

# МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА КАК ГУМАНИТАРНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ

Ольга Сергеевна Мартьянова,  
кандидат философских наук  
зав. сектором менеджмента и анализа  
качества

Петрозаводский государственный  
университет

# Что такое «гуманитарные технологии»?

Технологии социального управления?  
(реклама, PR, театр, кино)



Педагогические технологии?  
(в профессиональном образовании)

# Гуманитарные технологии

- это способы влияния на  
определенные сообщества:

В случае PR – влияние на целевые  
группы



В случае педтехнологий – на группы  
студентов

# Гуманитарные технологии

Объединяющим смыслом гуманитарных технологий (как педагогических, так и социальных) является новый тип управления процессами через влияние, мягкое взаимное воздействие сторон, групп и отдельных лиц друг на друга, при котором средства прямого авторитарного давления не рассматриваются в качестве

# Менеджмент качества: причина востребованности в высшем образовании

- потребность в научно-технологическом обеспечении процесса разрешения назревших стратегических проблем управления вузом
- все понимают, что нужно что-то менять, но как?

# Главный тезис

Менеджмент качества в университете  
может быть эффективен в качестве  
гуманитарной технологии.

# Менеджмент качества

- это не просто эффективный метод управления, это, прежде всего, мировоззрение, система отношений между людьми, философия организации.

# Элементы менеджмента качества

- вовлеченность в работу над качеством всех сотрудников организации
- новые принципы взаимоотношений «руководитель – подчиненный»
- делегирование полномочий от высшего звена к среднему и далее
- новые моральные и материальные стимулы хорошей работы
- методы преодоления психологических барьеров восприятия нововведений.



# Менеджмент качества

Коллектив вуза берет на себя  
ответственность за качество своей работы.

Это невозможно без замены авторитарных  
элементов стиля управления вузом на  
технологические - управлять процессами  
начинают люди, которые смогли освоить и  
применить новые технологии управления.

# Менеджмент качества: ошибки

Менеджмент качества –  
сначала знания



Подбор команды

# Ответственные за систему качества: ключевые компетенции

## **КОММУНИКАТИВНОСТЬ**

*способность к со-мышлению и со-действию*

## **РЕФЛЕКСИВНОСТЬ**

*личностная заинтересованность в изменении ситуации в организации и способность к саморазвитию*

## **КРЕАТИВНОСТЬ**

*способность к инновационной деятельности, приносящей конкретные результаты*

## **ПРОЕКТНОСТЬ**

*способность к формулировке и реализации гуманитарных проектных идей в качестве образа будущего*

# Гуманитарные технологии: основные инструменты

➡ проектирование

➡ консультирование

➡ обучение

➡ управление

# Гуманитарные технологии и менеджмент качества

- **диалогичность и открытость** – между взаимодействующими субъектами выстраиваются такие отношения, которые помогают достигать поставленные цели без давления и манипулирования людьми (обращение идет не к массе, как в случае выполнения идеологического заказа, а к личности и группе)
- **постоянная диагностика выполнения замысла** позволяет выявлять и устранять ошибки, корректировать процесс достижения результата.

# Гуманитарные технологии и менеджмент качества

- применяются для решения стратегических задач, поэтому требуют видения будущего на 5, 10 и более лет вперед
- изменения в мировоззрении и мироощущении наиболее значительной части коллектива, достигнутые с помощью гуманитарных технологий, рано или поздно приведут к оздоровлению рабочих процессов и будут способствовать раскрытию творческого потенциала сотрудников

# Главный резерв качества

- Как и любой менеджмент, менеджмент качества – это сначала философия, т.е. работа с нормами и ценностями людей
  - Здесь кроется главный резерв качественного изменения в социально-психологическом климате коллектива, который сначала нужно настроить на выполнение новых задач, стоящих перед организацией.

# Главный вывод

Менеджмент качества может применяться в университетском управлении,  
но сначала эти технологии должны быть гуманитарными технологиями работы с мировоззрением коллектива.



A decorative border consisting of a double-line rectangular frame. At each of the four corners, there is a small square inset containing a gray circular element with a white highlight, resembling a rivet or a fastener.

**Спасибо за внимание!**