

## ЛИДЕРСТВО В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Е.Л. Михайлова*

*УО «ВГУ им. П.М. Машерова», Витебск*

Интерес к лидерству в менеджменте персонала по своему характеру напоминает интерес к качеству продукции в экономике. Природу лидерства часто определяют как способность влиять на сотрудников, чтобы побудить их работать на цели организации. Но компетентность управленческих отношений не исчерпывается мотивацией. Еще более важно указать курс организации и наделить полномочиями ее персонал. Обеспечить лидерство только мотивационными успехами (так называемыми «кнутом либо пряником») руководителям сегодня не удастся. В современном менеджменте лидерство невозможно без учебы, компетентности, знаний. Но правильное понимание лидерства состоит, прежде всего, в том, чтобы действовать в соответствии с миссией организации, на ее благо, для достижения ее целей.

Изучение существующих определений понятия «лидер» показало наличие следующих вариантов в концептуальном подходе к содержанию: лидерство на основе власти; поведенческая концепция; лидерство на основе техники групповой работы по достижению целей; лидерство как влияние; лидерство через убеждение; лидерство как достижение согласия; лидерство как центр всей деятельности группы. Таким образом, лидерство многоаспектно, но не все аспекты равнозначны. В целом, лидерство включает пять основных элементов: «**лидер, его последователи, ситуация и задача, которую решает группа взаимодействующих людей**» [1, 33].

**Лидер** – «обязательный участник процесса или отдельного акта лидерства» [1, 33]. Лидеру присущи определенные черты, которые выделяют его среди других. Благодаря компетентности, коммуникабельности, интуиции и т.д. ему удается достичь, а затем удерживать в течение некоторого времени лидирующее положение.

Без **последователей** нет лидерства, учитывая, что последователи – это те, кто, по крайней мере, не противодействует лидеру. Но и без лидера в организации люди не представляют собой однородную массу. Все члены коллектива должны активно взаимодействовать на пути к общей цели. В результате такого взаимодействия появляются лидер и его последователи. Конечно, не все сотрудники являются последователями определенного человека, который занимает лидирующее положение. Но если они не становятся таковыми, то могут потерять со временем принадлежность к данной группе. Если таких большинство или даже просто значительная часть, то лидер может утратить свои позиции.

**Задачи** определяют деятельность группы и требования к лидеру. Они являются настолько важной характеристикой деловой **ситуации**, что их можно рассматривать в качестве самостоятельного элемента лидерства. Спектр задач даже для одного подразделения организации весьма многообразен: от рутинных, ежедневно повторяющихся, до творческих, нестандартных. Лидерство в каждой ситуации является видом отношений между людьми, которые характерны только для данной ситуации. Поэтому лидерство нельзя формализовать, оно не может быть сведено к определенному перечню деловых качеств или способностей человека. Лидерство динамично.

Под **группой** понимается «персонал одного из подразделений организации или же часть этого персонала со своей структурой формальных и не-

формальных отношений» [1, 37]. Группа является необходимым условием лидерства.

В современном менеджменте функциональный подход к лидерству остается актуальным. Практически «каждая из функций менеджмента одновременно является и лидерской функцией: планирование, организация системы управления, мотивация, регулирование, контроль» [2, 67]. Данный подход характерен также для лидерства в системе менеджмента качества (СМК) учреждения образования.

Деятельность руководства учреждения образования распространяется на мероприятия по инициации создания СМК, формированию организационной структуры системы качества учреждения образования, разработке миссии, видения, основных ценностей, политики и целей в области качества, процессов стратегического планирования, а также регулярного контроля функционирования системы качества учреждения образования. Приверженность высшего руководства идеям качества и его способность выделять соответствующие ресурсы в основном определяет успешность реализации планов по внедрению системы качества учреждения образования. Таким образом, в область ответственности руководства учреждения образования входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- понимание всеми сотрудниками учреждения образования требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;
- формирование и реализация политики учреждения образования в области качества;
- наличие у руководителей процессов системы качества и подразделений учреждения образования целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры учреждения образования, наиболее отвечающей стоящим перед учреждением образования целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества, а также поддержания компетентности персонала учреждения образования, гарантирующей качество высшего образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации системы качества, гарантирующих качество образования и другой деятельности учреждения образования;
- ежегодная оценка системы качества учреждения образования.

Представитель руководства вуза по качеству – лицо, ответственное за создание, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение системы качества учреждения образования. Функции представителя руководства по качеству сводятся к следующему:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК; представление отчетов высшему руководству учреждения образования о функционировании системы качества и необходимых улучшениях;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всему учреждению образования.

Таким образом, роль лидера (руководителя и уполномоченного по качеству) в системе менеджмента качества ВУЗа заключается в личном участии в формировании и развитии Миссии, Видения и Политики в области качества; в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы менеджмента качества учреждения образования; в работе с нынешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности); в обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения своей деятельности; в подготовке и организации проведения, лицензирования, аттестации, государственной и общественно-профессиональной аккредитации.

#### Литература

1. Беляцкий, Н.П. Менеджмент: Деловая карьера / Н.П. Беляцкий. – Мн.: Выш. шк., 2001. – 302 с.
2. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1995. – 328 с.

## РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ: ОБЩИЙ ПОДХОД

*И.А. Михайлюк, В.И. Шупляк*  
*РИВШ, Минск*

Экстенсивный рост мировой системы образования в последние десятилетия, как известно, привел к пересмотру многих «классических» взглядов на оценку качества полученного образования. Невозможность непосредственного контроля качества образовательного продукта в каждом конкретном случае вынуждает переносить акценты с содержания образования на процесс его предоставления–получения или, другими словами, на совершенствование механизма функционирования системы образования. Одним из наиболее эффективных инструментов для такого совершенствования становятся системы менеджмента качества (СМК) учреждений образования (УО), созданные на основе стандартов ISO серии 9000. В Республике Беларусь повышение качества образования является одним из важнейших приоритетов образовательной политики государства. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси на уровень, соответствующий мировым стандартам. Идет работа по созданию СМК в высших учебных заведениях. Начинают формироваться СМК в средних специальных и профессионально-технических учебных заведениях.

Менеджмент качества, прежде всего, связан с идентификацией потребителя и его требований. Для УО разного типа (уровня образования) потребители будут, несомненно, различны. Если для ВУЗа – это государство, различные субъекты хозяйственной деятельности, индивидуальные потребители, то для учреждений, обеспечивающих получение образования предыдущего уровня (общее среднее, среднее специальное и др.), в качестве потребителей рассматриваются также и сами ВУЗы.

Учреждения образования, несомненно, можно считать одними из *самых сложных в управлении* организаций. Это связано с разнообразием типов и разветвленностью структуры таких учреждений, особенностями их деятельности (длительность, трудоемкость и комплексность обучения, много-