

**А.И.Момот** ( доктор экономических наук, профессор),  
**Е.В.МИРОШНИЧЕНКО** (ст.преподаватель),  
Донецкий национальный технический университет

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИНЦИПОВ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

*В данной статье рассмотрена необходимость формирования системы управления качеством высшего профессионального образования, основанной на единых методических подходах. На сегодня отсутствует методология создания таких систем в украинском образовании, не разработана типовая модель вузовской системы менеджмента качества (СМК). Для ее создания в статье приведен вариант структурирования направлений деятельности высшей школы с позиции всеобщего управления качеством (TQM).*

*Управление качеством, Total Quality Management, деятельность высшей школы, принципы TQM, стратегические цели, цикл PDCA.*

*Постановка проблемы.* Современная высшая школа по своему годовому финансовому обороту, по размерам, по объему и стоимости основных средств, по структуре ничем не отличается от крупных предприятий производства или сферы услуг. Университет, который не имеет системы управления, соответствующей самым современным требованиям мирового рынка, не может эффективно создавать новые знания и управлять ими. Согласно ДСТУ ISO 9000:2007 [1] менеджмент качества — это координированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Управление качеством является ключевой функцией управления любой организации и основным средством достижения и поддержки его конкурентоспособности. Мощнейшим научным и методологическим направлением в XX ст.. стало всеобщее управление качеством – Total Quality Management (TQM). Этот подход предусматривает участие всего персонала организации в создании высококачественной продукции или услуги на всех этапах ее жизненного цикла от стадии маркетинга, проектирования, производства, эксплуатации, обслуживания до утилизации.

*Анализ последних исследований и публикаций.* Проведенный анализ свидетельствует о чрезвычайной актуальности вопроса внедрения в деятельность высшей школы принципов TQM и систем управления качеством в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» и IWA 2:2007 «Системы управления качеством. Руководство по внедрению стандарта ISO 9001:2000 в сфере образования», которые базируются на восьми принципах TQM. Заслуживает внимания монография авторов О.И. Волкова, Л.М.Виткина, Г.И. Химичевой, А.С.Зенкина, в которой TQM является новым подходом организации к управлению, требующим не «косметического ремонта», а глубокой перестройки основ ее деятельности. Главные факторы, вынуждающие организации искать и внедрять новые способы подтверждения своей адаптивности быстротекущим изменениям являются глобализация мировой экономики, усиление конкуренции, научно-технический прогресс, повышение требований потребителей и законодательство к продук-

ции и услугам [2]. Применение принципов TQM в отрасли высшего образования представлены в работе Л.М.Виткина [3]. В статье Н. Карнаухова, Ю. Якубовского, А. Платонова структурирование осуществляется по направлениям деятельности в соответствии со стратегическими целями, сформулированными на основании подхода Нортон-Каплана *Balanced Scorecard* и положений ISO 9004:2000 [4].

*Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы.* Неознакомленность украинских вузов с принципами TQM требует проведения в Украине широкой ознакомительной кампании для распространения информации относительно управления качеством деятельности высшей школы.

Необходимо формировать отраслевую систему управления качеством высшего профессионального образования, основанную на единых методических подходах, и необходимость создания экспериментальных площадок по разработке и внедрению систем управления качеством на базе высших учебных заведений. Но на сегодня отсутствует методология создания таких систем в украинском образовании. В настоящее время вузы должны разрабатывать ее самостоятельно, что сопряжено со значительными финансовыми и временными затратами.

*Формулировка целей статьи.* Обособленность украинских вузов к внедрению методов управления деятельностью, таких как разработка систем качества в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9000 и к участию в национальных конкурсах качества и делового совершенства на базе Европейской модели, уже в ближайшем будущем может негативно отразиться на их конкурентоспособности в условиях глобализации и жестокой конкуренции.

До настоящего времени не разработана типовая модель вузовской системы менеджмента качества (СМК). Для ее создания в данной статье приведен вариант структурирования направлений деятельности высшей школы с позиции принципов TQM.

*Изложение основного материала исследования.* В концепции всеобщего управления качеством следует выделить некоторые моменты. В первую очередь, TQM - это массовое движение, которое дает наибольший эффект во время согласованного использования этой концепции на уровнях:

- индивидуальном;
- факультета, кафедры, лаборатории; отдела;
- высшего учебного заведения;
- системы образования региона.

Рассмотрим основное содержание элементов стратегии TQM по отношению к деятельности высшей школы.

**1. Ориентация на потребителя.** Без ориентации на потребителя, в том числе на студента, как основного внутреннего потребителя, вузы не смогут обеспечить страну «интеллектуальным потенциалом». Вузы, которые стали проводить для возможных потребителей презентации образовательных программ, ярмарки вакансий, начали возвращаться к системе долговременных связей с заказчиками, выбрав правильный путь с ориентацией на потребителя.

**2. Лидерство руководителя.** Именно руководители обеспечивают единство цели и направления организации. В высшей школе должна быть создана система лидеров и не обязательно руководителей. Каждая учебная дисциплина должна иметь своего лидера-преподавателя, который держит в поле зрения весь учебно-методический комплекс дисциплины и организует его совершенствование. Поэтому каждый преподаватель, работающий со студентами и являющийся для них наставником, должен ощущать себя лидером по отношению к ним. А тон всему должен задать главный лидер высшего учебного заведения - ректор.

**3. Вовлечение работников** дает возможность организации с выгодой использовать их способности. На первый взгляд, кажется, что этот принцип в вузе достаточно эффективно реализуется в силу высокоинтеллектуального уровня основного персонала (преподаватели и научные работники). В силу особенностей образовательной деятельности, связанной с тем, что обучаемые являются не только «объектом» образовательного процесса, но и активным участником – субъектом его, в процесс достижения заявленных целей необходимо вовлечь весь контингент обучаемых. В менеджменте вовлеченность достигается путем разъяснения, как сотрудникам, так и обучаемым миссии, целей и задач в образовательной и научной деятельности. Важную роль играет делегирование им полномочий с тем, чтобы взятая ответственность превращалась в конкретные результаты.

Для учебных заведений сейчас громадное значение имеет создание системы мотивации, как преподавателей, сотрудников, так и обучаемых к достижению высоких результатов в образовательной и научной деятельности. Немаловажную роль играет в этом создание хороших, комфортных условий для работы и учебы.

**4. Процессный подход.** Смыслом процессного подхода принято считать то, что желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.

Для описания сфер деятельности высшей школы в СМК используется широкое понимание всеобщего управления качеством. В первом блоке (рис. 1) приведены направления деятельности, ради которых существуют высшие учебные заведения: учебная, научная и воспитательная. Выделены процессы жизнеобеспечения, без реализации которых практически не может существовать ни одна организация. Для систематизации они разделены на два блока: внутренние процессы и внешние процессы. Все три блока, определяющие жизнедеятельность предприятия (вуза), базируются на ее ресурсе.

**5. Системный подход к менеджменту.** Управление взаимосвязанными процессами как системой. Системный подход требует координации всех аспектов деятельности, применения «проектного стиля» организации работ, вовлечения всех преподавателей, сотрудников и обучаемых в управление для достижения качества и оказания им доверия. Качество продукции и услуг определяется всей системой, показанной на рисунке 1.

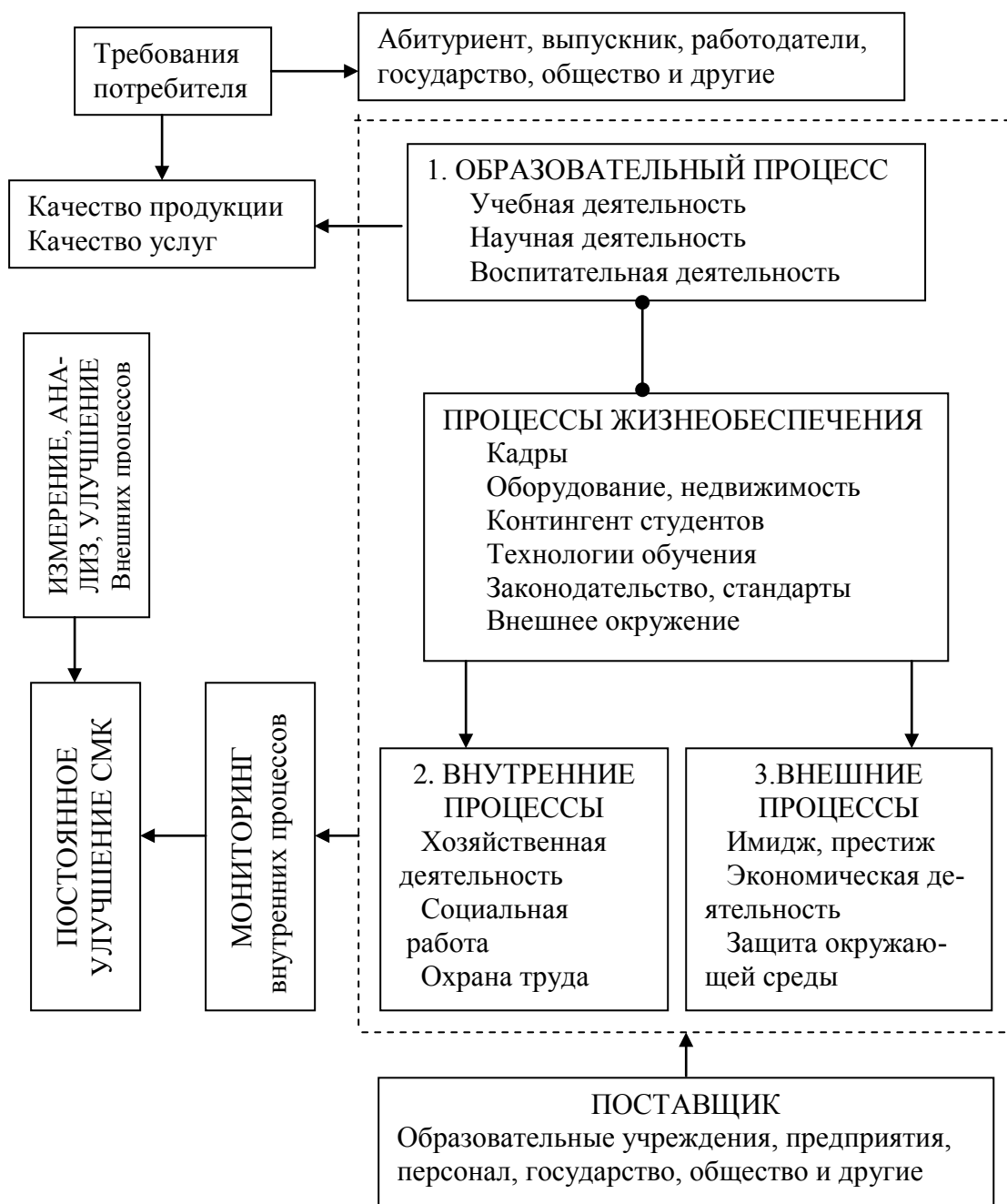


Рисунок 1 – Вариант структурирования направлений деятельности высшей школы с позиции принципов TQM

**6. Постоянное улучшение** деятельности организации следует рассматривать как ее неизменную цель.

Принятие идеологии постоянного улучшения предполагает переосмысление годами сложившихся стереотипов, например, внедрение новых подходов в образовательной деятельности. Для этого необходим тщательный анализ существующих методов на предмет эффективности достижения целей в области качества. Необходимо научить руководителей различного уровня использованию апробированных способов анализа процессов (цикл Шухарта-Деминга, факторные диаграммы Исикавы, внутренний аудит и др. ).

**7. Принятие решений на основе фактов** – эффективные решения основываются на анализе данных и информации. Речь, прежде всего, идет о созда-

нии в каждом вузе информационного базиса аналитической системы. Данные становятся фактами, когда проведен их анализ (сопоставление, сравнение, осмысление). Необходимо обратить внимание на воспроизводимость определения данных.

Руководство обязательно должно демонстрировать, что решения принимаются на основе фактов, подтверждаются фактами, а не голословными утверждениями. И конечно, важное значение имеет создание такой атмосферы в коллективе, когда никто не будет скрывать факты, не будет боязни наказания за ошибки.

**8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками** повышает способность обеих сторон создавать ценности. В высших учебных заведениях этот принцип должен быть всесторонне осмыслен, особенно в области образовательной деятельности.

Взаимоотношения внутренних потребителей в вузе имеет сложную структуру взаимоотношений. Преподаватели, работающие на младших курсах, как бы, являются поставщиками для своих коллег, которые будут использовать знания и умения, сформированные ими у обучаемых. Но студенты, переходящие с курса на курс, не детали, передаваемые по конвейеру из одного цеха в другой. И цена ошибок и недоработок в образовании значительно выше. Опять мы приходим к пониманию того, что в этом вопросе должна быть создана система.

Еще на одну проблему взаимоотношений нужно обратить внимание. Сейчас все ругают среднюю школу за слабую подготовку школьников. И к чему это ведет? Есть улучшения? И, возможно, не будет никаких улучшений до тех пор, пока вузы и школы не воспримут для себя в качестве основополагающего принципа взаимоотношений принцип менеджмента качества - взаимовыгодность отношений. Только тогда можно будет создавать ценности, как на этапе среднего, так и высшего образования.

*Выводы по результатам исследования.* Структурирование направлений деятельности высшей школы с позиции принципов TQM необходимо осуществлять в соответствии со стратегическими целями, сформулированными на основании положений международного стандарта ISO 9004:2000. Выделим четыре стратегических направления:

- повышение потенциала персонала высшей школы;
- совершенствование образовательных процессов;
- финансовая стратегия;
- завоевание лояльности потребителя.

Стратегические цели, в свою очередь, распадаются на задачи, формирование и решение которых необходимо осуществлять в соответствии с циклом PDCA (Plan-Do-Check-Act), связывающим ресурсы, процессы, результативность и ориентированным на постоянное улучшение СМК.

#### **Список литературы:**

1. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Наказ Держспоживстандарту України від 3 вересня 2007 р. № 209 з 2008 – 01 - 01

2. О.І. Волков, Л.М.Віткін, Г.І. Хімичева, А.С.Зенкін. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика. – Київ, видавництво «Наукова думка», 2006-301с.

3. Л.Віткін. Управління якістю у вищих навчальних закладах // Стандартизація, сертифікація, якість.- 2002.- №4.- С.47-50.

4. Н. Карнаухов. Ю.Якубовский, А.Платонов. // Стандарты и качество. – 2006. - №5. – С.50-52.

**МОМОТ О.І.**

**МИРОШНИЧЕНКО О.В.**

Донецький національний технічний університет

**ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦИПІВ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ  
ЯКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

*У даній статті розглянута необхідність формування системи управління якістю вищої професійної освіти, заснованої на єдиних методичних підходах. На сьогодні відсутня методологія створення таких систем в українській освіті, не розроблена типова модель вузівської системи менеджменту якості (СМЯ). Для її створення в статті приведений варіант структуризації напрямів діяльності вищої школи з позиції загального управління якістю (ТQM).*

*Управління якістю, Total Quality Management, діяльність вищої школи, принципи TQM, стратегічні цілі, цикл PDCA.*

**A.I. MOMOT**

**E.V. MIROSHNICHENKO**

Donetsk National Technical University

**THE USE OF PRINCIPLES OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IS  
IN ACTIVITY OF ENTERPRISE**

*The necessity of forming of control system by quality of higher professional education is considered in this article, based on single methodical approaches. For today methodology of creation of such systems absents in Ukrainian education, the model model of the institute of higher system of management of quality is not developed (SMQ). For its creation in the article the variant of structure of directions to activity of higher school is resulted from position of total quality management (TQM).*

*Quality management, Total Quality Management, activity of higher school, principles of TQM, strategic aims, cycle of PDCA.*