

С.К. ОМАРОВ, Ш.М. ШУИНШИНА

АНАЛИЗ ЭВОЛЮЦИИ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ ИССЛЕДОВАНИЙ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Проблему управления качеством невозможно полно и объективно анализировать без учета научных подходов к управлению в целом. Поэтому в работе была изучена история развития учений об управлении.

Управленческий аспект является одним из основных направлений повышения качества образования. Проблема эффективности управления вузом в условиях развивающихся рыночных отношений приобретает особую актуальность с появлением новых требований, предъявляемых к высшему учебному заведению рынком образовательных услуг и рынком труда, полноправным участником которых является современная образовательная организация [1; 3 С.].

В развитии теории и практики управления выделяют несколько исторических периодов: древний (до XVIII в), индустриальный (1770-1890 гг.), систематизации (1890-1960 гг.) и информационный (с 1960 по настоящее время).

Как только доисторические люди стали жить организованными группами, у них появилась необходимость управления.

На первом этапе, когда группы людей были невелики, управление во всех сферах осуществлялось одним человеком - вождем этой группы. В дальнейшем, по мере разрастания групп и усложнения выполняемых ими функций, появилась необходимость разделения труда и дифференциации функций. Но на это потребовались века.

Египетские пирамиды, построенные в 3000-2000 гг. до н.э., являются ярким свидетельством не только культуры древних египтян, но и их управленческого искусства. Строительство огромных пирамид требовало, прежде всего, четкого планирования.

Древние греки уделяли особое внимание вопросам организации и управления производственными процессами, заботились о четкой специализации рабочих.

У Сократа дается понимание управления как особой сферы человеческой деятельности. Он говорил о том, что главное в управлении - назначить нужного человека на нужное место и добиться выполнения поставленных перед ним задач.

Линейная структура управления государством получила выражение в системе управления Римской империей. Ее основной проблемой был сбор налогов со всех ее частей, значительно удаленных друг от друга. Прямое правление из Рима осуществить было крайне трудно. Изменение структуры управления позволило укрепить могущество Римской империи.

В практике управления существуют примеры организаций, возникших в глубокой древности и успешно функционирующих и в настоящее время благодаря созданию рациональной структуры управления.

На этом этапе развития управления только наметилась тенденция перехода от принципа надзора за работниками к принципу организации труда на научных основах.

Промышленная революция дала толчок развитию теоретических исследований и практики управления. Большой вклад в формирование науки управления внесли английские политэкономы Уильям Петти, Адам Смит и Давид Рикардо.

А. Смит разработал концепцию, которую позже назвали «свободным предпринимательством». Ему была свойственна склонность к переоценке значения труда и недооценке всего бизнеса в целом, в рамках которого осуществляется труд. А. Смит пытался поставить знак равенства между владельцем капитала и управлением [2, 13 С.].

Роберт Оуэн о развитии управленческой мысли и практики управления ранее других заметил и оценил роль человеческого фактора на производстве, к необходимости учета которого другие исследователи пришли только через 100 лет. На формирование теории управления в социалистическом обществе большое влияние оказали труды К. Маркса и Ф. Энгельса. Не занимаясь исследованиями природы и сущности управления, они внесли свой вклад в формирование этой науки с помощью созданных ими методов исследования. К. Маркс выводит необходимость разделения труда из развития кооперации: капиталист часто не в состоянии самостоятельно управлять своей фабрикой. Кроме того, в этом нет необходимости, так как труд по

надзору, совершенно отделенный от собственности на капитал, всегда предлагался в избытке. Поэтому сделалось необязательным, чтобы этот труд по надзору выполнялся капиталистом. Таким образом, результатом разделения труда явилось обособление управления, которое стало рассматриваться в качестве особой функции любого совместного труда.

В этот же период времени Ф. Энгельс указал на то, что следует различать управление вещами и управление людьми. От этого тезиса в дальнейшем будут отталкиваться многие ученые в своих исследованиях [2, 18 С.].

Однако до эпохи империализма функция управления осуществлялась самим капиталистом и небольшой группой приближенных к нему лиц. Роль специально подготовленных управляющих особенно усиливается в эпоху развития монополистического капитализма. Столкнувшись с конкуренцией, изменчивой внешней средой, управляющие развивали систему знаний о том, как лучше использовать ресурсы.

Таким образом, предпосылками и источниками формирования менеджмента как управления особого рода являются:

- индустриальный способ организации производства;
- развитие рыночных отношений, основными элементами которых являются спрос, предложение и цена.

Для систематизации этапов развития науки управления первоначально использовался исторический подход с применением хронологического принципа.

Американские ученые Г. Кунц и С. О'Доннел разработали более подробную классификацию подходов. Однако эта работа не дала желаемых результатов. На протяжении всей истории развития менеджмента ученые и исследователи управленческих проблем предпринимали попытки разработать универсальную классификацию школ менеджмента. Предложенные ими классификации носят, в известной мере, условный характер. Это объясняется тем, что практически невозможно отразить все оттенки различных взглядов и позиций, трудно найти один универсальный принцип, который следует положить в основу классификации.

В американском учебнике по управлению описан современный взгляд на классификацию подходов и школ, а также оценен их реальный вклад в развитие управленческой мысли. В настоящее время известны четыре важнейших подхода, которые позволили выделить четыре школы управления, каждая из которых базируется на своих позициях и взглядах:

- подход с точки зрения научного управления. Школа научного управления;
- административный подход. Классическая (административная) школа в управлении;
- подход с точки зрения человеческих отношений. Школа психологии и человеческих отношений;
- подход с точки зрения количественных методов. Школа науки управления.

Все вышеуказанные школы внесли значительный вклад в развитие науки об управлении. Основателем классической школы управления является Ф.У. Тейлор. Он выдвинул тезис «управлять можно научно». По его мнению организация труда должна основываться на законах, правилах и формулах, которые заменят личные суждения индивидуального работника.

Термин «научное управление» впервые был предложен в 1910 г. Л. Брайдейсом. После смерти Тейлора это название получило всеобщее признание применительно к его концепции. Метод исследования Тейлора заключался в расчленении процесса физического труда и его организации на составные части (труд исполнительский и труд распорядительский). Целью Тейлора было создание системы научной организации труда, базирующейся на основе экспериментальных данных и анализе процессов физического труда и его организации.

Создавая свою систему, Тейлор не ограничивался только вопросами рационализации труда рабочих. Значительное внимание Тейлор уделял лучшему использованию производственных фондов предприятия. Требование рационализации распространялось также и на планировку предприятия и цехов.

Функции осуществления взаимодействия элементов производства были возложены на плановое или распределительное бюро предприятия, которому в системе Тейлора отводилось центральное место. Важным вкладом Тейлора было признание того, что работа по управлению - это определенная специальность. Основной задачей предложенной им системы Тейлор считал сближение интересов всего персонала предприятия.

Философскую основу системы Тейлора составила концепция так называемого экономического человека, получившая в тот период широкое распространение. В основе этой концепции лежало утверждение о том, что единственным движущим стимулом людей являются их потребности. Тейлор считал, что с помощью соответствующей системы оплаты труда можно добиться максимальной производительности труда. Другой ложный принцип системы Тейлора заключался в провозглашении единства экономических интересов рабочих и менеджеров.

Идеи Ф. Тейлора были развиты его последователями, среди которых в первую очередь следует назвать Генри Гантта, наиболее близкого его ученика. Гантт внес значительный вклад в разработку теории лидерства.

Френк Гилбрет и его супруга Лилиан Гилбрет занимались вопросами рационализации труда рабочих и исследованием возможностей увеличения выпуска продукции за счет роста производительности труда.

Значительный вклад в развитие системы Тейлора внес Г. Эмерсон. Эмерсон исследовал принципы трудовой деятельности применительно к любому производству независимо от рода его деятельности.

Генри Форд продолжил идеи Тейлора в области организации производства. В системе Тейлора центральное место занимал ручной труд. Форд заменил ручной труд машинами, т. е. сделал дальнейший шаг в развитии системы Тейлора.

Классическая или административная школа в управлении занимает отрезок времени с 1920 по 1950 гг. Родоначальником этой школы считается Анри Файоль, французский горный инженер, выдающийся менеджер-практик, один из основоположников теории управления.

В отличие от школы научного управления, которая занималась в основном вопросами рациональной организации труда отдельного рабочего и повышением эффективности производства, представители классической школы занялись разработкой подходов к совершенствованию управления организацией в целом.

Целью классической школы было создание универсальных принципов управления. Файоль и другие относились к администрации организаций, поэтому часто классическую школу называют административной.

Заслуга Файоля заключается в том, что он разделил все функции управления на общие, относящиеся к любой сфере деятельности, и специфические, относящиеся непосредственно к управлению промышленным предприятием.

Последователями Файоля, развившими и углубившими основные положения его доктрины, являются Линдаль Урвик, Л. Гьюлик, М. Вебер, Д. Муни, Алфред П. Слоун, Г. Черч.

На основе разработок Файоля и его последователей сформировалась классическая модель организации, базирующаяся на четырех главных принципах:

- четкое функциональное разделение труда;
- передача команд и распоряжений сверху вниз;
- единство распорядительства («никто не работает более чем на одного босса»);
- соблюдение «диапазона контроля» (осуществление руководства ограниченным числом подчиненных).

Все вышеуказанные принципы построения организации справедливы и для настоящего времени, несмотря на то, что достижения научно-технического прогресса наложили на них определенный отпечаток. Так, широкое использование в практической деятельности электронно-вычислительной техники упростило связи между органами управления в организации за счет ускорения обработки информации.

В целом же для классической школы менеджмента характерно игнорирование человека и его потребностей. За это представители школы подвергаются справедливой критике со стороны теоретиков и практиков менеджмента.

Одним из недостатков школы научного управления и классической школы было то, что они до конца не осознавали роли и значения человеческого фактора, который в конечном счете является основным элементом эффективности организации. Поэтому школу психологии и человеческих отношений, которая устранила недостатки классической школы, часто называют неоклассической школой.

Началом поведенческой школы управления стало открытие, которое было сделано при изучении поведения человека в производственной среде. Группа исследователей под руководством Э. Мэйо выявила зависимость производительности труда от морально-психологического состояния исполнителя.

Представители школы «человеческих отношений» рекомендовали уделять серьезное внимание изменению неформальной структуры при перестройке формальной структуры организации. Формальный менеджер должен стремиться к тому, чтобы стать и неформальным лидером, завоевав «привязанности людей». Это – не простая задача, а «социальное искусство».

К недостаткам школы психологии и человеческих отношений можно отнести игнорирование вопросов самоуправления и самоорганизации рабочих в производстве, учеными был явно завышен уровень воздействия на рабочих с помощью социально-психологических методов.

Д. Мак-Грегор (1906–1964) разработал теорию «Х» и «У». В соответствии с этой теорией существуют два типа управления, отражающих два типа работников или, точнее, два типа отношения к работникам.

Для организаций типа «Х» характерны следующие черты работников:

- человек имеет унаследованную нериязнь к работе и старается ее избегать;
- по причине нежелания работать большинство людей только путем принуждения, с помощью приказов, контроля и угроз наказания могут осуществлять необходимые действия и затрачивать должные усилия, необходимые для достижения организацией своих целей;
- человек предпочитает, чтобы им управляли, старается не брать на себя ответственность, имеет относительно низкие амбиции и желает находиться в безопасной ситуации.

Теория «У», наоборот, считает, что человеку свойственны другие черты:

- выражение физических и эмоциональных усилий на работе для человека вполне естественно. Нежелание работать не является наследственным. Человек может воспринимать работу как источник удовлетворения или наказания в зависимости от условий труда;
- внешний контроль и угроза наказания не являются единственными средствами побуждения человека к деятельности для достижения организацией своих целей. Люди могут осуществлять самоконтроль и деятельность для достижения организацией своих целей, если им присущее чувство ответственности, обязательство по отношению к организации, которые зависят от вознаграждения, получаемого за результаты труда. Наиболее важным является вознаграждение, которое связано с потребностью в самовыражении. Более того, человек, воспитанный определенным образом, готов не только брать на себя ответственность, но даже стремится к этому.

Исходя из этого Д. Мак-Грегор сделал вывод о том, что управление типа «У» гораздо более эффективно, и указывал, что задачей менеджеров является создание условий, при которых рабочий, затрачивая усилия для достижения целей организации, одновременно оптимальным образом достигает своих личных целей [3, 24-25 С.]..

Большое место в исследованиях ученых, примыкающих к школе психологии и человеческих отношений, занимают проблемы мотивации людей в организации. К числу исследователей, уделивших этим проблемам значительное внимание, следует отнести: А. Маслоу, Ф. Герцбергера, Д. Макклеланда, К. Альдерфера.

А. Маслоу (1908-1970) разработал теорию потребностей человека, известную как «пирамиду потребностей»; К. Арджирис изучил влияние организационной структуры на поведение работников, исходя из представлений о человеке как о развивающемся организме.

Р. Ликерт (1903-1981) выявил, что эффективные организации значительно отличаются от неэффективных по ряду структурных характеристик. По его мнению, эффективная организация побуждает менеджера концентрироваться на создании эффективных рабочих групп с высокопроизводительными целями. •

Наиболее последовательно концепция мотивации развита видным представителем школы психологии и человеческих отношений, профессором школы менеджмента Мичиганского университета Дугласом Макгрегором. Макгрегор внес значительный вклад в развитие содержания теории человеческих ресурсов, сосредоточив свое внимание на вопросах лидерства, стиля руководства, поведения людей в организациях.

В середине XX века возникли новые теоретические подходы, ориентированные на прикладные аспекты управления. Начали формироваться такие направления как философия управления, теория

администрирования, теория принятия решений. Развитие кибернетики позволило использовать количественные методы в обосновании управленческих решений.

Становление школы науки управления связано с развитием математики, статистики, инженерных наук и других смежных с ними областей знаний. Наиболее известными представителями этой школы являются Р. Акофф, Л. Берталанфи, С. Бир, А. Гольдбергер, Д. Фосрестер, Р. Люс, Л. Клейн, Н. Джорджеску-Реган.

В современных условиях многие ученые называют это направление *новой школой*.

Начало применения математических методов в экономических исследованиях в XIX в. связывают с именем французского экономиста А. Каунота (1801-1877).

Возможность использования математики для решения экономических проблем вызвала большой интерес в России.

Ряд крупных специалистов, таких как В.К.Дмитриев, Г.А.Фельдман, Л.В.Канторович, внесли большой вклад в разработку и развитие экономико-математических методов (ЭММ).

В 70-е - 80-е годы в зарубежной науке об управлении активно разрабатывались формы управления во взаимосвязи внешней и внутренней среды организации. В это же время изучалась организационная культура, т.е. стереотипы поведения людей в организации как инструмент управления.

Современный период развития теории об управлении характеризуется усилением внимания к организационной культуре, демократизации и международному характеру управления. В становлении современной теории управления качеством выделяют несколько этапов.

Первый этап связан с появлением идеи стандартного качества (конец XIX-начало XX вв.). Концепция качества заключается в обеспечении потребителя годными, т.е. соответствующими стандартам изделиями.

Второй этап (20-гг. - середина XX в.) связан с статистическими методами контроля, направленными на увеличение доли годных изделий (этап оптимизации качества).

Особое место принадлежит Д.Е. Слуцкому, известному своими работами по теории вероятности и математической статистике. В 1915 г. он опубликовал статью «К теории сбалансированности бюджета потребителя», которая оказала большое влияние на развитие экономико-математической теории. Через 20 лет эта статья получила мировое признание.

Первая в стране Лаборатория экономико-математических методов была создана в 1958 г. в Академии наук В.С. Немчиновым.

В 1930 г. в г. Кливленде (США) была образована ассоциация «Международное общество для развития экономической теории в связи со статистикой и математикой», в которую входили известные буржуазные экономисты И.Шумпетер, И. Фишер, Р. Фриш, М. Калецкий, Я. Тинберген и др. Ассоциация стала выпускать журнал «Эконометрика». Образование этой ассоциации послужило отправным моментом создания математической школы экономистов.

Отличительной особенностью науки управления является *использование моделей*. Модели приобретают особенно важное значение, когда необходимо принимать решения в сложных ситуациях, требующих оценки нескольких альтернатив.

Таким образом, XX в. характеризуются формированием нового этапа в развитии управленческой мысли. На основе синтеза идей, выдвинутых в предшествующие периоды, исследователи пришли к пониманию необходимости комплексного подхода к управлению. Кроме того, была сформулирована идея о том, что *управление* - это не только наука, но и искусство.

С середины XX века начинается этап менеджмента качества.

В 90-е гг. усилилось влияние общества на предприятия, а предприятия стали все больше учитывать интересы общества. Это привело к появлению стандартов серии ИСО 14000, устанавливающих требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.

Сертификация систем качества на соответствие стандартам ИСО 14000 становится не менее популярной, чем на соответствие стандартам ИСО 9000. Существенно возросло влияние гуманистической составляющей качества, усиливается внимание руководителей предприятий к удовлетворению потребностей своего персонала.

Появляются и корпоративные системы управления качеством, которые ставят своей целью усиление требований международных стандартов и учитывают специфику таких корпораций. Так,

Большая тройка американских автомобильных компаний разработала в 1990 г. (1994 г. - вторая редакция) стандарт QS 9000 «Требования к системам качества». Хотя он базируется на стандарте ИСО 9001, его требования усилены отраслевыми (автомобилестроительными), а также индивидуальными требованиями каждого из членов Большой тройки и еще пяти крупнейших производителей грузовиков [4, 22 С.].

В настоящее время качество перестает быть предметом анализа, а становится предметом планирования с целью максимального удовлетворения запросов потребителей (этап планирования качества).

Проблему управления качеством невозможно полно и объективно анализировать без учета научных подходов к управлению в целом. В развитии теории и практики управления выделяют несколько исторических периодов:

- древний (до XVIII в.);
- индустриальный (1770-1890 гг.);
- систематизации (1890-1960 гг.);
- информационный (с 1960 по настоящее время).

Основателем классической школы управления является Ф.У. Тейлор. Он выдвинул тезис «управлять можно научно». По его мнению организация труда основывается на законах, правилах и формулах, которые заменят личные суждения индивидуального работника.

Началом поведенческой школы управления стало открытие, которое было сделано при изучении поведения человека в производственной среде. Группа исследователей под руководством Э. Мэйо выявила зависимость производительности труда от морально-психологического состояния исполнителя.

В середине XX века возникли новые теоретические подходы, ориентированные на прикладные аспекты управления. Начали формироваться такие направления, как философия управления, теория администрирования, теория принятия решений. Развитие кибернетики позволило использовать количественные методы в обосновании управленческих решений.

В 70-е - 80-е годы в зарубежной науке об управлении активно разрабатывались формы управления во взаимосвязи внешней и внутренней среды организации. В это же время изучалась организационная культура, т.е. стереотипы поведения людей в организации как инструмент управления.

Современный период развития теории об управлении характеризуется усилением внимания к организационной культуре, демократизации и международному характеру управления.

В процессе исследования становления современной теории управления качеством выявили несколько периодов.

Первый период (этап отбраковки) связан с появлением идеи стандартного качества (конец XIX-начало XX вв.). Концепция качества заключается в обеспечении потребителя годными, т.е. соответствующими стандартам изделиями.

Второй период (20-гг. - середина XX в.) связан с статистическими методами контроля, направленными на увеличение доли годных изделий (этап оптимизации качества).

Третий период. С середины XX века начинается этап менеджмента качества.

В настоящее время в республике оценка качества обученности студентов и выпускников осуществляется посредством контроля, с помощью всевозможных контрольных заданий, вопросов, практических задач. Средства контроля разрабатываются на специальностях с учетом принципа преемственности профессионального образования и будущей профессиональной деятельности.

Анализ отечественной литературы показывает, что основные процедуры оценки качества образовательного процесса характеризуются такими особенностями, как: а) широкий круг показателей для оценки качественных признаков; б) применение оценочных шкал; в) использование экспертных процедур; г) использование весовых коэффициентов для отдельных показателей, тестов, заданий, другие приемы дидактического контроля и методы педагогического анализа и диагностики.

Поэтому считаем, что необходима смена парадигмы оценки качества образования с общетеоретической на практикоориентированную, которая отвечала бы запросам современного рынка труда и обеспечивала гарантии востребованности, конкурентоспособности будущего специалиста. При этом главные изменения должны происходить на ценностном уровне основных

субъектов образовательного процесса, преподавателей и студентов, которым необходимо выработать новые формы сотрудничества и избавиться от стереотипов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лысенко Н.В. Управление качеством образования в техническом вузе. Дис.... канд. пед. наук. Ростов н/Д, 2006. - 238 с.
2. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. - 5-е изд., перераб. и доп. - М: «Дело и Сервис», 2007. - 288 с.
3. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Шестопал Н.Ю. Менеджмент: Учеб. пособие. -М.: ИНФРА-М, 2008. - 440 с.
4. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРГУ, 2004. - 174с.
5. Факторович А.А. Методология ценностно-мотивационного управления качеством образования в вузе. Автореф. канд. пед. наук. М.: 2012.- 44 с.
6. Чандра М. Ю. Системный мониторинг как средство управления качеством образовательного процесса в вузе. Автореф. канд. пед. наук. М.: 2008. -46 с.
7. Яковлев Е.В. Внутривузовское управление качеством образования: Монография. - Челябинск: Издательство ЧГПУ, 2002. - 390 с.

Резюме

Білім сапасын басқару мәселелерін зерттеу бағыттарының теориялық және практикалық эволюциясы талданады. Қазіргі білім сапасын басқару теориясының қалыптасуын зерттеу үрдісі бірнеше кезеңдерде айқындалды.

Summary

The article describes the analysis of the evolution of theoretical and practical direction of research quality control problems.