аргументы в пользу определенного отношения, внося непосредственный вклад в формировании отношений, которые затем выражаются в институциональном поведении.

6. Качество человеческого капитала – касается тех навыков людей, которые им характерны и остаются теми же в любой социальной среде, которые могут быть оценены на рынке труда в обмен на некоторые экономические ресурсы любого рода.

В основном, человеческий капитал состоит из синергетического взаимодействия образовательного капитала (навыки, полученные людьми в процессе школьного обучения и за его пределами) и биологического капитала (физические способности людей, синтезированные, чаще всего, в состоянии здоровья). Суть идеи человеческого капитала состоит в инвестиции, вложенной в человеческие ресурсы, чтобы повысить их производительность [6]. Затраты порождаются в надежде на будущие выгоды, отсюда и понятие «инвестиция» в человеческие ресурсы.

7. Качество системы – это организованная совокупность подсистем зависимых друг от друга, воспринимаемая как одно целое, через посредство отношений, которые связывает

подсистемы между ними. Наиболее важной подсистемой, определяющей качество УЗ, является образовательная подсистема, которая должна иметь следующие характеристики:

- а) Её основной целью является осуществление качественного процесса образования, который является двусторонним, интерактивным процессом, в котором важную роль играют отношения между учителем и учеником, с одной стороны, и между учениками, с другой стороны. Эти отношения приводят к созданию благоприятного психологического климата для процессов преподавания-обучения-оценивания.
- б) *Образовательный характер*, основывается на выявлении ценности личностного потенциала (интеллектуального, эмоционального и физического), с точки зрения триады целей («быть», «уметь», «знать»).
- в) *Информационный характер*, способность системы профессионального обучения передать содержание существенных знаний, с позитивными эффектами в плане подготовки хорошего гражданина.
- г) *Логический, рациональный характер* выявляется в рассмотрении логики как науки об образовании, которая органически участвует в проектировании и функционировании системы образования.
- д) *Нормативный характер* системы образования предполагает, что она не может действовать наугад, а на основе принципов, норм, правил эффективного действия («хорошо сделанной работы»).
- е) Система образования создаст оптимальные условия для процессов *преподавания-обучения-оценивания*, как следствие активного участия двух главных действующих лиц: учителя и ученика.
- ж) *Аксиологический характер* системы образования, которая вписывается в тот же ценностный социальный горизонт.
- з) Работает на основе *регулирующих* механизмов. Последствие оценивания, регулировка подразумевает механизмы, посредством которых подсистемы, но и система в целом, корректируют, улучшают, пересматривают функциональные параметры или происходят инновации для эффективного функционирования образовательного процесса.

8. Качество менеджмента – искусство произвести что-либо качественное вместе с другими людьми и это обеспечивает эффективное развитие деятельности, добиваясь максимальных результатов за счет оптимального использования ресурсов. Представляет собой управленческую деятельность, направленную на разработку и внедрение набора правил и инструментов, которая образуют систему менеджмента качества и которая призвана обеспечить необходимый уровень качества продукту организации. Управленческая деятельность может быть связана с командой или процессом. Ресурсы, которые, главным образом, находятся в распоряжении менеджера, являются: время, талант, финансовые ресурсы и человеческие ресурсы.

Менеджер должен быть настоящим лидером, способный производить совершенство. Оценивание совершенства/эффективности руководства УЗ является трудной и сложной деятельностью. Эффективное выполнение оценивания менеджеров может быть получено с помощью модели: «360-градусное оценивание». В соответствии с подходами,

представленными Г. Джонсом [8], эта модель оценивания использует в качестве входных данных для конкретного человека, который был оценен руководителями, подчиненными, коллегами, клиентами и покупателями. Собрав данные из различных источников, но от людей, которые работают в тесной связи с оцененным человеком, получаем полное представление о каждом человеке. Каждый человек, который прошел оценивание, проведет и самооценку, с целью, чтобы сравнить собственное представление о себе с сформированным представлением других людей о нем. Полученные результаты могут противоречить между собой, значения могут очень сильно различаться, потому что люди с разными должностями имеют разные перспективы и разный доступ к информации.

Таким образом, для оценивания руководителей университетов, предлагаем применение модели оценивания на 360 градусов (эта модель также называется круговое оценивание), состоящую из следующих компонентов:

1. *Самооценка* – руководитель анализирует / оценивает свою деятельность.
2. *Коллегиальное оценивание (peer-review)* – руководителя оценивают коллеги, находящиеся на том же иерархическом уровне в учебном заведении.
3. *Оценивание клиентов* – руководителя оценивают подчиненные, ученики и другие клиенты.
4. *Оценивание руководителей* – руководителя оценивают руководители, находящиеся на более высоком иерархическом уровне в учебном заведении.

Ниже представляем модель оценивания, разработанная нами, которая базируется на оценивание компетенций руководителя, основываясь на выполнении институциональных стандартов. Эта модель была подвержена экспертизе, утверждена на Сенате Молдавской Академии Экономических Знаний и применена в процессе оценивания менеджмента.

Таблица 1. Модель оценивания менеджмента

| ОБЛАСТЬ КОМПЕТЕНЦИЙ | КОМПЕТЕНЦИИ <i>Руководитель докажет, что он способен:</i> | СТАНДАРТЫ СОВЕРШЕНСТВА |
|-------------------------|---|---|
| Когнитивные компетенции | <ol style="list-style-type: none"> 1. Применить специализированные теоретические и практические знания, передовых и актуальных в сфере Менеджмента Образования. 2. Продемонстрировать аналитические способности, связанные с инновациями в сфере Менеджмента Образования. 3. Критически анализировать теории, концепции и принципов, лежащих в основе современного | Продвижение в деятельности научных инноваций. |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| | менеджмента. 4. Разработать суждения на основе неполной или ограниченной информации. | |
| Компетенции управления деятельностью | 5. Разработать стратегические и тактические планы развития учебного заведения. 6. Организовать развитие учебного заведения. 7. Продемонстрировать лидерство в незнакомой, сложной и непредсказуемой рабочей обстановке и которая требуют решения проблем с участием многих взаимодействующих факторов. 8. Создать маркетинговую политику. 9. Быть промоутером изменений в сложных условиях. 10. Решать проблемы за счет интеграции сложной информации, возможно неполной, в новых и незнакомых контекстах. | Деятельность учебного заведения протекает в соответствии с институциональным проектом развития учебного заведения. Образ и интересы учебного заведения продвигаются при помощи взаимосвязи с сообществом. Эффективная организация деятельности на уровне системы. Образовательный процесс в учебном заведении осуществляется в соответствии с национальными и международными политиками в области образования. Процесс принятия решений в учебном заведении контролируется последовательно и должным образом. |
| Компетенции руководить людьми | 11. Продемонстрировать автономию в процессе деятельности. 12. Оценить свою деятельность и деятельность коллег. 13. Мотивировать и привлечь людей к действию. 14. Оценить и улучшить стратегические достижения команд. 15. Продемонстрировать способность работать в междисциплинарной команде. 16. Действовать синергически, на основе творческого | В учебном заведении поддерживается позитивная рабочая среда. Процесс оценивания деятельности и результатов направлен на повышение качества образования. Организационная культура учебного заведения прогрессирует. Непрерывная подготовка учителей / руководителей соответствует образовательной политике в Республике Молдова, стратегии учебного заведения и носит системный характер. |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | сотрудничества и использовать различия как ценность. 17. Принимать на работу, консультировать и обучать сотрудников, подчиненных. | Руководитель это личность, которая постоянно развивается. Учебное заведение обеспечивается необходимыми человеческими ресурсами. |
| Компетенции управления ресурсами | 18. Разработать бюджеты учебного заведения. 19. Принимать меры по привлечению внебюджетных источников. | Укрепление и динамичное развитие материально-технической базы учебного заведения. Использование рационального менеджмента финансов. |
| Компетенции управления информацией | 20. Собирать и интерпретировать соответствующие данные для решения задач. 21. Эффективно общаться, используя информационные технологии. | Информационная система в учебном заведении организована / работает динамичным образом Институциональная база данных является функциональной. |
| Компетенции обеспечения качества | 22. Разработать и применить систему по обеспечению качества. | В учебном заведении внедрены политики и системы по обеспечению качества. |

Для каждого стандарта будут установлены оценочные показатели; например, для стандарта *Деятельность учебного заведения осуществляется в соответствии с институциональным проектом по развитию учебного заведения*, установлены следующие показатели:

- планирование носит системный характер и включает в себя четыре основных уровня проектирования: определение миссии, стратегический уровень, тактический уровень, производительный уровень;
- планирование соответствует следующим требованиям: актуальность, надлежащее прогнозирование, рациональность, целесообразность, внутренняя и внешняя согласованность;
- планирование соблюдает основные этапы: установление политики и стратегий, диагностика внутренней и внешней среды, исследование ближайшего будущего, установление целей, определение и распределение ресурсов, определение плана конкретных действий во временном и в пространственном контексте;
- проекты содержат ясно оцененные результаты, которые анализируются с точки зрения отношения затраты-результаты;
- планирование рационально использует и развивает существующие и потенциальные ресурсы (человеческие, информационные, материальные, финансовые, времени);

- мониторинг проектов проводится постоянно;
- планирование вовлекает человеческие ресурсы с разными статусами (учителей, родителей, учеников, партнеров в сфере образования и т.д.) в рамках иницилируемых проектов в учебном заведении.

Важно отметить, что в конце оценивания, когда информация собрана и рекомендации предъявлены, результаты должны быть представлены таким образом, чтобы руководитель, который оценивается, понял, что его не судят, а сравнивают с некоторыми уникальными институциональными стандартами.

Развитие УЗ сильно зависит от компетентных руководителей, способных продвигать инновацию. Считаю важным проведение систематического и системного оценивания руководителей УЗ, для этого может быть применена модель оценивания, разработанная нами.

Можем утверждать, что УЗ может быть конкурентоспособное, если будет постоянно оценивать, развивать и улучшать собственные процессы, результаты деятельности и человеческий капитал.

Внедрение менеджмента качества в УЗ вносит существенные изменения в ее культуру и натывается, обычно, на сопротивление персонала/сотрудников и существующих структур. Если мы сосредоточим наши усилия на разработке этих факторов качества, то сможет добиться / достигнуть институциональных и личных совершенств.

Список использованной литературы:

1. Barrett R. Building a Values-Driven Organization: A Whole System Approach to Cultural Transformation. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006. www.valuescenter.com.
2. Хакен Г. Синергетика. Иерархия неустойчивостей в самоорганизующихся системах и устройствах. М.: Мир, 1985.
3. Ajzen I. The theory of planned behavior. // Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991, nr. 50, p. 179-211.
4. Lanares J. Developing a Quality Culture. // EUA Bologna Handbook, C 2.1-1 (Brussels/Berlin, EUA/Raabe) 2008. http://www.bologna-handbook.com/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=119&Itemid=57
<http://www.eua.be/publications>
5. Moscovici S. Attitudes et opinions. // Annual Review of Psychology, 1963, nr.14, p. 231-260.
6. Beker G. S. Human Capital, ALL, Bucharest, 1997.
7. Johns G. Comportament organizațional. Înțelegerea și conducerea oamenilor în procesul muncii, București, Editura Economică, 1998. 424 p.

Article received: 2011-10-21