

*С.Р. Рибніков, Луганський національний педагогічний університет імені Тараса Шевченка*

*Н.О. Рибнікова, Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля*

## **ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МОДЕЛЮВАННЯ ТА ОЦІНКИ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

С.Р. Рибніков, Н.О. Рибнікова

Теоретико-методологічні основи моделювання та оцінки показників якості управлінської діяльності

Статтю присвячено теоретико-методологічним основам моделювання та оцінки показників якості управлінської діяльності. Проаналізовано проникнення ідей діяльнісного підходу в класичну теорію управління. Розглянуто принципи моделювання показників якості управлінської діяльності та їх складових. Запропоновано процедуру оцінки показників якості управлінської діяльності на основі їх структури.

*Ключові слова:* управлінська діяльність, показники якості, моделювання, оцінка.

С.Р.Рыбников, Н.А.Рыбникова

Теоретико-методологические основы моделирования и оценки показателей качества управленческой деятельности

Статья посвящена теоретико-методологическим основам моделирования и оценки показателей качества управленческой деятельности. Проанализировано проникновение идей деятельностного подхода в классическую теорию управления. Рассмотрены принципы моделирования показателей качества управленческой деятельности и их составляющих. Предложена процедура оценки показателей качества управленческой деятельности на основе их структуры.

*Ключевые слова:* управленческая деятельность, показатели качества, моделирование, оценка.

Підготовка кваліфікованого фахівця в сучасних умовах передбачає в якості невід'ємної складової його спрямування на самостійне розв'язання в межах своєї компетенції базових управлінських задач. Пошук педагогічних умов, які

гарантуватимуть формування в майбутнього спеціаліста готовності до управлінської діяльності, вимагає насамперед глибокого теоретико-методологічного аналізу понять і термінів, пов'язаних з якістю управління. Без узгодження цих двох систем між собою складно побудувати цілісну та внутрішньо несуперечливу модель показників якості управлінської діяльності, а отже, й процедуру оцінювання останніх.

Метою статті є аналіз теоретико-методологічних основ моделювання та оцінки показників якості управлінської діяльності.

Про гостроту понятійно-термінологічної кризи в досліджуваній галузі говорить той факт, що суперечливою є навіть вихідна в проблемі професійно-управлінської підготовки категорія управлінської діяльності. Аналіз фахової літератури в галузі теорії управління з одного боку, та педагогіки з іншого, викриває досить парадоксальну ситуацію. Як зазначають Е.Р. Саїтбаєва зі співавторами, в переважній більшості педагогічних досліджень проблема якості управління розглядається з позицій діяльнісного підходу [1]. Водночас, класичні менеджери усталено розвивають лише три підходи до управління: системний, процесний та ситуаційний, не згадуючи управлінську діяльність як самостійне поняття навіть у довідкових виданнях енциклопедичного характеру.

Прояви проникнення ідей діяльнісного підходу в теорію управління є поодинокими та несистемними. Вони ілюструють той факт, що в класичному менеджменті – на відміну від педагогіки – категорія "діяльність" дотепер не набула суб'єктності, залишаючись атрибутом у кращому випадку всієї управлінської системи, а в гіршому – її керованої підсистеми. Так, В.Г. Золотогоров згадує діяльність у визначенні поняття управління, зазначаючи, що останнє є "цілеспрямованим впливом на організовану систему, що забезпечує збереження її структури, підтримку режиму та мети діяльності" [2]. А.Б. Борисов, описуючи управління як свідомий цілеспрямований вплив з боку суб'єктів управління на об'єкти управління, визначає його метою спрямування дій останніх у потрібне русло [3]. Управління як "елемент, функцію організаційних систем, що забезпечує збереження певної структури та режиму діяльності, реалізацію програми та

цілей діяльності" тлумачать Г.С. Вєчканов і Г.Р. Вєчканова [4]. Нарешті, діяльністю за своєю сутністю, однак так само позасуб'єктною є система АВМ (Activity-Based Management) [5].

Єдиний приклад сповідування по відношенню до управління діяльнісного підходу в його звичній для педагогіки формі (тобто у вигляді суб'єктно-діяльнісного підходу) демонструє словник-довідник з менеджменту [6], де управління визначено як "формулювання та реалізація цілеспрямованих дій на основі переробки інформації, що надходить ззовні або зсередини керівної системи".

Розвиваючи суб'єктно-діяльнісний підхід до управління, визначимо управлінською діяльністю свідомі дії однієї підсистеми (називатимемо її керівною, або суб'єктом управління) з чинення впливу на іншу (називатимемо її керованою, або об'єктом управління) задля спрямування руху останньої за заданою траєкторією. Таке розуміння є, на наш погляд, достатньо вузьким, аби не виходити за межі суто наукового бачення, і водночас достатньо містким, аби врахувати всі основні підходи: класичні для теорії управління системний і процесний (ситуаційний підхід як відносно молодий ще продовжує зводити своє теоретико-методологічне підґрунтя) і традиційно педагогічний діяльнісний. Дійсно, вжиту в вищенаведеному визначенні категорію "вплив" можна інтерпретувати і як систему (точніше, як системотвірний зв'язок), і як процес, і як діяльність – принаймні у випадку, коли керівною підсистемою є людина (а на це вказує така характеристика впливу як "свідомий").

У межах суб'єктно-діяльнісного підходу до управління на перший план виходить питання про якісні характеристики управлінської діяльності – з наголосом не на діяльності як такій, а на діяльності саме управлінця. Для позначення таких характеристик дослідники пропонують такі терміни, як "управлінська компетентність", "управлінська компетенція", "управлінська культура", "управлінський характер", "управлінський профіль" тощо. Зіставлення змісту та структури позначуваних ними понять має беззаперечно високе теоретичне та прикладне значення. Втім, такому порівняльному аналізу, на наш погляд, має пере-

дувати дослідження некомпартивістського спрямування. Абстрагуючись від відмінностей між згаданими поняттями й, натомість, розглядаючи їх як внутрішньо однорідний клас категорій, такий аналіз має зосередитись на побудові теоретико-методологічних засад для їх адекватного опису та вимірювання.

Для позначення вищенаведених понять подеколи застосовується узагальнювальний термін "показник ефективності управлінської діяльності (ПЕУД)". Втім, огляд концепцій і моделей подібних характеристик виявляє наявність серед них таких, у яких або йдеться не про ефективність, а про результативність управлінської діяльності, або застосовуване поняття взагалі не ідентифікується. Категорії "результативність" і "ефективність" ми інтерпретуємо за П. Драккером, який вважає першу "наслідком того, що робляться потрібні правильні речі", а другу "наслідком того, що правильно створюються ці самі речі" [7, с. 15]. Інакше кажучи, ефективність відображає не результат як такий, а його співвідношення з витратністю його досягнення (цікаво, що економічна величина, яка показує відношення прибутку до витрат і англійською позначається саме як "effectiveness", у вітчизняній літературі традиційно називається рентабельністю).

Застосування терміну "ПЕУД" до концепцій, в яких управлінська діяльність не аналізується в термінах "користь/витрати" є, вочевидь, некоректним і неправомірним. Більш прийнятним варіантом узагальнення є "показник якості управлінської діяльності (ПЯУД)", адже поняття якості охоплює ширший клас характеристик: як ті, що стосуються ефективності, так і ті, в яких йдеться про результативність. Важливо підкреслити, що поняття якості, яке в даному випадку дещо знімає термінологічне напруження, само по собі є чи не найменш визначеним в усій акмеології [8, с. 29]. Ми свідомі того, що, ув'язуючи з ним і вводячи через нього інші категорії, ми помножуємо те, що М. Планк називав "відносним знанням"; проте вслід за ним ми глибоко переконані в тому, що колись віднайдене абсолютне знання одномоментно надасть усім відносним конструкціям їх істинного сенсу.

Українським з методологічної точки зору є розмежування всередині таких термінів як "якість", "ефективність", "результативність", "компетентність", "культура" тощо двох принципово відмінних понять:

- величини, чий кількісний або умовно кількісний (бальний) значення можуть належати певній, більшою чи меншою мірою визначеній множині;
- конкретного значення цієї величини.

Говорити про якість (ефективність, результативність, компетентність, культуру тощо) в термінах "більше/менше", "нижче/вище", "краще/гірше" можна тільки при її розумінні як величини. Аналогічно, тільки тлумачення таких категорій як величин уможливує застосування до них поняття показника – як дезагрегованої характеристики, причому так само відносної. Іншими словами, тільки при розумінні якості як величини можна говорити про управлінську компетентність або управлінську культуру як про "показники якості управлінської діяльності".

Другий вимір термінів "якість", "ефективність", "результативність", "компетентність", "культура" тощо стосується конкретного значення відповідної величини. В такому значенні цими термінами користуються для позначення акме однойменного показника: під "якістю" мають на увазі "високу якість", під "ефективністю" – "високу ефективність" тощо. В межах цього підходу немає сенсу говорити про "показник". Натомість, змістового навантаження набуває категорія "критерій" (синонімічні поняття – "індикатор", "ознака"), яка описує умови, необхідні для визнання якості або ефективності "високою".

Описану вище двозначність термінів відзначають й інші автори (Л.Шипіліна, наприклад, пропонує розрізняє в категорії "якість" відносний та абсолютний виміри [8, с. 29]), проте вони зазвичай обмежуються констатацією важливості її усвідомлення для уникнення термінологічних казусів. На наш погляд, методологічна цінність розмежування відносного та абсолютного значень у поняттях типу "якість" пов'язана головно з можливістю коректного застосування до них деяких важливих теоретико-системних категорій (показник, кри-

терій, структура, складова тощо), адже саме останні виходять на перший план при розв'язанні прикладних задач: моделюванні та оцінці ПЯУД.

У строгому сенсі сутність моделювання полягає в суперпозиції двох відображень: огрублювального та гомоморфного [9]. Перше передбачає зменшення кількості елементів системи, що моделюється, тоді як друге має на меті модифікацію структури отриманого огрубленого проміжного образу в такий спосіб, аби описувана ним система якомога точніше відповідала системі вихідній. При такому розумінні моделювання не всі описані в літературі моделі ПЯУД є справжніми моделями, адже нерідко автори обмежуються формулюванням більш чи менш повного переліку елементів (множини складу) досліджуваного поняття та лишають без уваги питання виявлення та обґрунтування системотвірних зв'язків (множини структури). Такий стан речей робить актуальним створення узагальненої моделі ПЯУД, яка б якомога повніше враховувала наявні концепції та дала можливість їх адекватного зіставлення.

Серед моделей ПЯУД можна виділити три істотно відмінні групи – на підставі того, яким критерієм керувалися їх автори при виділенні в складі досліджуваної системи окремих елементів.

Моделі першого типу (назвемо їх вертикальними, або істинно акмеологічними), виходячи з ідеї динамічного професіоналізму, пропонують в якості складових ПЯУД елементи, що описують якісно відмінні новоутворення в управлінській діяльності. В межах вертикальних моделей елементами ПЯУД можуть бути, наприклад, так показники:

- мотиваційний – наявність мотивів до управлінської діяльності;
- когнітивний – наявність необхідних для управлінської діяльності знань;
- власне діяльнісний – здійснення управлінської діяльності;
- продуктивнісний – наявність продукту управлінської діяльності;
- результативнісний – наявність результату управлінської діяльності;
- оптимізаційний – оптимізація здійснюваної управлінської діяльності.

Цікаво, що наведені складові ПЯУД помітно перекликаються зі структурою діяльності (таблиця 1). Це дає підстави для визначення критерієм виділення елементів у вертикальних моделях елементів діяльності.

Таблиця 1

Зв'язок елементів вертикальних моделей ПЯУД з елементами діяльності

№ з/п	Елемент ПЯУД	Елемент діяльності
1	мотиваційний	мотив діяльності, мета діяльності
2	когнітивний	засіб діяльності, суб'єкт діяльності (як засіб діяльності)
3	власне діяльнісний	процес діяльності
4	продуктивнісний	продукт діяльності
5	результативнісний	результат діяльності (продукт діяльності в контексті її цілей)
6	оптимізаційний	умови діяльності, процедури діяльності (в контексті їх удосконалення)

Моделі ПЯУД другого типу (назвемо їх горизонтальним) оснований на виділенні в складі досліджуваного поняття змістово сумірних елементів. Чинник часу тут не враховується – на відміну від вертикальних моделей, де елементи фактично виділяються за типовою послідовністю їх розвитку в суб'єктів управлінської діяльності. Прикладами елементів у горизонтальних моделях ПЯУД можуть бути типові задачі управлінської діяльності або типові виробничі функції управлінця.

Якщо у вертикальних моделях системотвірні зв'язки, які, власне, й формують структуру ПЯУД, визначити порівняно нескладно (природним орієнтиром є порядок появи елементів), то розробка структури горизонтальних моделей є нетривіальною й вимагає ідентифікації системотвірних зв'язків. Саме з цією обставиною ми схильні пов'язувати порівняно велику кількість концепцій такого типу та водночас порівняно малу кількість серед них таких, які дійсно

можуть претендувати на статус моделі (себто не просто містити перелік елементів, а пояснювати їх співвідношення). Напівінтуїтивним відчуттям багатьма дослідниками "несистемності" набору складових ПЯУД пояснюється, на наш погляд, і тенденція до "всеохоплення", яка призводить до виділення в складі ПЯУД подеколи 37 показників [1].

Відтак, на даному етапі єдиною запорукою плідного розвитку горизонтального моделювання ПЯУД ми вважаємо якомога чіткішу формалізацію критеріїв, за якими той чи інший набір елементів ПЯУД можна ідентифікувати саме як "систему показників". Тільки такі критерії (а не кількість елементів!) дадуть змогу зіставити численні наявні горизонтальні моделі. Збалансована система показників має задовольняти щонайменше таким вимогам [5]:

- взаємопов'язаності;
- повноти опису;
- здатності розкладатись на дезагреговані та об'єднуватись в інтегровані показники.

Елементи моделей ПЯУД третього типу (назвемо їх шаровими) за змістом є несумірними та накладаються один на одній. Структурування таких показників також пов'язане з природним вектором: спеціалізацією управлінської діяльності, через що моделі такого типу зазвичай є достатньо системними. Як елементи в них можуть виступати, наприклад, "невиробнича управлінська діяльність", "виробнича управлінська діяльність", "професійно орієнтована управлінська діяльність", причому кожна наступна складова тут накладається на попередні (вони виступають для неї акмеологічними інваріантами [10]), надаючи їм нового змісту.



Специфіку розглянутих типів моделей можна, на наш погляд, відобразити тривимірною циліндричною моделлю ПЯУД на кшталт зображеної на рис.1.

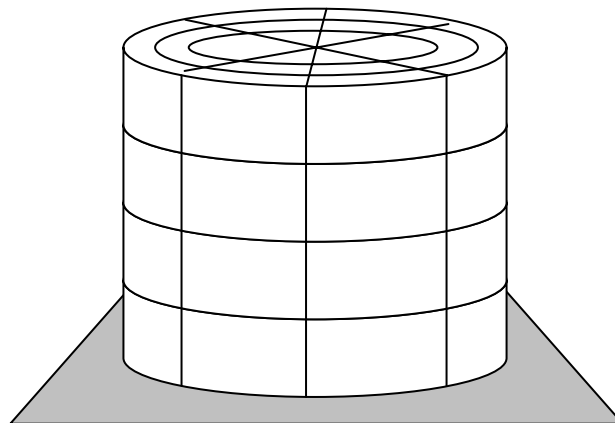


Рис. 1. Тривимірна модель ПЯУД

На користь унаочнення ПЯУД саме циліндром, а не якимось іншим геометричним тілом, можна навести такі міркування. По-перше, в циліндричній системі вертикальна координата не обмежена – ані згори, ані знизу. Відсутність верхньої границі добре узгоджується з принципово нескінченними можливостями людини вдосконалювати здійснювану нею діяльність. Щодо нижньої границі, то її, на наш погляд, доцільно ввести штучно (наприклад, шляхом "поміщення" циліндру на площину), що ілюструватиме наявність у ПЯУД вихідного, нульового рівня сформованості. По-друге, радіальна координата з математичної точки зору описує положення точки на промені, що свідчить, з одного боку, про принципову необмеженість шарів, а з іншого, про можливість вкладання одного шару в інший. Перше відповідає необмеженості вимірів діяльності, а друге – ієрархічності останніх. При цьому вжите в моделі демонстрування ієрархічності шарів ПЯУД за допомогою вкладених коаксіальних циліндрів є привабливішим за інші можливі способи (наприклад, за допомогою дерева), оскільки така вкладеність ілюструє теоретико-системний принцип протилежності структурного та інформаційного підпорядкування, згідно з яким система нижчого рангу структурно вкладається в систему вищого рангу, проте інформаційно є більш місткою, адже концентровано несе інформацію про всі системи вищих рангів. По-третє, кутова координата в циліндричній системі є обмеженою з обох сторін,

що в даному випадку можна тлумачити як певного роду "нормованість" показників ПЯУД і їх змістову сумірність.

Крім моделювання, винятково важливе прикладне значення має задача оцінки ПЯУД конкретного суб'єкту управлінської діяльності: і як комплексної величини, і за окремими показниками. На наш погляд, підстави для оцінки дають вертикальні та шарові моделі, адже саме в них елементи характеризуються чіткою послідовністю. Відтак, природно спроектувати цю "векторність" на числові або бальні осі відповідного змісту. Таким чином, оцінювати ПЯУД можна в термінах або рівня сформованості (за вертикальною структурою), або ступеня спеціалізованості (за шаровою структурою). Що стосується вимірювання показників ПЯУД у горизонтальних моделях, то їх можна або оцінювати щойно згаданими величинами, або просто порівнювати між собою за відносною значущістю.

Принциповим питанням оцінювання ПЯУД є перехід від категорій-величин до категорій-значень. Останні в явному вигляді у вертикальних і шарових моделях ПЯУД не містяться, що вимагає введення правила, за яким можна здійснити перехід до них від елементів моделей. Опишемо найпростішу процедуру переходу. Нехай  $X = \{x_1, x_2, \dots, x_n\}$  – множина складу ПЯУД у моделях вертикального або шарового типів. Тоді можна поставити їй у відповідність множину значень  $U = \{u_1, u_2, \dots, u_n\}$ , елементи якої вводяться в такий спосіб:

$u_i = \sum_{j=1}^i x_j$ . При такому підході, наприклад, мотиваційним рівнем сформованос-

ті ПЯУД характеризуватиметься суб'єкт, управлінській діяльності якого притаманна тільки мотиваційна складова; когнітивним рівнем сформованості – суб'єкт, у діяльності якого можна виділити мотиваційну та когнітивну складові, діяльнісним рівнем сформованості – суб'єкт із мотиваційним, когнітивним і власне діяльнісним елементами управлінської діяльності тощо.

Таким чином, незгодженість систем понять і термінів, які використовуються дослідниками проблеми професійно-управлінської підготовки, перешкоджає вирішенню ключових задач цієї галузі. По-перше, недостатньо визначе-

ним у класичному менеджменті є діяльнісний підхід, через що ґрунтовного дослідження потребує зміст категорії "управлінська діяльність". По-друге, потребує подальшого розвитку теоретико-методологічне підґрунтя моделювання показників якості управлінської діяльності, насамперед, з позицій розробки критерії системності таких показників. Нарешті, проведення кількісної або умовно кількісної оцінки якості управлінської діяльності конкретних суб'єктів управління є неможливим без розмежування всередині застосовуваних категорій відносного та абсолютного вимірів, а також без обґрунтування принципів адекватного переходу від першого до другого.

### Література

1. **О деятельности** института по повышению профессиональной компетентности педагогических и руководящих кадров как условия достижения качества дополнительного педагогического образования / Под ред. Э.Р. Саитбаевой. – <http://bank.orenipk.ru/Text/uch-sait2.htm>.
2. **Золотогоров В.Г.** Экономика: Энциклопедический словарь. – Мн.: Книжный дом, 2004. – 720 с.
3. **Борисов А.Б.** Большой экономический словарь. – М.: Книжный мир, 2001. – 895 с.
4. **Вечканов Г.С., Вечканова Г.Р.** Современная экономическая энциклопедия. – СПб.: Изд-во "Лань", 2002. – 880 с.
5. **Редченко К.** Показательное несогласие: Balanced Scorecard и Tableau De Bord. – <http://www.management.com.ua/strategy/str046.html>.
6. **Менеджмент:** Словарь-справочник. – М.: "Анкил", 2005. – 808 с.
7. **Драккер П.Ф.** Управление, нацеленное на результаты: Пер. с англ. – М.: Технол. шк. бизнеса, Б.г., 1992. – 191 с.
8. **Шипилина Л.** Подготовка менеджеров образования // Высш. образование в России. – 1999. – №6. – С. 26–33.
9. **Мещанинов О.П.** Моделирование систем. – Николаїв: Вид-во МФ НаУКМА, 2001. – 268 с.

10. **Синягин Ю.В.**, Кричевский Р.Л. и др. Компетентность, профессионализм и профессиональная карьера. – <http://potentiales.ru/static.php?mode=ysin16>.

S.R.Rybnikov, N.O.Rybnikova

Theory-methodological bases of modelling and estimation of the indexes of the management activity quality

The article is devoted to the theoretical and methodological basics of the modelling and evaluating characteristics of managerial activities' quality. The invasion of the activity approach into classical management theory is analyzed. The principles of modelling characteristics of managerial activities' quality as well as their components are considered. A procedure for evaluating characteristics of managerial activities' quality is offered based upon data on their structure.

*Keywords:* managerial activities', characteristics of quality, modelling, evaluating.

Відомості про авторів

*Рибніков Святослав Романович* – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Основні наукові інтереси зосереджені навколо проблематики вищої екологічної освіти.

*Рибнікова Наталія Олександрівна* – аспірант кафедри менеджменту Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Основні наукові інтереси зосереджені навколо проблематики методології управління.