

Донскова Людмила Александровна

канд. с.-х. наук, доцент

Фролочкина Татьяна Николаевна

магистр, специалист УМУ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

г. Екатеринбург, Свердловская область

КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

Аннотация: авторы рассматривают теоретические аспекты формирования и реализации концепции TQM в высшем образовании. Установлено, что данная тема является актуальной, но несмотря на активность исследователей в данном направлении и признании необходимости использования концепции в образовательной среде, единая методология разработки и внедрения TQM не сформирована. Авторами определена структура концепции для высшего учебного заведения, ее индикаторы и ожидаемые результаты, определены основные компоненты, составляющие методологическую основу TQM.

Ключевые слова: концепция, TQM, высшее образование, теоретические основы, методология, структура элементы.

Концепция «Всеобщий менеджмент качества» (Total Quality Management – TQM), которая зародилась еще в 1920-е годы, была принята и внедрена в производственные процессы японской промышленностью, что способствовало ее развитию, результатом которого является широкое применение в современном мире не только на производстве, но и в сервисных организациях, например, банковских, страховых и др., в правительственных учреждениях, в здравоохранении, образовательной среде.

Первоисточниками данных и показателей TQM являются, прежде всего, труды специалистов по качеству Дж. Джурана, Э.У. Деминга, К. Исикавы и др.,

благодаря которым осуществлялось распространение, сформулированных учеными ключевых идей концепции, расширялась ее известность и подтверждалась эффективность. Всеобщее управление качеством определяется как концепция, как подход к управлению организацией, не являясь при этом системой, инструментом или процессом управления. TQM – это философия постоянного улучшения качества услуг, товаров и процессов, подчеркивается в [5, с.134], однако в современном понимании TQM рассматривается значительно шире и включает постоянное совершенствование таких составляющих как качество продукции или услуг, качество организации процессов, качества работы персонала и других видов деятельности организации, интегрированных с целью достижения наивысшего уровня удовлетворенности потребностей клиентов и заинтересованных сторон. TQM – это философия менеджмента, которая направлена на эффективное использование материальных и человеческих ресурсов всеми подсистемами организации, помогая в достижении целей.

Исторические аспекты TQM связаны с промышленным сектором, для целей которого и была разработана данная концепция. Однако, в концепции и ее использовании увидели потенциал для повышения эффективности обучения и специалисты образовательной среды. Аналитический обзор научных публикаций, в том числе зарубежных авторов, свидетельствует о высоком уровне интереса к TQM и возможностью применения основных положений в образовательных учреждениях разного уровня – от детских дошкольных учреждений до образовательных учреждений высшей школы.

В современном конкурентном сценарии высшие учебные заведения вынуждены формулировать и реализовывать глобальные стратегии, опираясь на тот факт, что высшее образование и его качество рассматривается основным инструментом развития человеческого капитала, необходимого для экономического роста и процветания любой страны. TQM как философия управления, формирует образ мышления, который и помогает высшим учебным заведениям двигаться в направлении к достижению совершенства в предоставлении образования. TQM

помогает создать культуру доверия, участия, командной работы, качественного мышления и, в конечном итоге, культуру работы подчеркивается в работах [7, 8].

TQM должен успешно внедряться в вузах, чтобы обеспечить высокое качество услуг и удовлетворение потребностей заинтересованных сторон, предоставляя им преимущество в международной и национальной конкурентоспособности. Главная цель TQM – создать в организации среду и климат, в которых все ресурсы используются творчески и эффективно [10]. TQM оказывает сильное влияние на цели, миссию и видение учреждения, и создает ценность в виде повышения качества и обеспечение роста [8, с. 39] В исследованиях установлено влияние TQM, как очень сильного фактора, на качество высшего образования, что позволяет сделать вывод, что TQM заслуживает доверия и укрепляет теорию относительно его применения [6, с. 177].

Несмотря на значительное количество публикаций, учебных материалов и методических рекомендаций, следует признать, что единая методология, которая составила бы основу для разработки и внедрения в практику TQM в образовательном учреждении, пока не сформировалась. Имеющиеся данные в литературе о применимости основных положений к системе управления предприятиям не всегда учитывают особенности образовательного учреждения [2].

Целью наших исследований явилось изучение теоретических основ TQM, опыта использования основных его положений в практике высших образовательных учреждений и разработка общего контура методологической основы для внедрения в практику.

На основании изученных литературных источников, включая стандарты, предложен авторский вариант методологической основы концепции TQM для университета.

Таблица 1

Структура концепции TQM для университета

Структурный элемент	Содержание
1 Ведущая проблема, для решения которой разрабатывается концепция TQM,	Наличие высококонкурентной образовательной среды, повышение интереса у выпускников школ и лицеев к среднему профессиональному образованию. К проблемам относятся также, подчеркивает Годис Л.М. [4], излишняя теоретическая

взаимосвязь с другими проблемами	направленность образования, дисбаланс «производства и потребления» специалистов», проблема финансирования и технической оснащенности вузов, повышения качества обучения студентов, качественной подготовки педагогических кадров и их мотивации [4]
2. Фундаментальные цели TQM в образовании, задачи и исходные данные для разработки концепции TQM	Непрерывное повышение качества образования путем интеграции TQM и всех видов деятельности, функций, процессов, персонала, заинтересованных сторон и бенефициара образовательной среды – студентов учебного заведения (по [5])
3. Назначение концепции – сфера применения и способы использования	Образовательное учреждение высшего образования. Способ использования – интеграция TQM во все виды деятельности образовательного учреждения
4. Принципы, составляющие теоретическое ядро концепции	Ориентация на потребителя, удовлетворение ожиданий и потребностей заинтересованных сторон, лидерство, вовлечение персонала, измерение качества, процессный подход, единство системы, стратегический и системный подход, непрерывное улучшение, принятие решений на основе фактов, коммуникации, социальная ответственность [1, 3]
5. Формула основной идеи и базовые научные понятия, образующие понятийный каркас концепции	TQM – качество жизни университета и его уникальность. Основные понятия: качество, образование, высшая школа, потребители, заинтересованные стороны, результаты, методы и технологии, ресурсы
6. Основные компоненты (элементы, подсистемы) объекта управления	Подсистемы: управленческая деятельность, образовательная деятельность, научно-исследовательская деятельность, воспитательная деятельность, материально-техническое обеспечение, подразделения, обеспечивающие процессы Процедуры включают в себя преподавание, обучение и администрирование [9, с. 60]
7. Основные показатели системных качеств объекта, для решения задач которого разрабатывается концепция	Учащиеся, готовые к участию и обучению, и поддерживаемые в образовании своими семьями и обществом. Окружающая среда является безопасной, здоровой, защищающей и предоставляет адекватные средства и услуги. Содержание обучения, отраженное в соответствующих ресурсах, направлено для достижения базовых профессиональных знаний и навыков. Процессы, в рамках которых квалифицированные преподаватели используют методы обучения, ориентированы на формирование общекультурных и профессиональных компетенций. Результаты, включающие знания, навыки и установки связаны с национальными целями образования и позитивной ролью в обществе
8. Индикаторы концепции	Качество обучения, востребованность на рынке, разработка и совершенствование учебных планов и программ (гибкость, обновление, лучшие практики), технологий обучения (процесс преподавания, качество, передовой опыт), современное оборудование в лабораториях и мультимедийное оснащение аудиторий, инфраструктура и ресурсы (библиотечный центр, информационные ресурсы, интернет и др.), поддержка и продвижение студентов (личностное социальное и духовное развитие, возможности роста, научных достижений),

	управление и лидерство, инновационная практика, организационная среда и др. (по [9])
--	--

Ожидаемые результаты от реализации концепции TQM представлены в таблице 2.

Таблица 2

Ожидаемые результаты

Индикаторы	Основные результаты
Качество образования	Высокий уровень качества знаний студентов, способность применения на практике, самостоятельность в принятии решений и желания к дальнейшему обучению, самообразованию и к совершенствованию профессиональных навыков; трудоустройство выпускников по специальности, востребованность выпускаемых специалистов. Положительные отзывы и благодарности работодателей о выпускниках, профессиональные достижения выпускников и карьерный рост специалистов, окончивших образовательную организацию [3; 4]
Качество обучения	Высокий уровень компетентности, профессионализм, коммуникативность, соблюдение этических норм и научно-исследовательская инициативность профессорско-преподавательского состава и сотрудников учреждения, гармоничное сочетание достижений и материального вознаграждения; количество и качество основных образовательных программ, прошедших лицензирование и аккредитацию, в том числе профессионально-общественную аккредитацию
Материально-техническая база, инфраструктура	100% обеспеченность аудиторным фондом, лабораториями и оборудованием, отвечающих требованиям лицензии на образовательную деятельность, в том числе библиотечным фондом и техническими средствами, наличие лабораторий для информационных и виртуальных технологий, наличие базы дополнительного образования, для проведения культурно-массовых мероприятий и физкультурно-оздоровительной работы, наличие безопасных и комфортных условий обучения и трудовой деятельности
Организационная среда и культура	Развитие и укрепление взаимосвязей с общественными организациями, партнерами и работодателями. Развитие международной деятельности. Взаимодействие с заинтересованными сторонами, гармонизация отношений с ними. Взаимодействие структурных подразделений и гармоничное функционирование всех подсистем. Сплоченность коллектива, хорошая рабочая атмосфера, доброжелательные отношения. Отсутствие межличностных и межгрупповых конфликтов. Наличие культуры качества у всего коллектива, которая как и академические результаты формируют известность вуза [6, с. 161]
Инновационная активность руководства	Высокая активность и заинтересованность руководства в продвижении TQM

Таким образом, основными компонентами, составляющими методологическую основу TQM, являются прежде всего основная идея, видение и миссия учреждения, цель, задачи, принципы (обычно в этом наборе рассматриваются принципы менеджмента качества) и ценности организации. Общая методология по каждому виду деятельности, согласно разработанной авторами концепции TQM включает последовательное выполнение таких функций, как планирование, обучение, реализацию и координацию, корректировку и стандартизацию как части организационно-управленческой практики в организации. В статье не рассматриваются этапы внедрения TQM, так как материал достаточно подробно описан и представлен в учебной литературе [2, 3]. Составляющими TQM являются ресурсы и технологии, программа реализации, набор практических средств и методов управления организацией. Методологическая готовность концепции к практической реализации будет определяться критериями сформированности образовательных компетенций обучающихся, диагностикой образовательного процесса, социально-психологическими и педагогическими условиями реализации идеи [1] и другими составляющими.

Основные результаты исследований. Анализ публикаций свидетельствует о высоком уровне интереса к применению основных положений TQM в высшей школе. Отмечена активность исследований в данном направлении зарубежных исследователей, по мнению которых, TQM – это образ жизни организации, с которым знакомятся те, кто пользуется ее услугами [9, с. 65]. Это способность удовлетворять потребности и ожидания различных заинтересованных сторон, включая студентов, родителей, бизнес и общество в целом. Именно такие учебные заведения становятся уникальными, имея особую стратегию [10].

Анализ литературных данных свидетельствует об отсутствии единой методологии по разработке и внедрению TQM. Практическая значимость исследований на данном этапе заключается в формировании структуры концепции и определении компонентов, составляющих ее методологическую основу.

Список литературы

1. Гелясина Е.В. Концепция как форма научно-педагогического знания / Е.В. Гелясина // Вестник Белорусского государственного педагогического университета. Серия 1. Педагогика. Психология. Филология. – 2020. – №4 (106). – С. 38–43. – EDN MDYEZS.
2. Каблашова И.В. Применение концепции тотального менеджмента качества в системе управления предприятием / И.В. Каблашова // Экономинфо. – 2017. – №3. – С. 68–73. EDN ZRENPP
3. Мищенко Е.С. Прикладные аспекты систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования: монография / Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев, С.В. Мищенко. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2016. – 208 с.
4. Тодис Л.М. Современные проблемы высшего образования в России и возможные пути их решения / Л.М. Тодис, Т.В. Виноградова, А.С. Андроничева // Современное педагогическое образование. – 2023. – №33. – С. 78–81. EDN HWCXES
5. Abdullah Al Mohaimen, Fatima Gul Jahan, Parsu Ram Sharma, Jas Raj Subba, Habibullah Bahar, Mohammad Nazimul Hoque, Khandaker D. Islam. Analysis of academic total quality management in higher education // European Journal of Education Studies. – 2022. – Vol. 9. Is.5. – Pp. 132–150.
6. Furtasan A.Yu. Total Quality Management (TQM) and Quality of Higher Education: A Meta-Analysis Study // International Journal of Instruction. 2023. Vol. 16. No. 2, April. Pp. 161–178. DOI 10.29333/iji.2023.16210a. EDN AGSCHK
7. Hong Xiao. The performance of contractors in Japan, the UK and the USA. An evaluation of construction quality / Hong Xiao, David Proverbs // International Journal of Quality & Reliability Management. 2002. Vol. 19. No. 6. P. 672–687. – DOI 10.1108/02656710210429564. – EDN EAOYLT.
8. Pushpa, L. Implementation of Total Quality Management in Higher Education Institutions // International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER). 2016. Vol. 4. Is. 5, May. Pp. 39–42.

9. Ravindran N., Karpaga Kamaravel Dr. R. Total quality management in education: prospects, issues and challenges // Shanlax International Journal of Education. 2016. Vol. 4. No. 2, March. – Pp. 58–65.

10. Todorut Am. V. The need of Total Quality Management in higher education // Social and Behavioral Sciences. 2013. №83. Pp. 1105–1110.