Կազմակերպչական մշակույթի ձևավորման և կառավարման կարևորությունը կրթական համակարգի որակի գնահատման գործընթացում

Տոնոյան Տաթևիկ

Հանգուցային բառեր. *կազմակերպչական մշակույթ, կրթական համակարգ, որակի ձևավորում, որակի գնահատում, կազմակերպչական մշակույթի բնութագրիչներ, էթիկական արժեքներ*

Կառավարման դերն ու նշանակությունը երկրի սոցիալ-տնտեսական զարգացման գործում անվիճելի է: Կառավարումը պետք է համապատասխանի ժամանակաշրջանի սոցիալ-տնտեսական պահանջներին: XXI դարում ձևավորվող նոր արդյունաբերական աշխարհայացքին բնորոշ է տեղեկատվության, գիտության, մշակութային գիտելիքների կապիտալի գերակայությունը տնտեսական ընդհանուր կապիտալի համեմատ, որն առաջ է քաշում սոցիալական, համամարդկային արժեքներ: Ստեղծված սոցիալ-մշակութային պայմաններում փոխվում են հանրությունների կենսագործունեության իրացման տեխնոլոգիաները, կազմակերպման և կարգավորման, ճանաչման և հաղորդակցման սկզբունքները:

Մշակույթը, լինելով արդի ժամանակի կառավարման կարևոր բաղադրամաս, իրենից ներկայացնում է նյութական և հոգևոր արժեքների ամբողջություն, որն ստեղծվել և ստեղծվում է մարդկության կողմից հասարակական-պատմական պրակտիկայի գործընթացում և բնութագրում է հասարակության զարգացման՝ պատմականորեն ձեռք բերված աստիճանը [4, 220]: Այն գաղափարների, մարդկային աշխատանքի հետևանքով ստեղծված առարկաների և այլ նշանակալի խորհրդանշանների ամբողջությունն է, որն օգնում է մարդկանց՝ մեկնաբանելու և գնահատելու իրականությունը [5, 449]:

Կազմակերպությունների կառավարման գործընթացում մշակույթը հանդես է գալիս կազմակերպչական կամ կորպորատիվ մշակույթի տեսքով և ձևավորվում է ինքնաբերաբար, աշխատակիցների համագործակցության միջոցով [7, 71]: Կազմակերպչական մշակույթը ենթադրում է տվյալ կազմակերպությունում ընդունված կազմակերպչական վարքագծի չափանիշների և արժեքների ամբողջություն: Այն կողմնորոշվում է դեպի ներքին միջավայրը և արտահայտվում է աշխատակիցների կազմակերպչական վարքագծում:

Այսօր յուրաքանչյուր երկրի, անգամ յուրաքանչյուր կազմակերպության կառավարման արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով մշակվում են սեփական կազմակերպչական մշակույթի մոդելներ՝ ելնելով ազգային մենթալիտետից, միջազգային փորձից, ընդունելի արժեքներից, ճյուղի առանձնահատկություններից և մի շարք այլ գործոններից, քանի որ, ինչպես նշում է գերմանացի սոցիոլոգ Վ.Զումբարտը, չկան որևէ տնտեսական համակարգի ընդհանրական մոդելներ, դրանք զարգանում են տարբեր սոցիալ-մշակութային, քաղաքական և

տնտեսական միջավայրերում՝ շնորհիվ զարգացման որոշ գործոնների յուրահատկության և յուրօրինակ օնտոգենեզի [9, 42]: Ուստի համաշխարհային կառավարման գիտության մեջ կազմակերպչական մշակույթը ձևավորվել է որպես ինքնուրույն ուսումնասիրման առարկա, որին նվիրված են բազմաթիվ հետազոտություններ:

ՀՀ-ում կազմակերպչական մշակույթը՝ որպես ազգային կառավարման համակարգի կարևոր մաս, դեռ խորապես ուսումնասիրված չէ: Այն հիմնականում ուղղված է գործարարական բարոյագիտության և էթիկետի հետազոտությանը, որոնցում հաճախ մատնանշվում է զարգացած երկրների փորձի և նորմերի կիրառման անհրաժեշտությունը մեր երկրում:

Կազմակերպչական մշակույթը, ինչպես նշեցինք, համարվում է կառավարման պարտադիր բաղադրամաս երկրի տնտեսական բոլոր ճյուղերի և հատկապես կրթական համակարգի համար: Երկրի կառավարման կարևորագույն ոլորտներից է սոցիալականը, որում կրթությունը համարվում է կարևորագույն ուղղություններից մեկը: Կրթական ոլորտը երկրի համար ունի ռազմավարական նշանակություն, քանի որ ապագա մասնագետներից է կախված երկրի սոցիալ-տնտեսական զարգացումը: Այստեղ մեծ նշանակություն ունի կրթական ոլորտի որակը, որը խիստ վերահսկվում է ինչպես պետական, այնպես էլ հանրային կառավարման մակարդակներում: Կրթության որակի բարձրացման համար կարևոր նշանակություն ունի կազմակերպչական մշակույթը:

Արդի ժամանակների սուր մրցակցային պայմաններից ելնելով՝ խստացվել են պահանջները կրթական համակարգի ծառայությունների հանդեպ, ինչն էլ առաջ է քաշել որակի մշակույթի ձևավորման և կառավարման անհրաժեշտությունը: Այս հիմնախնդրին անդրադարձել են դեռ վաղ ժամանակներից, բայց այս ոլորտը դեռևս համարվում է լիովին չբացահայտված: Կրթական հաստատությունների համար հիմնախնդիր է կրթական համակարգի կազմակերպչական մշակույթի ազգային մոդելի մշակումը:

Կարևորելով կառավարման մշակույթի դերը որակի ձևավորման գործում՝ կառավարման համաշխարհային պրակտիկայում ուսումնասիրության առարկա է դարձել «Որակի մշակույթ» ուղղությունը: Հարկ է նշել, որ այս ուղղությամբ առավել մեծ հաջողությունների են հասել Ճապոնիայում՝ մշակելով «Կայձեն» հայեցակարգը, համաձայն որի՝ դրան կողմնորոշված կազմակերպչական մշակույթը պահանջում է խիստ վերաբերմունք որակի նկատմամբ, կայուն զարգացում՝ համակարգի նկատմամբ [2, 72-75]: Ընդհանրապես կազմակերպչական մշակույթի համակարգում առանձին տարրի ձևով ներկայացված է որակի մշակույթը: Որպես հասարակության առջև պատասխանատվության արտահայտում՝ հանդես են գալիս ծառայության որակը և անվտանգությունը: Որակը նաև կազմակերպչական մշակույթ ձևավորող գործոններից մեկն է: Որակի կառավարման հիմքն է նախագծված և փաստաթղթերով հիմնավորված համակարգը: «Կազմակերպության աշխատանքի արդյունավետությունը այնքանով է բարձր, որքանով բարձր է կուտա-

կած «մարդկային կապիտալ»-ի որակավորումը, մասնագիտացումը, իրավասությունը և այլն: Ժամանակակից որակի մշակույթին բնորոշ է՝ մարդասիրական գործոնի ուժեղացում (շրջակա միջավայրի պաշտպանություն, անվտանգ ծառայություն, սեփական անձնակազմի պահանջմունքներ) և ինքնագնահատման մոդելների ներդրում: Որակի մշակույթը այսօր կապված է մարդկանց կյանքի որակի հիմնախնդիրների լուծման հետ և արտացոլում է նրանց բավարարվածության աստիճանը նյութական և հոգևոր պահանջմունքներում: Կազմակերպության բոլոր օղակները պետք է ներգրավեն որակի կառավարման համակարգում, որը պետք է համապատասխանի կազմակերպչական մշակույթի ընդունված պահանջներին» [1, 162]:

Թեև ՀՀ-ում որակի մշակույթը հավասարաչափ վերաբերվում է երկրի տնտեսության բոլոր ճյուղերին և միտված է այդ ճյուղերի արդյունավետ գործունեության ապահովմանը, սակայն այն առավել քիչ է ուսումնասիրված կրթական համակարգում: Թեպետ առաջ քաշվել է դրա կարևորությունը, և այդ կապակցությամբ մշակվել են տիպային կանոնագրքեր:

Այս հարցի լուծման համար լուրջ հետազոտական աշխատանքներ պետք է տարվեն արտասահմանյան փորձի ուսումնասիրության ուղղությամբ և, հաշվի առնելով տեղական առանձնահատկությունները, (տնտեսական, ազգային, սոցիալական, հոգեբանական և այլն) մշակեն սեփական մոդելը:

Փորձի փոխանակման տեսանկյունից ուշագրավ է Ռուսաստանում կրթության որակի կառավարման համակարգը, որի համաձայն՝ որպես որակի գնահատման չափորոշիչ մտցվում է նաև կազմակերպչական մշակույթի մակարդակը [8, 381]:

Կրթության որակի գնահատման համակարգում կազմակերպչական մշակույթի գործոնի ներառմանը անդրադարձել են նաև եվրոպական կրթական համակարգում, որի փորձից օգտվել են ՀՀ մի շարք բարձրագույն ուսումնական հաստատություններ: Հիմնականում ուսումնասիրման առարկա են եղել կրթական էթիկայի խնդիրները:

Միջազգային և ազգային փորձագետների համատեղ աշխատանքի արդյունքում առաջարկվել են «Բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների տիպային էթիկայի կանոնագրքեր՝ ուսանողների, վարչական և ակադեմիական աշխատակազմի համար»: Այս առաջարկների հիմնական նպատակն է աջակցել, նպաստել կրթական հաստատություններում և մասնավորապես՝ բարձրագույն ուսումնական հաստատություններում կրթական գործընթացի որակի բարձրացմանը:

Ելնելով պետությանը որակյալ կրթություն տրամադրելու պարտավորությունից՝ Եվրոխորհրդի և Եվրամիության համատեղ օժանդակությամբ մշակվել են էթիկայի կանոնագրքերի մի շարք օրինակելի ձևեր հատկապես բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների ներբուհական դերակատարների երեք խմբերի՝ վարչական, ակադեմիական աշխատակազմերի և ուսանողների համար: Էթիկայի կանոնագրքերը վերոնշյալ դերակատարների համար մշակվել են էթիկա-

կան վարվեցողության այն սկզբունքների հիման վրա, որոնք ներկայացված են Եվրոպայի խորհրդի միջազգային փորձագետների կողմից մշակված շրջանակային փաստաթղթում, որում հղում է կատարվում Եվրոպայի խորհրդի «Կրթության ոլորտում էթիկայի, թափանցիկության և բարեվարքության համաեվրոպական հարթակի» (ԷԹԻՆԵԴ) կողմից մշակված փաստաթղթերին: «Առաջարկները հիմնված են 2014 թվականից ի վեր մշակված ԷԹԻՆԵԴ-ի երկու՝ «Կրթության ոլորտում էթիկայի սկզբունքները» (այն առավելապես հիմնվում է համոզմունքների ու արժեքների վրա) և «Կրթության ոլորտում բոլոր դերակատարների էթիկական վարքագիծը» (ներկայացված են մասնագիտական պրակտիկայի էթիկայի կանոններն ու սկզբունքները) փաստաթղթերի վրա: Կիրառման ընթացքում այս երկու փաստաթղթերը պետք է դիտարկվեն որպես մեկ ամբողջություն: Առկա են նաև մի շարք այլ համապատասխան նյութեր, այդ թվում՝ ՀՄԱ և Մագնա Կարտա դիտարանի բարձրագույն կրթության ոլորտում էթիկայի կանոնագրքի ուղենիշները (2012թ.)» [3, 5]: Բոլոր կողմերն ընդունում են, որ անհրաժեշտ է առաջ շարժվել հակակոռուպցիոն կարգավորման «մեխանիկական» միջոցառումներով: Ամբողջ հասարակությունը կարիք ունի հավատարիմ մնալու էթիկայի դրական սկզբունքներին, և սա պետք է արտացոլվի մշակված կանոնագրքերում:

Սույն առաջարկները հիմնվում են հատուկ Հայաստանի համար մշակված երկու շրջանային փաստաթղթերի վրա՝ «Բարձրագույն ուսումնական հաստատություններում դերակատարների էթիկայի կանոններ» և «Շրջանային փաստաթղթերի համար էթիկայի կանոնագրքեր կազմելու մասին ուղեցույց»: «Դրանք են՝ բարեվարքություն, ազնվություն, ճշմարտություն, թափանցիկություն, հարգանք այլոց հանդեպ, վստահություն, հաշվետվողականություն, արդարացիություն, հավասարություն, արդարություն և սոցիալական արդարություն, կրթական համակարգի և կրթական հաստատությունների ժողովրդավարական ու էթիկական ղեկավարում և կառավարում, որակյալ կրթություն, անձի կատարելագործում և համակարգերի բարելավում, ինստիտուցիոնալ ինքնավարություն, միջազգային համագործակցություն, նվիրվածություն, օբյեկտիվություն, հրապարակայնություն, առաջնորդություն, ակադեմիական ազատություն» [3, 5-7]:

Ըստ Ֆ. Հարրիսի և Ռ. Մորանի (1991թ.) տեսության՝ ցանկացած կազմակերպչական մշակույթ՝ այդ թվում՝ նաև կրթական համակարգում, կարելի է դիտարկել հիմք ընդունելով հետևյալ տասը բնութագրիչները՝

- կազմակերպության դերի և դիրքի գիտակցում
- հաղորդակցման համակարգ և շփման լեզու
- արտաքին տեսք, հագուստ և աշխատանքային դրսևորում
- աշխատանքային ոլորտում օգտագործվող սնունդը և նրա ընդունման ձևը, սովորույթները և ավանդույթները
- ժամանակի գիտակցումը, նրա նկատմամբ առկա վերաբերմունքը և օգտագործումը
- փոխհարաբերությունները մարդկանց միջև

- արժեքներ և չափանիշներ
- հավատք և վերաբերմունք կամ տրամադրվածություն որևէ բանի նկատմամբ
- աշխատակցի զարգացման գործընթաց և ուսուցում
- աշխատանքային էթիկա և մոտիվացիա/շահադրդում/ [6, 425]:

Հիմք ընդունելով ՀՀ կրթության և գիտության նախարարության կողմից առաջարկված տիպային ձեռնարկը՝ նմանօրինակ աշխատանքներ են կատարվել նաև Վանաձորի պետական համալսարանում: 2017 թվականի սեպտեմբերի 28-ին Վանաձորի պետական համալսարանի գիտական խորհրդի կողմից հաստատվել է «Վանաձորի Հ. Թումանյանի անվան պետական համալսարանի վարքագծի (էթիկայի) կանոնագիրք»-ը (արձանագրություն՝ թիվ 6): Կանոնագիրքը սահմանում է էթիկական վարվեցողության ընդհանուր սկզբունքների և կանոնների այն նվազագույն չափանիշները, որոնք համալսարանն ակնկալում է իր աշխատողներից և սովորողներից, դրանց համապատասխան՝ աշխատողների և սովորողների իրավունքները և պարտականությունները, պատասխանատվությունը ծառայողական պարտականությունները կատարելու և սովորելու ընթացքում, ինչպես նաև ծառայողական պարտականություններից և ուսումից դուրս հարաբերություններում: Էթիկայի կանոնների առաջնային նպատակներն են՝ համալսարանի գործունեության թափանցիկության բարձրացումը, փոխադարձ վստահության և համերաշխության մթնոլորտի ստեղծումը ինչպես աշխատողների, սովորողների, այնպես էլ աշխատողների, սովորողների ու համալսարանի հետ առնչվող բոլոր անձանց միջև, ինչը կնպաստի համալսարանի կողմից բարձրորակ ծառայությունների անթերի մատուցմանը և համալսարանի մրցունակության բարձրացմանը:

Կարծում ենք, որ այն լուրջ և կարևոր աշխատանք է, որը պետք է դրվի լայն քննարկման կրթական հաստատության վարչակազմի և ուսանողության շրջանում և ընդունվի որպես պարտադիր կիրառման կանոնագիրք: Այս կանոնագիրքը հանդիսանում է հիմքային փաստաթուղթ, սակայն հաշվի առնելով նախարարության կողմից ներկայացված առաջարկները, որոնք ձևակերպվել են եվրոպական տարբեր կազմակերպությունների դրույթների հիման վրա (որը ցանկալի է, հատկապես Բոլոնյան գործընթացին անդամակցելուց հետո), կարծում ենք, որ հետագայում ցանկալի կլինի այս փաստաթղթի մեջ ներառել նաև որոշ ազգային բնույթ ունեցող դրույթներ, որոնք չեն հակասում միջազգային պահանջներին, բայց կարող են նպաստել կանոնագրքի արդյունավետության բարձրացմանը: Այս հարցը պահանջում է առանձին գիտական ուսումնասիրություն և այդ ուսումնասիրության արդյունքների լայն քննարկում ու հիմնավորված որոշումների ընդունում:

ՀՀ կրթության և գիտության նախարարության կողմից առաջարկված կանոնակարգի նախագծում որպես կազմակերպչական մշակույթի բաղադրամաս ներկայացնում են միայն էթիկայի հարցերը: Սակայն կրթության որակի բարելավման համար առաջարկում ենք, որ յուրաքանչյուր կազմակերպություն մշակի նաև իր պահանջներին համապատասխանող կազմակերպչական մշակույթի ծրագիր,

ներառելով հետևյալ բաժինները՝

- կազմակերպության կազմակերպչական առաքելության հայտարարագրում
- կազմակերպչական փիլիսոփայություն
- կազմակերպչական ոգի
- սոցիալական պատասխանատվություն և որակի մշակույթ
- կառավարման կազմակերպում
- անձնակազմի կառավարում
- ղեկավարման ոճ և առաջնորդում
- կազմակերպչական բարոյականություն
- կազմակերպչական իմիջ և հեղինակություն [1, 157]:

Հայաստանի համար որակի մշակույթը գոյատևման խնդիր է, քանի որ հիմնական տնտեսական ցուցանիշները ստեղծվում են արտաքին շուկայում: Սակայն որակի մշակույթը հայերի մոտ նաև ազգային հատկանիշ է, այդ իսկ պատճառով անհրաժեշտ է պահպանել այս կարևոր ազգային հատկանիշը, ուստի յուրաքանչյուր կազմակերպության պարտքն է մշակել և իրականացնել որակի մշակույթի զարգացման ծրագիր՝ հաշվի առնելով և՛ ազգային հատկանիշները, և՛ միջազգային պահանջները:

Գրականություն

1. Գյուրջյան Ա., Նասիլյան Ի. Վ., «Կորպորատիվ կուլտուրայի կառավարման հիմնախնդիրները հանրապետության կազմակերպություններում»: Ուս. ձեռնարկ, Երևան «Տիգրան Մեծ», 2009թ., 360 էջ:
2. Նասիլյան Ի. Վ., «Որակի կուլտուրայի կառավարումը կազմակերպության կորպորատիվ կուլտուրայի համակարգում», «Մխիթար Գոշ» գիտամեթոդական հանդես, 2008թ., թիվ 4, էջ 72-75:
3. Վարրինգտոն Դ., Անափիոսյան Ա., Ալեքսանյան Ն., «Բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների տիպային էթիկայի կանոնագրքեր՝ ուսանողների, վարչական և ակադեմիական աշխատակազմի համար», 2016թ., 28 էջ:
4. Ռոզենտալ Մ.Մ. խմբագրությամբ «Փիլիսոփայական բառարան», Երևան, Հայաստան հրատարակչություն, 1975թ., 320էջ:
5. Алешина И.В. «Паблик рилейшнз для менеджеров», М., ЭКСМОС, 2002г., 480 с.
6. Виханский О. С., Наумов А. И. «Менеджмент», М., 1988г., 570 с.
7. Михельсон-Ткач В. А., Скляр Е. Н. Процесс согласования ценностей: проблемы и оценка. «Менеджмент в Росии и за пубежом», N1, 2002г., 228 с.
8. Поташника М. М., Управление качеством образования: Практико-ориентированная монография и методическое пособие, Педагогическое общество России, 2004г., 435 с.
9. Спивак В. А., Организационное поведение и управление персоналом. СПб.: Питер, 2001г., 282 с.

Важность формирования и управления организационной культурой в процессе оценки качества образовательной системы

Тоноян Татевик

РЕЗЮМЕ

Ключевые слова: *организационная культура, образовательная система, формирование качества, оценка качества, характеристики организационной культуры, этические ценности*

На современном этапе управления социально-экономическим развитием страны особое место занимает процесс формирования и оценки качества. И особенно это значимо в деле повышения эффективности образовательной системы. На качество образования влияют ряд факторов, среди которых организационная культура имеет важное значение.

В статье изучены особенности формирования и управления организационной культурой и ее влияние на процесс оценки качества образования. Отдельно рассмотрен проект этических правил БГУ им. О. Туманяна, в связи с чем представлены конкретные предложения.

The Importance of Organizational Culture Formation and Management in the Process of Evaluation the Quality of Education

Tonoyan Tatevik

SUMMARY

Key words: *organizational culture, educational system, quality decoration, quality evaluation, organizational culture characteristics, ethical values*

The process of formation and evaluation of quality has a special place in the management of the modern socio-economic development of the country. And it is particularly important for enhancing the quality of educational system. A number of factors have an influence on the quality of education among which the organizational culture has its own role and importance.

The article examines the peculiarities of formation and management of the organizational culture and its impact on the assessment of the quality in the educational system. “The Code of Behaviour/ Ethics” of Vanadzor State University named after H. Toumanyan has been examined separately concerning which concrete proposals are presented.