

сутствует педагогическое чутье. Необходим баланс творчества и науки, т.е. заниматься наукой должны все, но не все должны быть учеными.

В рамках СМК образования необходимо все вышесказанное учитывать, так как наш ВУЗ вмещает в себя множество подразделений, и у нашей кафедры должно быть достойное место в предложенной системе. Университет «обеднеет», если станут исчезать творческие кафедры, а этот процесс, к сожалению, наблюдается. Только наукой мы не сможем коснуться студенческих душ в учебно-воспитательном процессе и поддержать статус университета. Исчезновение кафедр в ВУЗе недопустимо, тем более, если мы говорим о совершенствовании СМК образования.

Таким образом, реформирование системы высшего образования Республики Беларусь имеет своей конечной целью формирование системы обучения и воспитания, отвечающей задачам нового этапа развития белорусского общества. Главное направление – предоставление опережающего образования, готовящего специалистов для решения не только текущих проблем, но и тех, возникновение которых возможно в будущем [1, 7]. При этом важно понимать, что наука – это сердце университета, а творчество – его душа.

Литература

1. Жук, А.И. Высшая школа Республики Беларусь на современном этапе развития: тенденции и перспективы / А.И. Жук // Высшая школа. – 2009. – № 6. – С. 3–7.
2. Зданович, В.М. Законодательное обеспечение высшей школы: проблемы и перспективы / В. М. Зданович // Высшая школа. – 2009. – № 1. – С. 8–14.

МЕСТО СОЦИАЛЬНОГО ОПЫТА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Т.С. Кухаренко

УО «ВГУ им. П.М. Машерова», Витебск

Отличительной чертой современного этапа мирового развития цивилизации является перемещение центра тяжести в общественном разделении труда из сферы материального производства в область получения, переработки, передачи, хранения и использования информации. Создание "общества, основанного на знаниях" не означает отрицания традиционной сферы материального производства, оно лишь привлекает к нему и показывает, что и материальное производство трансформируется и радикально меняет свою технологическую основу под влиянием новейших научных и технологических знаний. Переход мирового сообщества к качественно новому технологическому укладу, базирующемуся на сетевом развитии производства и управления, на массовом использовании информационно-коммуникационных технологий, определяет новую ступень современной цивилизации, в которой основополагающая роль принадлежит высшему образованию.

В Беларуси повышение качества высшего 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». Регламентации механизмов обеспечения качества на государственном уровне посвящена значительная часть Закона «Об образовании», определившем государственные органы (органи-

зации), содержание и виды государственного контроля за обеспечением качества образования [1].

Временем зарождения менеджмента знаний как нового направления в управленческих науках можно считать 1993 год, когда состоялась первая конференция в Бостоне, специально посвященная проблематике управления знаниями в компаниях и организациях. В настоящий момент это одно из самых перспективных и бурно развивающихся направлений менеджмента как науки, так и практики.

Историческими причинами возникновения менеджмента знаний в сфере образования являются:

- глобализация и обострение конкуренции, побуждающие университеты искать конкурентные преимущества;
- быстрое развитие и внедрение информационных технологий;
- повышение общего технологического уровня образования, науки и производства.

Хотя это относительно новое направление, в литературе, особенно англоязычной, широко представлены материалы о менеджменте знаний. Начиная с 1999 года опубликовано более семи учебников о менеджменте знаний, авторами которых являются: Bukowits W.R., Williams R.L., Liebowits J., Carter L., Narcins P., Timmins A., Sricantaiah T.K., Koenig M.E.D., Holsapple C.W. [2].

Современный менеджмент качества базируется в основном на зарубежных исследованиях. Работы Ф.Б. Кросби, У.Э. Деминга, А.В. Фейгенбаума, К. Ишикавы (Исикавы), Дж. М. Джурана в 80-е годы оказали большое влияние на следующие направления обеспечения качества:

- заинтересованность руководства высшего звена;
- образование совета по улучшению качества работы;
- вовлечение всего руководящего состава предприятия или учреждения в процесс улучшения работы;
- обеспечение коллективного участия;
- обеспечение индивидуального участия;
- создание групп по совершенствованию систем;
- более полное вовлечение поставщиков;
- обеспечение качества функционирования систем управления;
- разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочных стратегий улучшения работы;
- создания систем признания заслуг [3].

Идеи менеджмента знаний использовались на двух уровнях. Первый – это разработка идеи постиндустриального, информационного, основанного на знании общества. Второй – это исследование социального опыта человека, исследование поведения человека в группах и сообществах, социальный аспект поведения человека. В настоящее время большинство практиков менеджмента знаний считают, что знания существуют и растут в коллективах, передаваясь из поколения в поколение. Создание социальной среды в университете, мотивирующей сотрудников и студентов на постоянный рост собственных знаний и постоянное развитие эффективности процессов получения и закрепления новых знаний, является необходимым условием процветания университета.

"Всеобщее качество, в которое я верю" – так назвал одну из своих работ итальянский специалист в области статистики и качества профессор Паскуале Эрто. В отличие от корифеев современного менеджмента качества Э. Деминга, К.

Исикавы, Дж. Джурана, В. Шухарта его имя менее известно даже среди тех, кто профессионально связан с решением проблем качества. Тем не менее именно П. Эрто одним из первых задался вопросом о том, можно ли опыт менеджмента качества, накопленный в промышленности, использовать в непромышленной сфере. Возможности такого использования были продемонстрированы П. Эрто на примере итальянских школ и университетов [4].

Эволюция мышления о качестве шла от опыта инспекций и испытаний продукции и контроля качества (до конца 1950-х гг.) через обеспечение качества в 1960-е и управление качеством в 70–80-е годы к всеобщему управлению качеством в последнее десятилетие XX века. В это же время динамика уровней качества развивалась от соответствия стандарту (первый уровень, 1950-е гг.) через соответствие использованию (второй уровень, 1960-е гг.) и соответствие фактическим требованиям рынка (третий уровень, 1970-е гг.) к соответствию скрытым потребностям (четвертый уровень, 1980-е гг.). В перспективе в менеджменте качества особое место, скорее всего, займут такие понятия, как качество жизни, качество человеческого ресурса, которые самым непосредственным образом связаны с обучением и воспитанием.

Знания – это ключевой фактор оценки высшего учебного заведения, которое создает и пополняет потребность общества в производстве их и услугах. Уровнем ценности для вузов являются интеллектуальные активы знаний, которые можно классифицировать следующим образом:

1. "Очевидные знания" – знания, которые существуют на каком-либо носителе.

2. "Скрытые знания" – задокументированные знания, которые существуют в головах преподавателей и сотрудников.

3. "Скрытые" или личные знания – это: социально построенные знания; внутренний мир сознания человека; совокупность ценностей, проницательности, интуиции, чувств, воображения, символов и восприятия; тяжелы к систематизации и вводу в базу данных; ценный и богатейший источник опыта и изучения; скрытый запас прочности организации.

Тем не менее, хорошая организация может перевести "скрытые знания" через эффективную систему управления, хорошо поставленные межличностные и коммуникативные навыки в прочную корпоративную культуру образовательного учреждения. Отражение в базах знаний не только документов, но и связанных с ними знаний и процессов, так называемых know-how, позволяет перевести часть скрытых информационных активов в явные, что повышает уровень знаний университета в целом, развивает составляющую инновационного менеджмента в менеджменте знаний [5].

Социальный опыт является важнейшей содержательной компонентой системы менеджмента качества, представляющий собой исторически селективные и аккумулированные в общественном сознании членов сообществ формы осуществления любой социально значимой деятельности и взаимодействия людей, показавшие свою приемлемость не только с точки зрения непосредственной утилитарной эффективности, но и в поддержании требуемого, в существующих условиях уровня социальной консолидированности сообщества и его функциональных сегментов и подсистем, устойчивости организационных форм и эффективности процессов регуляции коллективной жизнедеятельности.

Социальный опыт накапливается в процессе реальной совместной деятельности людей для удовлетворения их групповых и индивидуальных ин-

тересов и потребностей, в ходе которой происходит постоянная стихийная отбраковка тех форм (технологий и результатов) их действий, поступков, коммуникативных актов, применяемых при этом средств, идейных и ценностных оснований и т.п., признающихся вредными или потенциально опасными для существующего уровня социальной интегрированности коллектива, оказывающихся неприемлемыми по своей социальной цене и последствиям. Некоторые из этих нежелательных форм со временем попадают под институциональное табуирование (законодательство, религия и иные запреты, санкции и пр.), другие остаются осуждаемыми в рамках обычаев (мораль, нравственность). Формы же, в краткосрочном, и особенно долгосрочном плане показывающие себя вполне приемлемыми или даже желательными с точки зрения поддержания, воспроизводства, а порой и повышения уровня социальной консолидированности членов сообщества, их толерантности, качества их взаимопонимания и взаимодействия, так же стихийно, а со временем и институционально отбираются в качестве рекомендуемых, аккумулируются и закрепляются в социальных нормах, эталонах, ценностях, правилах, законах, идейных установлениях и пр. [6].

Анализируя сказанное, можно сделать вывод, что важнейшей задачей современного университета высшего учебного заведения является создание, сохранение, накопление и распространение знаний. Выполняя свою роль хранителей, создателей и распространителей знания, университеты способствуют обогащению людей и общества, частью которого они являются. Они должны стремиться поставить свой интеллектуальный потенциал на службу обществу. Вузы играют роль социального сознания общества. Следует отметить, что социальный опыт занимает важное место в системе менеджмента качества и включает в себя прежде всего набор ценностных ориентаций, принятых в данном сообществе; а всякая ценность, с точки зрения её социокультурных функций, – прежде всего то, что обеспечивает поддержание социальной консолидированности людей, понижение или недопущение социально опасных напряжений, противоречий, конфликтов, преодоление агрессивных и иных социальных проявлений человека, и одновременно имеет целью повышение взаимопонимания, толерантности, согласия, выработку общих оценочных критериев и интерпритаций.

Литература

1. Доклад Первого заместителя Министра образования Республики Беларусь Жука А.И. на Республиканском совете ректоров высших учебных заведений 11 ноября 2008 г., г. Минск \ Электронный ресурс: <http://www.srrb.niks.by/info/guk.htm>
2. Глудкин, О.П., Горбунов, Н.М., Гуров, А.И., Зорин, Ю.В. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. – М.: Радио и связь, 1999.
3. Крайер, Э. Успешная сертификация на соответствие нормам ИСО серии 9000. \ Руководство по подготовке и проведению сертификации; дальнейшие шаги. \Пер. с нем. Рождественской О.В. – Бодинген. Форум, 1995.
4. Швец, В.Е. Менеджмент качества в системе современного менеджмента // Стандарты и качество, 1997. № 6.
5. Управление качеством. / Под ред. Ильенковой С.Д. – М.: ЮНИТИ, 1998.
6. Бобнева, М. В., Социальные нормы и регуляции поведения. - М., 1978.