

Л.Ф. Матронина

Управление образованием в обществе знаний: современные стратегии

В условиях становления общества знаний значительно трансформируется традиционная (классическая) система образования. Актуализируется проблема управления образованием, которое, по сути, выступает как управление качеством образования. В статье анализируется специфика менеджмента качества как современной парадигмы управления образованием и обосновывается необходимость разработки новых моделей управления образованием для общества знаний на основе междисциплинарного синтеза в единстве социокультурного и инструментально-технологического подходов.

Ключевые слова: образование; общество знаний; управление образованием; управление качеством образования; операциональный подход к качеству; аксиология качества.

Становление общества знаний (*knowledge society*), происходящее на рубеже XX–XXI вв., обусловлено бурным ростом индустрии знания, новых форм его воспроизводства и распределения. Общество знаний — динамично развивающаяся структура, для которой характерно прежде всего осознание роли знания как фактора успеха в любой сфере деятельности. Важнейшая экономическая задача общества знаний заключается в том, чтобы производить, увеличивать, хранить, продавать или распределять знания. При этом речь идет не просто о знании, а об увеличении статуса научного знания: становлении новой организации исследований, новом способе применения знаний, новой форме интеграции науки в общественные структуры и т. д. Анализируя специфику общества знаний, немецкий философ Г. Бехманн акцентирует внимание на изменении отношения между наукой и обществом. Согласно его взглядам, наука все более подчиняется общественным интересам: «Производство научных знаний должно непосредственно интегрироваться в процессы принятия экономических и политических решений. Тем самым возрастает значимость науки для экономики (инновация) и для политики (в качестве поставщика тем, проблем и знаний, необходимых для принятия решений)» [1: с. 133]. Отечественный исследователь Б.Г. Юдин, в свою очередь, полагает, что в обществе знаний существенно изменяется технологическая роль науки: новые научные знания и технологии становятся сутью современного общества. При этом эффективность и технологичность исследований начинают преобладать над истинностью знания, его качеством [10: с. 45].

Происходящие ныне цивилизационные сдвиги обуславливают трансформацию традиционной (классической) системы образования в целом и ее структуры, в частности. Формируется новая образовательная стратегия, согласно которой определяющим становится «образование на протяжении жизни» (*lifelong learning*). Данной стратегии соответствует новая образовательная установка — «научиться учиться».

Модернизация образования предполагает переход к новой парадигме управления им. Основу современной концепции управления образованием составляет обеспечение качества образования, поэтому вправе утверждать не просто об управлении образованием, а об управлении качеством образования. Следует заметить, что вопрос о качестве образования, возможностях управления им является не столько научно-теоретическим, сколько жизненно-практическим вопросом, решение которого напрямую связано с будущим мирового цивилизационного развития и реализацией экзистенциальных ценностей человека. Учитывая современные мировые тенденции, связанные с поиском новых моделей управления образованием в условиях глобализации мира, в российской системе образования идет активный процесс формирования новых административных структур — Центров качества образования, главная задача которых — осуществлять научное, методическое, организационно-технологическое сопровождение оценки качества образования в системе образования. Такие Центры создаются в учебно-образовательных учреждениях, при Департаментах образования городов и областей. Однако современные реалии таковы, что решение проблемы качества образования сводится порой к формальным отчетам, риторическим обсуждениям, нежели к последовательной теоретической и практической деятельности по разработке и внедрению комплексной системы управления качеством образования. В связи с этим актуализируется необходимость выявления методологических и теоретических подходов к исследованию сущности современного образования, отвечающего критериям качества и возможностям управления им.

В современном мире широкое распространение получил менеджмент качества (*quality management*) как часть общей системы управления организационной структурой, какой бы области человеческой деятельности это ни касалось: речь идет об организации управления на промышленных предприятиях и в банках, в коммерческих компаниях и научно-исследовательских институтах, учреждениях образования и культуры, и т. д., если целью управления для них является качество. На рубеже XX–XXI вв. во многих странах мира (в том числе и в России), как отмечают зарубежные [12–16; и др.] и отечественные [4–6; 8; и др.] исследователи, в учебно-образовательных учреждениях вводятся системы менеджмента качества, базирующиеся на концепции Total Quality Management (TQM). TQM предусматривает целенаправленное планомерное применение систем и методов управления качеством при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей.

Анализируя особенности данной концепции применительно к управлению образованием и высоко оценивая ее возможности, английский ученый, специалист в области менеджмента качества, Э. Саллис наряду с этим подчеркивает: «TQM не принесет сиюминутных результатов и не является панацеей от всех проблем, стоящих перед образованием. Скорее, это важный набор инструментов, которые могут быть использованы в управлении учебными заведениями» [15: с. 3]. Основное преимущество TQM заключается в том, что данная концепция направлена на непрерывное совершенствование¹. Важным условием достижения необходимого результата — улучшение качества — является стратегическое планирование. Исследователь замечает: качество необходимо планировать. Это является «важным пунктом стратегии учреждения (в данном случае речь идет об образовательных учреждениях. — Л.М.) и должно осуществляться систематически с использованием строгого процесса стратегического планирования» [15: с. 118]. Особая роль в TQM отводится процедурам измерения: «Идея измерения производительности здесь имеет решающее значение, потому что путем измерения мы можем выявлять эффективность процессов и улучшение качества, а также мы способны демонстрировать подотчетность нашего учреждения за использование государственных ресурсов» [15: с. 109]. Таким образом, следует предположить, что внедрение систем менеджмента качества в учебно-образовательные учреждения способствует развитию инженерии управления, направленной на решение конкретных производственно-технологических задач и проектирование соответствующих организационных структур на основе ситуативных принципов, методов, инструментов управления и базирующейся на операциональном подходе к качеству.

Обращение к операционализму как методологическому принципу научных исследований, предпринятое учеными в области менеджмента качества, неслучайно. В первой половине XX века наблюдается «возрождение» математического эмпиризма. В отличие от традиционного (аристотелевского) эмпиризма, который пытался вывести исходные представления математики из физического опыта, особенность нового математического эмпиризма заключалась в том, что здесь исходные математические понятия выводились не из сферы физического, а из сферы логико-математического, иначе говоря, операционального опыта. Принцип операционализма был введен в науку американским ученым, лауреатом Нобелевской премии П. Бриджменом.

Согласно операционализму, содержание научных понятий определяется не свойствами вещей, а совокупностью экспериментальных измерительных операций, при помощи которых получают данные понятия, так как «понятия — это синонимы соответствующего набора операций» [11: с. 5]. Но если Бриджмена как физика и философа науки в большей степени интересовали

¹ Заметим, что впервые технология непрерывного совершенствования (*кайдзен*) применялась в Японии после Второй мировой войны и в последующем распространилась на многие страны мира.

проблемы методологии естественных наук, то специалисты в области менеджмента качества, прежде всего американский ученый Э. Деминг, рассматривают операциональные определения ключевых понятий как чрезвычайно эффективные для принятия организационно-технологических решений в области экономики и управления. «Операциональное определение, — пишет Э. Деминг, один из основоположников управления качеством, — позволяет облечь понятие в определенную форму, ясную всем. Смысл таких прилагательных, как «хороший», «надежный», «однородный», «круглый», «безопасный», «небезопасный», «безработный»... невозможно передать, пока они не выражены через операциональные термины выборов, испытаний и критериев. Концепция обычного определения невыразима: ее невозможно кому-либо передать. Операциональное определение — это то, с чем разумный человек может согласиться» [2: с. 249]. Как, например, определить качество учебника или любой другой книги? — задается вопросом ученый. «Для печатника качество определяется типом шрифта, его кеглем, качеством бумаги, четкостью оттиска, отсутствием типографских опечаток. Для издателя важно, раскупят книгу или нет, поскольку для него это единственная возможность остаться в бизнесе и продолжать издавать книги. Для автора и читателя качество заключается в ясности и важности изложения» [2: с. 160]. Этот пример показывает, отмечает Деминг, что качество может оказаться высоким с точки зрения печатника и низким для читателя и издателя. Следовательно, оно подлежит оценке со стороны субъекта и характеризуется как переменная величина. Для преодоления субъективности в оценке качества следует ввести операциональные определения, благодаря которым субъекты отношения (в данном примере — печатник, издатель, автор, читатель) достигают согласия в применении инструментов, с помощью которых проводится измерение и выявляются основные параметры продукции или услуги. Как следствие, качество рассматривается как производство такой продукции или оказание таких услуг, чьи измеряемые характеристики удовлетворяют конкретным техническим требованиям, имеющим численное значение. Это означает необходимость разработки и применения соответствующих способов измерения, механизмов (инструментов), с помощью которых будет производиться оценка качества продукции или услуги.

Интерес к операциональным определениям ключевых понятий привел к выявлению новых аспектов в понимании соотношения качества и количества, которые не потеряли своей значимости в современном мире. Так, в управлении широкое распространение получили методы статистического контроля качества продукции или услуги, математического моделирования, процедуры верификации; внедряются производственно-технологические стандарты и т. п. Утверждается функциональный подход к качеству, согласно которому качество рассматривается как свойство продукции или услуги, производное от измеряемых количественных параметров, так как в объекте для производителя и потребителя интерес представляют прежде всего его

назначение, функции. В целом, операциональный подход к качеству, получивший распространение в современной науке, как представляется, отличает конструктивизм, необходимый для конкретизации знания и использования его в практических целях. Но, заметим, он не направлен на раскрытие сущности происходящих процессов и явлений. Как следствие, происходит деструкция теоретических основ менеджмента качества.

Критическая оценка последствий данного подхода к управлению образованием дана в известном Докладе ЮНЕСКО «К обществам знания» (2005 г.), где, в частности, отмечается, что закрепление за знаниями измерительных единиц ведет к необходимости разработки таких знаний, которые были бы совместимы с единицами измерения («форматизированные» или стандартизированные знания): «... единицей измерения может стать скорость выполнения когнитивных задач, даже тех задач, которые требуют размышления, а стало быть, времени. Таким образом, предпочтение отдается краткому изложению, что приучает обучаемого к беглому ознакомлению со знанием, а не к его анализу... Обобщая оценку знаний, “храмы науки” рискуют, таким образом, превратиться в супермаркеты, торгующие информацией или стандартизированными когнитивными навыками» [3: с. 64]. Следует согласиться с позицией авторов Доклада в том, что имеются определенные трудности при установке общих критериев оценки знаний, но при этом «большинство знаний не может быть оценено количественно» [3: с. 65].

Рассматривая качество образования как комплексную характеристику образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающую степень их соответствия Федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы [9: с. 9], не следует забывать о том, что качество образования определяется его мировоззренческой направленностью и усилением воспитательной функции обучения. Технологичность, реализуемость проектов, эффективность результатов и т. д. — важные критерии любой практически-преобразующей деятельности, если рассматривать ее сугубо профессионально с точки зрения достижения поставленной цели. Но такая деятельность лишь тогда приобретает значимость, ценность, когда принимается во внимание социальное пространство человеческого бытия, духовно-нравственный «климат», способствующий развитию творческого потенциала индивида, осмыслению и реализации им целей и ценностей. Будущее образования напрямую зависит от понимания важности проблемы сохранения «человеческого качества» знания. Именно на это указывали выдающиеся педагоги прошлого, такие как Я. Коменский, И. Герbart, И. Песталоцци и др., которые считали идеальные (нравственные) цели образования определяющими по отношению к материальным (прагматичным), соотнося образовательные цели с мировоззрением своей эпохи. Образование должно осуществляться в неразрывном единстве

обучения и воспитания, поэтому важно не только понимание того, как, каким образом следует управлять образованием, но и в чем сущность управления качеством образования, каков его гуманитарный смысл.

Управление образованием в обществе знаний должно исходить из понимания качества как социокультурного феномена, фиксирующего не только существенную определенность объекта, но и его функционально-смысловую значимость для человеческой жизнедеятельности, принимая во внимание, что не качества, а ценности придают смысл жизни человеку. Качество может быть целью для инженера, менеджера, ученого, деятельность которых сводится к исследованию проблем качества, разработке технологических аспектов управления качеством и т. д. Что же касается жизнедеятельности человека, то оно выступает, скорее, средством решения экзистенциальных проблем человеческого бытия, причем лишь в том случае, если качество как культурно адаптированное свойство объективирует и социализирует нематериальные значения, ценности и смыслы. Современная модель управления образованием должна быть нацелена одновременно на «культурную адаптацию» и «культурную изобретательность» (если воспользоваться терминологией А. Печчеи), что достигается посредством приверженности к существующим социально-культурным, образовательным нормам-традициям, с которыми идентифицирует себя та или иная этнокультурная общность, осуществляет самоидентификацию конкретный индивид, принадлежащий к определенному этносу, с одной стороны, и введением единых (международных) стандартов как закономерных результатов глобализационных процессов, с другой [7].

Осмысление социальных и экзистенциальных проблем человеческого бытия сквозь призму таких понятий, как «ценностное качество» (М. Шелер), «свободная качественность духа» (И. Ильин), «человеческие качества» (А. Печчеи), «ценностное качество благ» (П. Козловски) и т. д., предпринятое зарубежными и отечественными исследователями XX века, свидетельствует о становлении аксиологии качества. Следует предположить, что аксиология качества может составить методологическую основу разработки новых моделей управления образованием для общества знаний на основе междисциплинарного синтеза, в которых социокультурный контекст не будет подменен инженерно-технологическим.

Литература

1. *Бехманн Г.* Современное общество: общество риска, информационное общество, общество знаний / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского, Г.В. Гороховой, Д.В. Ефременко, В.В. Каганчук, С.В. Месяц. М.: Логос, 2010. 248 с.
2. *Деминг Э.* Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. 370 с.
3. К обществам знания. Всемирный доклад ЮНЕСКО. Изд-во UNESCO, 2005. 231 с. [Электронный ресурс] URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843r.pdf>

4. Качество современного отечественного образования: сущность и проблемы: монография / Н.В. Наливайко, Е.А. Пушкарева и др. Новосибирск, Изд-во НГПУ, 2009. 312 с.
5. *Кондратьев В.М.* Социальность образования: введение в методологию исследования: монография. М.: МГПУ, 2011. 144 с.
6. *Матрос Д.Ш., Полев Д.М., Мельникова Н.Н.* Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга. 2-е изд., испр. и доп. М.: Педагогическое общество России, 2001. 128 с.
7. *Матронина Л.Ф., Ручкина Г.Ф.* Стандартизация образования в информационную эпоху. Методологический анализ // *Alma Mater. Вестник высшей школы.* 2012. № 4. С. 21–25.
8. Управление качеством образования / Под ред. М.М. Поташника. М.: Педагогическое общество России, 2006. 448 с.
9. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ). 404 с. [Электронный ресурс] URL: <http://минобрнауки.рф/документы/2974> (дата обращения: 21.07.2013).
10. *Юдин Б.Г.* Наука в обществе знаний // *Вопросы философии.* 2010. № 8. С. 45–57.
11. *Bridgman P.W.* The Logic of Modern Physics. New York: The Macmillan Company, 1927. 228 p.
12. Mukhopadhyay. Total Quality Management in Education / 2-nd ed. London: SAGE Publications Pvt. Ltd., 2005. 225 p.
13. *Okechukwu F.Ch.* Total Quality Management in Higher Education: Symbolism Or Substance? A Close Look at the Nigerian University System, 2011. 92 p. [Электронный ресурс] URL: <http://books.google.ru/books?id=IA-t48SPgzwC&printsec=frontcover&hl=ru#v=onepage&q&f=false> и др.
14. *Padhi N.* Total Quality Management of Distance Education. New Delhi: Atlantic Publishers & Distributors, 2010. 261 p.
15. *Sallis E.* Total Quality Management in Education. London: Kogan Page, 2002. 176 p.
16. *Sharma D., Kamath R.* Quality In Education: The Quality Circle Way. Kalpaz Publications, 2006. 199 p.

Literatura

1. *Bexmann G.* Sovremennoe obshhestvo: obshhestvo riska, informacionnoe obshhestvo, obshhestvo znaniy / Per. s nem. A.Yu. Antonovskogo, G.V. Goroxovoj, D.V. Efremenko, V.V. Kaganchuk, S.V. Mesyacz. М.: Logos, 2010. 248 s.
2. *Deming E'.* Vy'ход iz krizisa: Novaya paradigma upravleniya lyud'mi, sistemami i processami / Per. s angl. М.: Al'pina Biznes Buks, 2007. 370 s.
3. К obshhestvam znaniya. Vsemirny'j doklad YuNESKO. Izd-vo UNESCO, 2005. 231 s. [E'lektronny'j resurs] URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843r.pdf>
4. Kachestvo sovremennogo otechestvennogo obrazovaniya: sushhnost' i problemy': monografiya / N.V. Nalivajko, E.A. Pushkareva i dr. Novosibirsk, Izd-vo NGPU, 2009. 312 s.
5. *Kondrat'ev V.M.* Social'nost' obrazovaniya: vvedenie v metodologiyu issledovaniya: monografiya. М.: MGPU, 2011. 144 s.

6. *Matros D.Sh., Polev D.M., Mel'nikova N.N.* Upravlenie kachestvom obrazovaniya na osnove novy'x informacionnyx texnologij i obrazovatel'nogo monitoringa. 2-e izd., ispr. i dop. M.: Pedagogicheskoe obshhestvo Rossii, 2001. 128 s.
7. *Matronina L.F., Ruchkina G.F.* Standartizaciya obrazovaniya v informacionnuyu e'poxu. Metodologicheskij analiz // Alma Mater. Vestnik vy'sshej shkoly'. 2012. № 4. S. 21–25.
8. Upravlenie kachestvom obrazovaniya / Pod red. M.M. Potashnika. M.: Pedagogicheskoe obshhestvo Rossii, 2006. 448 s.
9. Federal'ny'j zakon «Ob obrazovanii v Rossijskoj Federacii» (ot 29 dekabrya 2012 g. № 273-FZ). 404 s. [E'lektronny'j resurs] URL: <http://minobrnauki.rf/dokumenty/2974> (data obrashheniya: 21.07.2013).
10. *Yudin B.G.* Nauka v obshhestve znaniy // Voprosy' filosofii. 2010. № 8. S. 45–57.
11. *Bridgman P.W.* The Logic of Modern Physics. New York: The Macmillan Company, 1927. 228 p.
12. Mukhopadhyay. Total Quality Management in Education / 2-nd ed. London: SAGE Publications Pvt. Ltd., 2005. 225 p.
13. *Okechukwu F.Ch.* Total Quality Management in Higher Education: Symbolism Or Substance? A Close Look at the Nigerian University System, 2011. 92 p. [Электронный ресурс] URL: <http://books.google.ru/books?id=IA-t48SPgzWC&printsec=frontcover&hl=ru#v=onepage&q&f=false> и др.
14. *Padhi N.* Total Quality Management of Distance Education. New Delhi: Atlantic Publishers & Distributors, 2010. 261 p.
15. *Sallis E.* Total Quality Management in Education. London: Kogan Page, 2002. 176 p.
16. *Sharma D., Kamath R.* Quality In Education: The Quality Circle Way. Kalpaz Publications, 2006. 199 p.

L.F. Matronina

Management of Education in a Knowledge Society: Contemporary Strategies

In the conditions of formation of the knowledge society the traditional (classical) education system significantly transforms. The problem of management of education, which, in effect, acts as a management of quality of education, is actualized. The article analyzes the specificity of management of quality as a modern paradigm of management of education and the author substantiates the necessity of developing new models of management of education for the knowledge society on the basis of interdisciplinary synthesis in the unity of the socio-cultural and instrumental and technological approaches.

Keywords: education; knowledge society; management of education; management of quality of education; operational approach to quality; axiology of quality.