

тип сознания (продуктивное мышление) как способность порождать, создавать не только новые формы собственной индивидуальной деятельности, но и новые культурные образцы деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агеев В. В. Теория непрерывного образования и стратегия инновационной деятельности [Электронный ресурс]. – URL: [http:// www.ageyev.kz/articles/article-42.html](http://www.ageyev.kz/articles/article-42.html)

УДК 122/129 + 001 + 37.0

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАТЕГОРИИ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

И. Ю. Лукина (Воронеж)

Анализ проблемы становления научных понятий осуществлен автором на основе многоуровневой концепции методологического знания. Массив научного знания по ключевым категориям (качество, управление, управление качеством) структурирован по философскому, общенаучному и педагогическому уровням. В рамках дискуссии о широте применения термина «менеджмент качества» автор показывает достаточность использования русскоязычного термина «управление качеством».

Ключевые слова: *многоуровневая концепция методологического знания, качество, управление, управление качеством, менеджмент качества.*

A METHODOLOGICAL ANALYSIS OF THE CATEGORY OF «QUALITY MANAGEMENT»

I. Yu. Lukina (Voronezh)

An analysis of the problem of formation of scientific concepts is carried out by the author on the basis of the concept of multilevel methodological knowledge. The array of scientific knowledge in the key categories (quality, management, quality management) is structured on the philosophical, general scientific and pedagogical levels. Within the framework of the discussion on the breadth of application of the «quality management» term (with the English-origin word “management”), the author demonstrates the sufficiency of using the Russian term «upravlenie kachestvom».

Key words: *multilevel concept of methodological knowledge, quality, management, quality management.*

Проблема становления научных категорий и понятий должна рассматриваться в контексте как минимум двух и более общих философских проблем: относительности истины, адекватности содержания и формы.

Лукина Ирина Юрьевна – аспирант кафедры педагогики Воронежского государственного педагогического университета.

394043, г. Воронеж, ул. Ленина, 86.

E-mail: lukina_ira@inbox.ru

Формулируя понятия и категории (фундаментальные понятия), исследователь выражает в них существенные признаки изучаемых объектов и процессов. Логическая операция, раскрывающая содержание категории (понятия), называется определением. Глубина определения зависит от уровня знаний об определяемом объекте: вероятность нахождения точного определения тем выше, чем более объективным является наше знание о нем. При этом необходимо учитывать, что для решения различных научных задач одному и тому же термину могут быть поставлены в соответствие разные смыслы.

Сформулировать адекватное определение – значит раскрыть сущность изучаемого объекта или процесса. Но она не лежит на поверхности! За сущностью первого уровня всегда скрывается более глубокая сущность второго уровня, за ней – сущность третьего уровня и так до бесконечности. Эта возможность неограниченного углубления в сущность даже сравнительно простого объекта (процесса), с одной стороны, иллюстрирует *относительность истины* и человеческого познания, с другой – объясняет трудности поиска адекватной дефиниции. Итак, формулировки категорий и понятий неизбежно претерпевают изменения с течением времени: углубление знаний о сущности изучаемых объектов (процессов) ведет к изменению их определений.

При этом актуальна другая философская проблема – *адекватность содержания и формы* научных понятий и категорий. Диалектику их взаимодействия выражают следующие положения: а) *единство* содержания и формы – одно без другого не существует: содержание понятия определено, а дефиниция содержательна; б) *противоречивость* их единства. Внутри научного понятия как некой целостности действуют разнонаправленные тенденции: для содержания характерно стремление к изменению, для дефиниции – к устойчивости. В неконфликтном состоянии обе тенденции гармонизированы: содержание и определение научного понятия адекватны друг другу. В конфликтном состоянии формулировка не соответствует изменившемуся содержанию, и требуются усилия ученых для достижения из соответствия.

В ходе методологического анализа категории «управление качеством» мы будем руководствоваться *многоуровневой концепцией методологического знания* (МКМЗ) – методологическим подходом, в соответствии с которым в данной проблеме выделяются различные по значимости и общности уровни содержания и соответствующие им методы изучения. Стратегия МКМЗ – движение научного познания от всеобщего к единичному, последовательная конкретизация абстрактного, выявление новых смыслов базовых категорий и понятий. Многоуровневая концепция методологического знания играет роль методологического фрейма, во-первых, через который «просеивается» весь массив знаний по данной проблеме, во-вторых, который становится фундаментом структурирования новых научных знаний, полученных в результате переработки этого массива.

Абрис МКМЗ наметил в 1970-е гг. Э. Г. Юдин, который выделил четыре уровня методологического знания: философский, общенаучный, конкретнаучный, методический (сегодня его называют технологическим) [1]. Э. Г. Юдин указал две существенные особенности концепции: а)

последние три уровня опираются на выработанные в философии мировоззренческие и методологические подходы; б) движение познания на конкретно-научном и методическом уровнях порождает проблемы, которые закономерно требуют глубокого философско-методологического осмысления.

Например, рассмотрение научной деятельности в методологической системе координат МКМЗ позволяет выделить в ней всеобщее (философский уровень), общее (общенаучный уровень), особенное (конкретнонаучный уровень) и единичное (технологический уровень). Каждый уровень представляет определенный срез предметной области изучаемой проблемы. На нем реализуется своя стратегия исследования: формулируется цель, устанавливается ракурс изучения проблемы, принимается адекватный *категориально-понятийный аппарат*, выбирается система методов и средств ее решения.

Известно, что анализ как научный метод означает расчленение сложного объекта (процесса) на части и детальное их изучение. Поэтому сначала необходимо рассмотреть категории «качество» и «управление» как структурные составляющие целого. В Новой философской энциклопедии «качество» определяется как «философская категория, выражающая существенную определенность предмета, благодаря которой существует именно такой, а не иной предмет» [2, с. 237]. Как устанавливается «существенная определенность предмета», неотделимая от его непосредственного бытия? С помощью другого важного понятия – «свойство». Свойство – это любой признак, относительно которого предметы могут быть сходны между собой или отличаться друг от друга (например, форма, величина, цвет, объем). Различают существенные и несущественные свойства. Существенным является такое свойство, теряя которое объект (процесс) перестает быть самим собой, становится иным. Совокупность, точнее *система* существенных свойств объекта, суть его качество. Итак, именно качество определяет существование предмета как особой сущности, отличной от других, детерминирует его специфические свойства, проявляющиеся во взаимодействии с другими предметами.

Отметим, что «качество» и «количество» являются парными философскими категориями и неразрывно взаимосвязаны. Прослеживание диалектики взаимодействия и выявление специфики этих категорий корректно лишь при постоянной рефлексии двух важных методологических требований: а) существование *единой* измерительной шкалы, относительно которой определяется «количество», б) наличие эксплицированного критерия оценки «качества» [3].

Вышеизложенное представляет собой содержание **философского** уровня знания о сложном объекте «качество». Анализ этого содержания позволяет выявить основной философский смысл категории: качество есть *система существенных свойств* некоторого объекта или процесса. Это позволяет зафиксировать в объекте особую, неотделимую от его бытия существенную определенность. *Системное* видение качества конкретизируется в других смыслах, соответствующих основным системным принципам: целостности (обусловлена целостностью и устойчивостью объекта (процесса), является основой его существования); иерархичности (существенные свойства и отношения объекта (процесса) соподчинены друг

другу); структурности (обусловлена строением и взаимодействием существенных свойств и отношений объекта (процесса)); динамичности (обусловлена взаимодействием объекта (процесса) с внешней средой, это взаимодействие протекает во времени).

Рассмотрение качества в контексте аксиологического подхода позволяет обнаружить второй философский смысл категории, особенно актуальный для социальной сферы, – *ценность*.

Общенаучный уровень качества представлен достижениями квалитологии – науки, включающей теорию качества, теорию его оценки и теорию управления качеством. Первое важное приложение квалитологии было осуществлено в социально-экономической практике, где обнаружился новый смысл категории «*удовлетворенность* человека, владеющего некоторым предметом». Действительно, важнейшее для экономики положение – способность данного предмета удовлетворять конкретную потребность человека за счет особой системы существенных свойств и отношений – является определяющим и для других сфер человеческой деятельности: производственной, медицинской, образовательной, сферы услуг и т. п. В стандарте ISO серии 9000:1994 качество так и определяется: как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Итак, на общенаучном уровне предметное содержание категории дополняется третьим смыслом: качество – *мера (степень, уровень) удовлетворения человеческой потребности*.

На **педагогическом** уровне базовая категория конкретизируется в категорию «качество образования». В соответствии со стратегией МКМЗ выявление ее содержания и формулирование адекватных определений будем осуществлять как последовательную конкретизацию смыслов, найденных ранее. Вышеизложенное позволяет зафиксировать два основных подхода к определению качества, которые условно можно назвать «философским» и «общенаучным». Это позволяет нам разделить на две группы наиболее цитируемые в научной литературе дефиниции понятия «качество образования». В рамках философского подхода исследователи фиксируют в понятии «качество образования» такие *существенные свойства образовательного процесса*, которые важны для его субъектов: В. П. Панасюк: «... качество школьного образования можно определить как совокупность его свойств, которая обуславливает его приспособленность к реализации социальных целей по формированию и развитию личности в аспекте ее обученности, воспитанности, выраженности социальных, психических и физических свойств» [4, с. 20]; Н. А. Селезнёва: «качество высшего образования (в широком смысле) – системная *совокупность* иерархически организованных, социально значимых *сущностных свойств* (характеристик, параметров) высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы)» [5, с. 11]; С. Е. Шишов, В. А. Кальней: «качество образования – социальная категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности» [6, с. 73].

В рамках стратегии общенаучного подхода (*мера удовлетворения наличных и предполагаемых потребностей субъектов образования*) разработаны следующие определения: Г. А. Бордовского, А. А. Нестерова, С. Ю. Трапицына: «... качество образовательного процесса мы определяем как *интегральное свойство*, обуславливающее способность педагогической системы *удовлетворять* существующим и потенциальным *потребностям* личности и общества, государственным требованиям по подготовке высококвалифицированных специалистов» [7, с. 34]; Н. А. Селезнёвой: «в широком смысле *«качество высшего образования»* понимается как сбалансированное *соответствие* высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам), условиям» [5, с. 5].

Глубокое понимание сущности образовательного процесса позволило академику РАО М. М. Поташнику предложить третий подход, в котором речь идет о представлении «качества образования как соотношения цели и результата, как меры достижения целей при том, что цели (результаты) заданы только операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития школьника. Иначе говоря: образование, полученное школьником, признается качественным, если его результаты соответствуют операционально заданным целям и спрогнозированы в зоне потенциального развития школьника» [8, с. 33].

Технологический уровень качества представляет собой дальнейшую конкретизацию базовой категории: например, «качество высшего образования в России и Нидерландах». Такая логика представления знания на технологическом уровне применена при дальнейшем рассмотрении остальных ключевых категорий – «управление», «управление качеством».

В нашем анализе второй базовой категорией является «управление», которое определяется как «функция организованных систем, возникших естественным (эволюционным) или искусственным (креационным) путем» [9, с. 144].

На **философском** уровне в центре изучения управления находятся следующие категории: «субъект и объект», «цель и средства», «сознание и бессознательное». В наиболее общей классификации различают три типа управления: в биологических, социальных (экономических, политических) и технических системах. В биологических системах управление осуществляется на организменном и поведенческом уровнях. В социальных системах надстраивается третий (культурный) уровень управления: нормы, ценности, традиции и социальные институты обеспечивают сохранение человеческого общества. В технике особенности управления («отсечение лишнего» и наличие информации) уменьшают разнообразие в поведении технической системы и обеспечивают ее функционирование в точном соответствии с необходимыми требованиями.

В современном обществе сложилась многоуровневая система управления, охватывающая все многообразие человеческих отношений: а) личные (семейные), б) профессиональные, в) конкурентные, г) отношения личности с обществом и государством. Таким образом, на философском уровне обнаруживаются два смысла категории: управление как *субъект-*

объектное взаимодействие (целенаправленное воздействие субъекта на управляемую систему, сознательное регулирование внутренних и внешних процессов, взаимообусловленное изменение субъекта и объекта); управление как *деятельность* (целеполагание, поддержание и оптимизация системных характеристик, создание разнообразия, учет).

Содержание **общенаучного** уровня изучения управления представлено результатами, полученными в кибернетике – общей теории управления. Кроме того, существенный прогресс в понимании управления получен в экономике по двум причинам: во-первых, экономическая деятельность имеет огромное значение в жизни человека; во-вторых, в этой сфере получены практические результаты и выполнены теоретические обобщения по управлению качеством промышленной продукции.

Кибернетический подход стал фундаментом *концепции управления качеством*, которая пришла на смену традиционной концепции контроля. В начале 1960-х гг. стали рассматривать каждый этап в процессе создания изделия, а не только конечный результат. Этот подход позволил не ограничиваться констатацией брака, а выявлять и анализировать причины его возникновения и разрабатывать меры по стабилизации уровня качества. Таким образом, появилась возможность *управлять качеством*, что в современной парадигме качества – TQM – выразилось в *процессном подходе* (активном влиянии на каждый элемент управляемой системы с целью достижения необходимого результата).

В системе управления любого типа были выделены следующие элементы: 1) контролируемый параметр или состояние; 2) датчик (чувствительный элемент); 3) блок коррекции (осуществляет коррекцию функционирования на основе сравнения наличных данных с эталонными); 4) блок воздействия (обеспечивает изменения в управляемой системе). При этом важно, чтобы система была способна выполнять основное задание управления – поддерживать выходные параметры в соответствии с заданными требованиями. Итак, на общенаучном уровне обнаруживается новый смысл категории: управление – *особое воздействие*, отличное от множества других *наличия программы управления и сбора информации* о функционировании системы в среде.

Содержание **педагогического** уровня знания об управлении включает планирование, организацию, мотивирование и контроль, позволяющие достичь целей функционирования образовательной системы.

При соединении достигнутых результатов мы получаем две научные категории и одновременно два сложных феномена: «качество управления» и «управление качеством». Они представляют собой конкретизации базовой категории: «качества» – в первом случае, «управления» – во втором. Для нашего исследования актуальна вторая категория, которую мы и рассмотрим. Но сначала зададимся вопросом: насколько она корректна? Этот вопрос инициирован статьей Б. Г. Яновского «Менеджмент качества против управления качеством», которая начинается словами: «Понятие “управление качеством” стало, к сожалению, парадигмой, не допускающей сомнений. Между тем сомнения есть и очень веские. Эти сомнения обосновываются ошибочным пониманием самой этой парадигмы. Их суть состоит в том, что управлять можно процессом, а не результатом (качеством) этого

процесса» [10, с. 100]. По мнению автора, ошибочное понимание парадигмы особенно широко распространено в сфере образования. В вузах появилась специальность 220501 «Управление качеством», а ее название помещено на обложках учебников и учебных пособий, стало темой многочисленных всероссийских научных конференций. Б. Г. Яновский считает, что «сложившаяся ситуация можно поправить заменой названия специальности “Управление качеством” на “Менеджмент качества”. Дело в том, что менеджмент и управление не одно и то же. Расширенное толкование менеджмента предполагает не просто управление, а управление, ориентированное на человеческий фактор» [10, с. 100].

Насколько убедительны аргументы Б. Г. Яновского? Выскажем свою точку зрения. Во-первых, мы солидарны с ним в установке подвергать сомнению любую научную информацию. «Сомневайся во всем!» – известный философский принцип, а здоровый скепсис является важным условием обоснованности и преимущества научного знания. Во-вторых, мы хотим возразить следующее: а) ранее мы отмечали, что квалитология возникла из необходимости и *возможности* управления качеством (продукции), что сегодня нашло отражение в процессном подходе; б) поскольку английский термин «management» переводится на русский язык как «управление» (иными словами, они являются идентичными, взаимозаменяемыми терминами), вполне достаточно использовать при необходимости русский эквивалент. Последнее положение имеет серьезное методологическое обоснование – известный принцип В. Оккама «Не умножай сущности без надобности!». Более того, синонимичность двух терминов допускает неявно и сам автор, который в резюме к данной статье ключевую фразу «Менеджмент и управление не одно и то же» перевел на английский язык следующим образом: «Management and management not one and too». Иными словами, термин «менеджмент» понимается им одновременно и как «менеджмент», и как «управление»! Таким образом, категория «управление качеством» адекватна научно-познавательной ситуации, органично входит в понятийно-терминологический аппарат квалитологии и является индикатором ее развития.

Методологический анализ категории «управление качеством» будем проводить в контексте МКМЗ. **Философский** (*деятельность по достижению существенных свойств системы*) и **общенаучный** (*особое воздействие на элементы управляемой системы для достижения наибольшего их соответствия нормам*) аспекты категории «управление качеством» конкретизированы на **педагогическом** уровне в следующих определениях: Г. А. Бордовского, А. А. Нестерова, С. Ю. Трапицына: «управление качеством образовательного процесса мы определяем как *целенаправленную*, комплексную и скоординированную *деятельность* руководящего состава, педагогов и обучаемых по реализации *воздействия* на образовательный процесс в целях достижения *соответствия* уровня профессиональной подготовленности выпускников вуза *нормам*, установленным образовательными стандартами и квалификационными требованиями к специалисту» [7, с. 36]; В. П. Панасюка: «управление качеством образовательного процесса можно определить как комплексный, целенаправленный, скоординированный процесс воздействия как на него в целом, так и на

его основные элементы с целью достижения наибольшего соответствия параметров его функционирования и результатов необходимым требованиям, нормам, стандартам и ожиданиям» [4, с. 40]; Н. А. Селезнёвой: «управление качеством высшего образования – воздействие на процессы становления, обеспечения, поддержания развития (улучшения) качества по отношению ко всем объектам и процессам в высшем образовании (в цепи их жизненных циклов) со стороны “субъекта управления” и организация им обратной связи (контроля, оценки, анализа) в соответствии со сформулированными целями, нормами, стандартами» [5, с. 12].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Юдин Э. Г. Системный подход и принцип деятельности. Методологические проблемы современной науки. – М. : Наука, 1978. – 391 с.
2. Новая философская энциклопедия: в 4 т. – М. : Мысль, 2001. – Т. 2 – 634 с.
3. Майер Б. О., Наливайко Н. В. Об онтологии качества образования в обществе знания // Философия образования. – 2008. – № 3 (24). – С. 4–18.
4. Панасюк В. П. Школа и качество: выбор будущего. – СПб. КАРО, 2003. – 384 с.
5. Селезнёва Н. А. Качество высшего образования как объект системного исследования : лекция-доклад. – М. : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2008. – 95 с.
6. Шишов С. Е., Кальней В. А. Школа: мониторинг качества образования. – М. : Педагогическое общество России, 2000. – 320 с.
7. Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Трапицын С. Ю. Управление качеством образовательного процесса : монограф. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – 359 с.
8. Управление качеством образования: практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М. М. Поташника. – М. : Педагогическое общество России, 2000. – 448 с.
9. Новая философская энциклопедия : в 4 т. – М. : Мысль, 2001. – Т. 4. – 605 с.
10. Яновский Б. Г. Менеджмент качества против управления качеством // Высшее образование сегодня. – 2009. – № 5.