

Marek KĘSY

Politechnika Częstochowska, Polska

Jakość procesu w ujęciu realiów gospodarki rynkowej

Wstęp

Każda organizacja funkcjonująca w realiach gospodarki rynkowej kierować się musi, weryfikującym racjonalność działalności, rachunkiem ekonomicznym. Efektywność ekonomiczna będąc wynikiem przyjętych strategii biznesowych, trafności stawianych prognoz, racjonalności podejmowanych decyzji, koniunktury gospodarczej rozpatrywanej w skali makro, mezo i mikro, operatywności zarządzających i kadry pracowniczej – w dużym stopniu zależy również od takich czynników, jak: reputacja, wizerunek i odbiór społeczny organizacji. Z kolei sposób postrzegania społecznego w dużym stopniu skorelowany jest z jakością oferowanych wyrobów, świadczonych usług oraz poziomem obsługi klienta.

Realia gospodarki rynkowej powodują, iż prawa ekonomii w coraz większym zakresie dotyczą również organizacji społecznie odpowiedzialnych, w tym jednostek zajmujących się procesem kształcenia. Stąd też istotna wydaje się analiza jakości procesu kształcenia, rozpatrywana w kategoriach realiów gospodarki rynkowej, cywilizacyjnego rozwoju technicznego lub wymagań rynku pracy.

1. Pojęcie jakości

Pojęciem jakości po raz pierwszy posłużył się Platon, twórca idealizmu obiektywnego, w kontekście określenia „stopnia osiągniętej doskonałości” względem „doskonałych idei”. Z kolei Arystoteles zaliczał jakość do zbioru dziesięciu najogólniejszych kategorii opisu rzeczywistości. Jakość, w ujęciu epistemologicznym, rozumiał w kategoriach zespołu cech odróżniających dany przedmiot od innych, tego samego rodzaju. Zagadnieniami tworzenia i porządkowania świata wartości, odzwierciedlającym aktywny stosunek człowieka do otaczającej go rzeczywistości, zajmuje się aksjologia. Według jej podstawowych założeń, w działalności konstruktywnej (twórczej i wytwórczej), człowiek kształtuje rzeczywistość według przyjętego systemu wartości, a następnie kontroluje uzyskane efekty. Wynik tej kontroli w sensie platońskim nazywany jest jakością, natomiast według koncepcji Arystotelesa stanowi jedną z cech umożliwiających badanie odmienności i podobieństwa [Hamrol, Mantura 2006: 19–23]. Zagadnienia aksjologiczne należą do trudnych i niejednoznacznych interpretacyjnie z uwagi na subiektywizm tworzonych systemów wartości oraz subiektywizm oceny uzyskiwanych efektów.

Biorąc pod uwagę podejścia filozoficzne, stwierdzić można, że kategoria jakości wykorzystywana być może do opisu wszystkich składników rzeczywistości, tzn.: wytwarzanych wyrobów, świadczonych usług, procesów produkcji, poziomu obsługi klienta itd.

Współczesne ujęcie pojęcia jakości wywodzi się z teorii zarządzania, zaś określenia i definicje, bazując na teoriach ekonomicznych, dotyczą głównie wyrobów i usług. Przykładowo Amerykańskie Towarzystwo Kontroli Jakości definiuje jakość jako ogół cech wyrobu lub usługi decydujących o zdolności zaspokojenia realnych lub potencjalnych potrzeb [Pasternak 2005: 311–312]. Aksjologiczny subiektywizm wskazuje, iż jakość wyrobu lub usługi rozpatrywana być może odmiennie, z punktu widzenia zainteresowanego podmiotu, tzn.:

- producenta wyrobu (świadczącego usługę), który rozpatruje jakość w kategoriach stopnia zgodności rzeczywistych właściwości produktu w stosunku do cech zaplanowanych;
- konsumenta (odbiorcy), który rozpatruje jakość w kategoriach stopnia zaspokojenia jego potrzeb i oczekiwań.

2. Organizacja w ujęciu systemowym

W praktyce zarządzania jedną z częściej wykorzystywanych teorii jest tzw. podejście systemowe [Stoner 1996: 65], które rozpatruje organizację w kategoriach pewnej wyodrębnionej całości (systemu), na którą składają się:

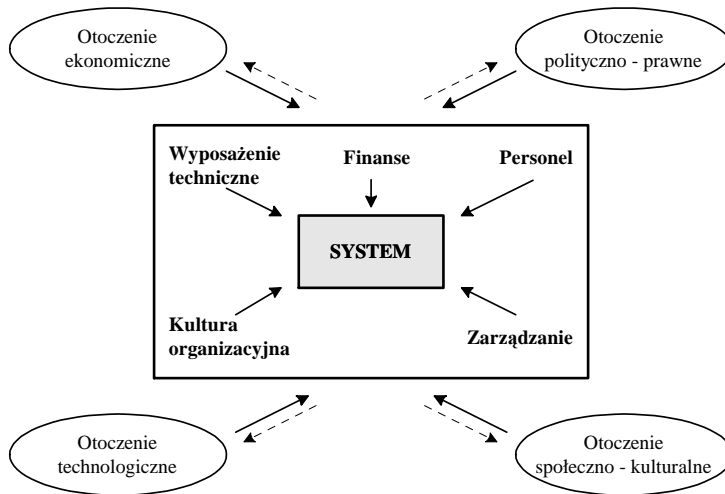
- cel funkcjonowania,
- zbiór elementów składowych,
- zbiór relacji (oddziaływań pomiędzy elementami systemu) oraz
- mechanizm transformacji.

W podejściu systemowym organizację traktuje się jako względnie odosobniony i zintegrowany system funkcjonujący w warunkach określonych zależności wewnętrznych i uwarunkowań zewnętrznych. Traktowana w kategoriach podejścia systemowego organizacja funkcjonuje w określonym otoczeniu, które ma wpływ na sposób i efekty jej funkcjonowania. Jednocześnie organizacja w pewnym stopniu oddziałuje i wpływa na swoje otoczenie [Durlik 1995: 36–39].

Powszechnie przyjmuje się, że każdy system działający w obrębie określonej organizacji funkcjonuje w tzw. dwustopniowym otoczeniu systemowym. Efektywność procesowa systemu jest więc ściśle zależna od organizacji, w której strukturach działa (otoczenie pierwszego stopnia) oraz od otoczenia zewnętrznego, w którego obszarze funkcjonuje organizacja (otoczenie drugiego stopnia).

Funkcjonowanie systemu uzależnione jest od czynników wewnętrznych, warunkujących sprawność operacyjną oraz procesową jakość. O skuteczności procesowej decydują m.in.: wyposażenie techniczne, kwalifikacje pracowników, stosowane metody i procedury organizacyjne, poziom kultury organizacyjnej itp. Z kolei w zakresie czynników zewnętrznych, mogących w sposób pośredni lub bezpośrednio wpływać na sposób i efektywność funkcjonowania, zaliczyć moż-

na m.in. politykę rządu i wprowadzane przez państwo regulacje ustawowe, kondycję ekonomiczną kraju lub regionu, zasady życia społeczno-gospodarczego itd. (rys.1).



Rys. 1. Dwustopniowe otoczenie systemowe

Źródło: (opracowanie własne).

Według zasad podejścia systemowego można analizować każdy realnie funkcjonujący w strukturach wyodrębnionej organizacji system społeczno-gospodarczy lub realizowany proces (np. system lub proces kształcenia), przy czym próba diagnozy i oceny uwzględniać powinna zarówno uwarunkowania wewnętrzne oraz zewnętrzne jego działalności.

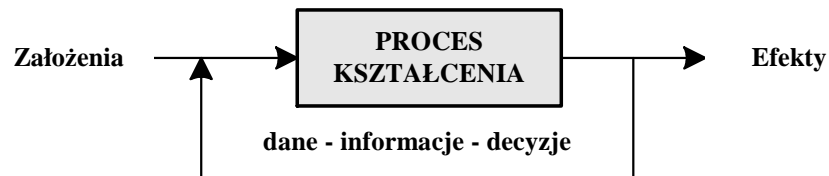
3. Proces kształcenia

Pod pojęciem kształcenie rozumie się proces, który obejmuje nauczanie i uczenie się, a także kształtowanie właściwych postaw osobowych. Podstawą procesu kształcenia są założenia teoretyczne, niezależnie od tego czy są one „literalnie” określone, czy odwołując się do obowiązujących zasad i norm społecznych są przemilczane [Okoń 2003: 129].

Ważnym parametrem charakteryzującym proces kształcenia jest jego efektywność, rozumiana w kategoriach stopnia zbieżności uzyskiwanych efektów w stosunku do wytyczonych celów. Porównanie uzyskanych efektów z założonymi celami stanowi podstawę oceny systemu kształcenia, korygowania treści programowych i przebiegu procesu (rys. 2). O efektywności procesu kształcenia decyduje jego jakość, która z kolei uzależniona jest od jakości elementów składowych lub realizowanych subprocesów, takich jak [Próchnicka 2010: 22]:

- zakładane efekty kształcenia,
- stosowane metody kształcenia,

- metody weryfikacji i oceny,
- proces uczenia się,
- kwalifikacje i poziom motywacji kadry pracowniczej,
- zarządzanie procesem kształcenia.



Rys.2. Efektywność procesu kształcenia – parametr oceny i korygowania działalności

Źródło: (opracowanie własne).

Podstawą oceny jakości procesu kształcenia jest poznanie jego struktury oraz podstawowych zależności. W prowadzonych analizach wykorzystać można ogólne techniki inżynierii jakości, zaś czynniki zakłócające lub destabilizujące proces identyfikować w tzw. obszarze 6M + E, tzn.: Man, Machine, Method, Material, Measurement, Management oraz Environment, [Sałaciński 2009: 10]. Wydaje się, iż przedstawione podejście diagnostyczne, stosowane powszechnie w zakresie procesów produkcji, może być również zastosowane w analizie procesu kształcenia.

O jakości kształcenia decydują prezentowane treści oraz przebieg procesu. Specyfika procesu kształcenia objawia się tym, że o jego jakości decyduje głównie czynnik osobowy, uzależniony od kwalifikacji, osobowości i zaangażowania uczestników, nauczycieli i uczących się. Jakościowe rozłożenie odpowiedzialności na obie strony systemu społecznego wydaje się istotne. Rola nauczyciela jest bezsporna – to on, stosownie do założeń, stosuje odpowiednie metody nauczania oraz weryfikuje i ocenia wiedzę i umiejętności uczących się. Jednakże bezsporne jest, iż o efektach procesu kształcenia decydują również postawa i zaangażowanie uczących się, co istotnie wpływa na tzw. jakość uczenia się. Istotna wydaje się motywacja do nauki, która wywołana być może formalnymi procedurami jej weryfikacji i/lub kontekstem aspiracji i perspektyw życiowych (nabywanie wiedzy wiąże się zawsze z kontekstem, w którym jest zdobywana) [Furmanek 2006].

Efektywność pracy człowieka uzależniona jest nie tylko od kwalifikacji, kompetencji oraz motywacji, ale również od tzw. warunków i okoliczności [Kęsy 2007: 355–356]. Istotnym warunkiem i okolicznością jest m.in. właściwa organizacja „w czasie i w przestrzeni” procesu pracy, poziom techniczny i stopień nowoczesności wyposażenia oraz logika i racjonalność zasad procesowych. Warunki i okoliczności w dużym stopniu uzależnione są od konstruktywnego lub destabilizującego oddziaływania otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego. Inte-

resująca poznawczo może być np. analiza wpływu realiów gospodarki rynkowej na sposób funkcjonowania systemu kształcenia.

4. Jakość kształcenia w ujęciu wybranych realiów gospodarki rynkowej

W tradycyjnym rozumieniu Szkoła postrzegana jest w kategoriach społecznie użytecznej organizacji, której podstawowym zadaniem jest kształcenie osób, stosownie do zakładanych efektów, wyznaczonych standardów oraz poziomu i profilu. Przedstawiona charakterystyka podmiotowa prezentuje procesowe założenia, abstrahując od warunków i okoliczności stanowiących funkcjonalną podstawę. Realia gospodarki rynkowej powodują, iż coraz częściej akcentowanymi wartościami w pracy Szkoły nie są społecznie użyteczne cele, a ekonomiczny wymiar jej funkcjonowania. Ważniejsze od jakości kształcenia stają się zasady finansowania działalności, ilościowe lub wartościowe wskaźniki ekonomiczne, limity i sposób wyceny świadczeń, zestawienia, algorytmy rozliczeniowe, itd. [Kęsy 2011: 226].

Akcentowanie wymiaru ekonomicznego powoduje, że rozpatrywany w kategoriach rynkowych proces kształcenia staje się usługą edukacyjną [Gajda, Cichoń 2010: 38–39], jednostka kształcąca traktowana jest w kategoriach jej „dostawcy”, rola nauczyciela sprowadzona zostaje do wykonawcy dbającego o realizację postanowień umowy, a jakość kształcenia sprowadzona zostaje do kategorii poziomu obsługi klienta. Takie podejście do procesu kształcenia wydaje się wysoce niewłaściwe, gdyż ignoruje jego funkcjonalne podstawy i założenia. Niewłaściwe wydaje się również nadawanie priorytetu ekonomii, której zasady i prawa coraz częściej wyznaczają jednostkom kształcącym sposób i normy funkcjonowania. Efektywność gospodarcza jest niejednokrotnie w konflikcie z misyjnym powołaniem i rolą społeczną organizacji społecznie użytecznych. Budzić może niepokój fakt, iż drogą do ekonomicznej efektywności jest stosowanie metod nie tylko ignorujących podstawowe zasady ich funkcjonowania, ale często również zdrowy rozsądek. Wyznaczone w kategoriach wolnorynkowych zasady funkcjonowania powodują, iż organizacja społecznie użyteczna coraz częściej przypomina jednostkę gospodarczą stosującą strategię biznesową zorientowaną na rentownego klienta lub wykorzystującą tzw. efekt skali w procesie sprzedaży świadczonych usług.

Cechą charakterystyczną gospodarki rynkowej jest tzw. wolność i swoboda gospodarcza. Będąc jej konsekwencją realia wolnorynkowej konkurencji wymuszają potrzebę poszukiwania sposobów promujących oferowane dobra materialne lub świadczone usługi. Istotnym czynnikiem w tym zakresie staje się informacja, forma jej przekazu i skuteczność jej dotarcia do zainteresowanego ofertą odbiorcy. Przedstawione zagadnienie marketingowe dotyczy również jednostek kształcących, czego potwierdzeniem mogą być kampanie reklamujące oferty edukacyjne. Z szacunkiem odnosząc się do potrzeby rzetelnej informacji, z niepokojem przyjmować należy, zawarte w szeroko zakrojonych kampaniach

promocyjnych techniki sprzedaży, w których często oferta edukacyjna obejmuje zestaw produktów komplementarnych uzupełniających „produkt podstawowy”. Problematyka kampanii marketingowych, jej intensywność oraz charakter promocji, wydają się wskazywać na problemy reklamujących się. Jednostki kształcące w obszarach kierunków i specjalności akceptowanych przez rynek pracy oraz gwarantujące użyteczną jakość procesu kształcenia wydają się ograniczać promocję swojej działalności do prezentacji podstawowego zestawu informacji.

Podsumowanie

Ocena jakości produktu to zazwyczaj wynik porównania uzyskanych efektów z założeniami (wyznaczone cele lub potrzeby). Z pojęciem jakości wiążą się dwa interesujące poznawczo procesy, tzn. możliwość adekwatnej identyfikacji jakości określonych przedmiotów lub usług, lub możliwość adekwatnej identyfikacji przedmiotów lub usług na podstawie danych jakości.

Efektywność każdego systemu funkcjonującego w ramach organizacji uzależniona jest od warunków i okoliczności, które zależne są od tzw. podwójnego otoczenia systemowego. Ocena pracy systemu powinna uwzględniać warunki i okoliczności, które uzależnione są od wpływu otoczeń systemowych. Realia rynkowe istotnie wpływają na sposób funkcjonowania organizacji społecznie użytecznych, wprowadzając często „nowatorskie” zasady funkcjonowania oraz kryteria oceny uzyskiwanych efektów. Rynkowa „ideologia” wydaje się być w sprzeczności z fundamentami procesowymi organizacji społecznie użytecznych, w tym jednostek kształcących. Priorytet gospodarczej racjonalności w stosunku do misji i powołania wydaje się błędnym kryterium weryfikacyjnym, czego konsekwencją może być mała efektywność procesowa, a także zjawiska niezadowolenia i oburzenia społecznego.

Mała efektywność procesu kształcenia prowadzić może do negatywnych konsekwencji społecznych. Istotę i znaczenie procesu kształcenia oddać może chińskie powiedzenie: „Jeśli pragniesz dobrobytu przez cały rok – uprawiaj ryż. Jeśli zależy ci na powodzeniu przez dziesięć lat – zasadź drzewa. Jeśli chcesz żyć w dobrobycie przez sto lat – rozwijaj ludzi” [Kamyk 2004].

Literatura

- Durlik I. (1995), *Inżynieria zarządzania*, Warszawa.
- Furmanek W. (2006), *Dobra szkoła rozwinięta cywilizacyjnie* [w:] *Technika – Informatyka – Edukacja. Teoretyczne i praktyczne problemy edukacji technicznej*, red. W. Walat, Rzeszów.
- Gajda J., Cichoń S. (2010), *Jakość jako jedna z kategorii usługi edukacyjnej w szkole wyższej* [w:] *Jakość wobec wyzwań i zagrożeń XXI wieku*, red. R. Reclik, A. Zduniak, Poznań.
- Hamrol A., Mantura W. (2006), *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Warszawa.
- Kamyk T. (2004), *Dbaj o pracowników, więcej zarobisz* [w:] *Brief do sukcesu*.

- Kęsy M. (2011), *Kultura organizacyjna a efektywność funkcjonowania organizacji społecznie odpowiedzialnych*, „Edukacja – Technika – Informatyka”, rocz. nauk. nr 2, cz. 1, Rzeszów.
- Okoń W. (2003), *Wprowadzenie do dydaktyki ogólnej*, Warszawa.
- Pasternak K. (2005), *Zarys zarządzania produkcją*, Warszawa.
- Próchnicka M. (2013), *Elementy procesu kształcenia istotne z punktu widzenia wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego* (www.ekspercibolonscy.org.pl)
- Sałaciński T. (2009), *Statystyczne sterowanie procesami produkcji*, AW Politechniki Warszawskiej, Warszawa.
- Stoner J., Wankel Ch. (1996), *Kierowanie*, Warszawa.

Streszczenie

Przedstawiono pojęcie jakości w ujęciu wybranych działów filozofii oraz teorii zarządzania. Wskazano uwarunkowania funkcjonowania systemu kształcenia w warunkach tzw. podwójnego otoczenia systemowego. Zaprezentowano pojęcie jakości procesu kształcenia w ujęciu wybranych realiów gospodarki rynkowej.

Słowa kluczowe: jakość, proces kształcenia, gospodarka rynkowa.

A process quality in the aspect of market economy reality

Abstract

A defined notion of quality according to selected field of philosophy and management theory has been presented. Some conditions of system operate in the dual system's environment has been presented as well. An education quality in the aspect of market economy reality has been described.

Key words: quality, education, market economy.