

DOI: 10.26104/NNTIK.2022.11.38.060

Омуров Н.К.

САПАТТЫ БАШКАРУУНУН TQM СИСТЕМАСЫНЫН ӨНУГҮШҮ

Омуров Н.К.

РАЗВИТИЕ TQM СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

N. Omurov

DEVELOPMENT OF TQM QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

УДК:371.261

Бул илимий макалада жогорку окуу жайларда билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын түзүүнүн жана колдонуунун негизги методологиялык негизи болуп жалпы сапатты башкаруунун методологиясы (TQM), анын концепциясы жана принциптери анализге алынып ирээттүү каралган. Сапатты башкаруу системасынын Жогорку окуу жайынын билим берүү процессин башкарууну, аны түзүүнүн максатын, структуралык элементтерин жана алардын өз ара байланышын, курулуштун, иштешинин, баалоонун талаптарынын жана принциптерин камсыз кылуучу уюштуруу структурасынын, милдеттеринин, процедураларынын, процесстеринин жана ресурстарынын жыйындысы катары кароо, сапаттык көрсөткүчтөр аныкталып берилет. ЖОЖдо сапат системасын түзүүнүн максаты – окуу процессин тынымсыз өркүндөтүү жана бүтүрүүчүлөрдү даярдоонун сапатына жетишүү, ошондой эле университетте болгон потенциалды (кадр, илимий, ресурс) пайдалануунун натыйжалуулугун жогорулатуу экендиги баса белгиленет. Белгиленген максат бир нече милдеттерди чечүүнү талап кыларын автор бул макалада тактап көрсөткөн.

Негизги сөздөр: университет, билим берүү, билим берүү сапаты, башкаруу системасы, педагогикалык шарттар, инновациялык билим берүү, Парето диаграммасы, текшерүү картасы, гистограмма.

В данной научной статье основной методологической основой создания и использования системы управления качеством образования в высших учебных заведениях является методология всеобщего управления качеством (TQM), анализируются ее концепция и принципы. Рассмотреть систему менеджмента качества как совокупность организационной структуры, задач, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих управление образовательным процессом вуза, цель ее создания, структурные элементы и их взаимосвязь, требования и принципы строительства, эксплуатации, оценки, определяют качественные показатели. Подчеркивается, что целью создания системы качества в вузе является постоянное совершенствование образовательного процесса и достижение качества подготовки выпускников, а также повышение эффективности использования потенциала (кадров, исследований, ресурсов) вуза. Автор четко указал в этой статье, что заявленная цель требует решения нескольких задач.

Ключевые слова: университет, образование, качество образования, система управления, педагогические условия, инновационное образование, диаграмма Парето, контрольная карта, гистограмма.

In this scientific article, the main methodological basis for the creation and use of an education quality management system in higher education institutions is the methodology of total quality management (TQM), its concept and principles are analyzed and analyzed. Consider the quality management system as a set of organizational structure, tasks, procedures, processes and resources that ensure the management of the educational process of the university, the purpose of its creation, structural elements and their relation-

ship, requirements and principles. construction, operation, evaluation quality indicators are determined. It is emphasized that the goal of creating a quality system at a university is to constantly improve the educational process and achieve the quality of graduate training, as well as to increase the efficiency of using the potential (personnel, research, resources) of the university. The author clearly indicated in this article that the stated goal requires the solution of several tasks.

Key words: university, education, quality of education, management system, pedagogical conditions, innovative education, Pareto diagram, control map, histogram.

Сапатты башкаруу түшүнүгү ХХ кылымдын 60-жылдарында мекемелерди башкарууга карата мамиле деген мааниде пайда болгон. Бул мамиле ишмердүүлүктүн ар кандай тармактарында – өндүрүштө, сатып алууларда, таркатууда, ишти уюштурууда сапатты үзгүлтүксүз жакшыртууну көздөгөн. Сапаттуу башкаруунун эң эле кеңири таралган концепциясы болуп Сапатты жалпы башкаруу (TQM) эсептелет. Аны мекемени башкаруунун философия деп түшүнүшөт. Ал өзүнө ар кандай теориялык принциптерди жана практикалык методдорду, берилиштерди сандык жана сапаттык анализдөөнүн инструменттерин камтыйт. Алар бир максатка – сапатты үзгүлтүксүз жакшыртууну максат кылат.

TQMди мекемени сапатка негизделген башкарууга карата мамиле деп аныктоого болот. Мекемени бардык персоналдарын ишти өркүндөтүүгө жатыштыруу аркылуу сапат камсыз болот. Сапатты жогорулатуунун максаты болуп кардарларды канааттандыруу жана бардык кызыккан тараптардын (мисалы, жумушчулар, жетекчилер, жабдып туруучулар) пайда табуусуна умтулуу. TQMдин философиясынын негизинде көптөгөн мекемелер өзүлөрүнүн сапат системасын тургузушат, алар TQM сапатты камсыз кылуу системасы деп аталып калган.

TQM дин мааниси жана маңызы тууралуу бир нече көз караштар орун алган. Алардын айрымдарын карап көрөлү:

TQM – кардарлардын канааттануусуна жана суктануусуна жетишүүгө, кызматкерлердин мүмкүнчүлүктөрүн жогорулатууга, жогорку жана узак мөөнөттүү кирешеге жана чыгымдарды төмөндөтүүгө багытталган иш-аракеттердин системасы.

TQM – процесстерди үзгүлтүксүз өркүндөтүүнүн негизинде керектөөчүлөрдүн муктаждыгын канааттандырууга багытталган өндүрүштү уюштуруу маданияты.

TQM – бул лидерликтин философиясы, ал маалыматтарды кеңири колдонууну, системаларды ориентациялоону жана улук лидерлер жетектеген жалпы башкарууну камтыйт. Бул сапат саясаты, сапатты башкаруу жана сапатты камсыздоо маанилүү ролду ойногон жалпы лидерлик системасы.

TQM – бул белгилүү бир методдор менен байланышкан уюштуруу стратегиясы жана керектөөчүлөрдү сапаттуу товарлар жана/же кызматтар менен камсыздоого мүмкүндүк берет.

TQM бир нече принциптерди камтыйт. Алардын маанисин түшүнүү мекемелерге эң башында эле иш аракеттерди туура жүргүзүүгө мүмкүндүк берет. Алардын ичинен маанилүү болуп төмөнкүлөр эсептелет:

- керектөөчүгө басым жасоо (кызмат же продукт);
- процессти багыттоо;
- кызмат көрсөтүүлөрдүн (же товарлардын) сапатын үзгүлтүксүз жогорулатуу;
- фактылардын негизинде башкаруу чечимдерин кабыл алуу;
- бардык кызматкерлерди ишке тартуу.

TQM стратегиясын тандап алууда мекеменин негизги максаты сапат болуп калат. Кеп кызматтардын же продукциянын сапаты жөнүндө гана эмес, мекеменин тышкы дүйнө менен өз ара аракеттенүүсүнүн сапаты, анын иштешинин жана башкаруусунун сапаты, анын кызматкерлеринин жашоо сапаты жөнүндө болот.

TQM концепциясы 1980-жылдардын аягында жана 1990-жылдардын башында документтештириле баштаган. TQM бардык бөлүмдөрдөгү жана уюштуруу түзүмүнүн бардык деңгээлдериндеги бардык кызматкерлердин катышуусуна негизделген жана кардарлардын талаптарын жана эки тарап үчүн тең артыкчылыктарды канааттандыруу аркылуу узак мөөнөттүү ийгиликке жетишүүгө багытталган.

Бул концепциянын жогорку окуу жайларынын сапатын башкаруудагы мүмкүнчүлүктөрү дагы иликтөөгө алынган. Изилдөөчүлөр жогорку окуу жайын башкарууда TQM дин методологиясын колдонуу мүмкүнчүлүгүн карап, өз көз караштарын билдиришкен. Бир катар эксперттер жогорку билим берүүнүн сапатын башкарууда «үзгүлтүксүз өркүндөтүү» принцибин колдонуу мүмкүндүгүнөн шек санашат. Атап айтканда, Д.Сеймур жогорку окуу жайын өркүндөтүүгө аракет кылганда келип чыккан негизги төрт тоскоолдук жөнүндө айтат: академиялык чөйрөнүн өзгөрүүнү каалабагандыгы, кичинекей клеткаларда обочолонуу, атаандаштыктын жоктугу жана минимумга канааттануу каалоосу [1]. Р.Сайрет университеттеги ар кандай өзгөрүүлөрдүн негизги оппоненти болуп мыкты жетишкендиктерге жетүү үчүн эң жакшы ара-

кеттер жасалган деп эсептеген профессордук-окуучулук курам экенин ырастайт [2]. Б.Бергман бул сезимди өзүн-өзү камсыз кылуу, бытырандылык, индивидуализм жана профессионалдык корпустун изоляциясы ар кандай трансформация процессине тоскоолдуктарды жаратышы менен байланыштырат. Ошого карабастан, ал билим, критикалык ой жүгүртүү, академиялык эркиндик жана инсандын бүтүндүгү сыяктуу борбордук академиялык баалуулуктар, эгерде алар өзгөрүү процессинин негизи катары каралса, жардам бере алат деп эсептейт [3].

Н.Хансен жана С.Энгелькемейкер TQMди университеттердин окуу пландарынын шайкеш келбегендиги, эскирген программалар, начар окутуу, эффективдүү эмес административдик бюрократия, жогорку окуу акысы сыяктуу көйгөйлөрүнө жооп берүү үчүн чоң потенциалга ээ багыт катары карашат. Кээ бир изилдөөчүлөр өнөр жайда топтолгон тажрыйбанын жогорку окуу жайынын тажрыйбасы менен окшоштугу жөнүндө айтышып, «рынокко багыт алуу» деген сөз айкашын колдонушат. М.Овлия жана Э.Аспинуолл жогорку билим берүү системасын талдап, аны өндүрүш тармагы менен салыштырып, системанын динамикасына негизделген мамилени сунушташат. Бул ыкма төмөнкүлөрдү көрсөтөт: системада оң пикир алмашуулар болгондо, өзгөрмөнүн бир багытта өзгөрүшү (көбөйүү же азаюу) сөзсүз ошол эле багытта көбүрөөк өзгөрүүлөргө алып келет. Репутациянын жогорулашы ЖОЖго абитуриенттердин санын көбөйтүп, жөндөмдүү студенттерди тандоого негиз түзүүдө, бул өз кезегинде бүтүрүүчүлөрдүн сапатынын жогорулашына алып келет.

АКШнын университеттерине TQMди киргизүүнүн биринчи аракеттери 1985-жылы башталып, кыймыл тездик менен жайылып, 1996-жылга чейин сапатты жакшыртуу принциптери 252 университетте колдонула баштаган. АКШнын жогорку окуу жайларын TQMди ишке ашырууга түрткөн жалпы фактор бул каржылык ресурстардын, анын ичинде мамлекеттик каражаттардын чектөөсү. Ошентип, TQM АКШ университеттери үчүн «азыраак каражат менен көп иш кылуу» маселесин чечүү үчүн курал болуп калган. Улуу Британияда жогорку окуу жайларында TQM методологиясы 1990-жылдардын башында колдонула баштаган. TQM методологиясы азыркы учурда Канада, Норвегия, Германия, Финляндия, Нидерланды, Япония, Гонконг, Бразилия, Португалия жана башка өлкөлөрдүн университеттеринде ийгиликтүү колдонулат.

Д.Сеймур [1] билим берүүнүн сапатын стратегиялык менеджмент деп атаган төрт принципти аныктаган: «Керектөөчүлөрдүн муктаждыктарына шайкеш келүү же ашыкча болуу», «Баарынын командалык иши», «Үзгүлтүксүз өркүндөтүү» жана «Лидерлик». Анын пикиринде, керектөөчүлөрдүн үстөмдүгү

университеттин студенттеринин, окуу курсун, ал тургай кээде лектордун да эркин тандоосунан көрүнүп турган чындык.

М.Трибус [4] “адегенде процесс, кийинчерээк продукт” принцибин үстөмдүк кылуучу принцип деп эсептей. М.Клейтон процесстерди, алардын ээлерин жана ийгиликтин критикалык факторлорун аныктоого басым жасайт [5]. Анын пикиринде, университеттин эң маанилүү процесстери: стратегиялык жана мезгилдүү пландаштыруу, студенттерди кабыл алуу, студенттерди даярдоо, илимий изилдөө, кызматкерлердин көндүмдөрүн өнүктүрүү, коммуникация, китепкана жана маалымат системалары.

А.Тейлор жана Ф.Хилл [6] TQMдин эң маанилүү принциби катары университетке «бардык кызматкерлерди тартуу» көйгөйлөрүн чыгармачылык менен чечүүгө жана үзгүлтүксүз өркүндөтүү деп эсептешет. Б.Тофт – билим берүү үчүн жалпы сапат жаатында лидерликтин моделин сунуштайт, анын негизги элементтери сапат философиясы, сапатты пландаштыруу, лидерлик жана сапатты жогорулатуу болуп саналат. Сапаттын философиясын ал керектөөчүлөрдүн керектөөлөрүн билүү жана билим берүү кызматтарынын (процесстеринин) борбордук ролун бөлүштүрүү катары аныктайт. Адамдык мамилелердин факторлору «лидерлик» элементинде ачылып, анда студенттердин жана кызматкерлердин муктаждыктарына ачык, сынчыл жана камкор мамиле кылуу сунушталат [7].

Ошентип, TQM принциптери. алгач экономиканын өнөр жай сектору үчүн иштелип чыккан, алар чет өлкөлүк университеттерди башкаруу практикасында кеңири колдонулат.

TQM методологиясынын ар тараптуулугу жана анын билим берүү тармагында колдонулушу орусиялык адистер тарабынан да таанылган. Сапатты башкаруунун заманбап принциптерин колдонуу жөнүндө көз карашты айтып, керектөөчү багыт билим берүү системасынын ишинде негизги нерсе болуп калышы керек деп белгилешкен.

В.Нуждин [8] билим берүү кызматтары чөйрөсүндө TQM принциптерин жана ыкмаларын адаптациялоо ишмердүүлүктүн төмөнкү түрлөрүн айырмалоого мүмкүндүк бергендигин белгилейт: сапаттуу пландаштыруу; сапатты көзөмөлдөө; жакшыртуу. В.Конончук [9] адистерди даярдоонун сапатын башкаруу милдеттерин төмөнкүдөй негизги топторго кыскартат:

- функциялардын түзүмүн, курамын жана бөлүштүрүлүшүн түзүү милдеттери;
- активдүү уюштуруу системасынын элементтеринин натыйжалуулугун баалоо, ресурстарды бөлүштүрүү тартибин аныктоо милдеттери;

- кызыкчылыктарды координациялоону жана координациялоону камсыздоо милдеттери;

- башкаруу механизмдерин синтездөө жана оперативдүү башкаруу милдеттери.

Н.Акатов [10], адистерди даярдоонун сапатын башкарууга концептуалдык мамилени калыптандыруу менен сапат системасынын калыптанышында 4 этапты белгилейт: биринчи этапта «бүтүрүүчүнүн модели» түзүлөт; экинчи этапта - сапаттык көрсөткүчтөр жана салыштыруу параметрлери иштелип чыгат; үчүнчү этап сапат көрсөткүчтөрүн өлчөөнү жана аларды талдоону камсыз кылууну камтыйт; төртүнчү этап - өлчөнгөн жана контролдук көрсөт-күчтөрдөгү айырмачылыктын себептерин аныктоо жана өзгөртүүлөр боюнча тиешелүү чечимдерди кабыл алуу.

Кыргызстанда дагы жогорку окуу жайларынын сапатын камсыз кылуу жана башкаруу маселеси 2000-жылдардын башында коюла баштаган. Бул тууралуу Кыргызстанда бир канчалаган эл аралык семинарлар уюштурулган [11]. Кыргыз окумуштуулары сапат жана аны башкаруу маселесинде өз эмгектерин жарыялашкан [12; 13; 14; 15].

Адистердин жогорудагы пикирлерин жалпылоо менен, биз алардын бардыгы тигил же бул жол менен, төрт этап менен берилген Деминг циклинде сүрөттөлгөн сапатты башкаруу функцияларынын ырааттуулугун чагылдыраарын белгилейбиз:

- сапатты башкаруу боюнча иш-чараларды пландаштыруу;
- пландаштырылган иш-чараларды ишке ашыруу;
- процесстердин жүрүшүнө жана алардын натыйжаларына мониторинг жүргүзүү;
- алынган натыйжаларды талдоо жана оңдоо.

Бул функцияларды үзгүлтүксүз жана ырааттуу, цикл боюнча ишке ашыруу бардык процесстердин үзгүлтүксүз өркүндөтүлүшүнө алып келет, билим берүү кызматтарынын сапаты маселелерин чечүүгө туура жана эффективдүү мамилени камсыз кылуу – ар бир университеттин негизги «продукциясы».

Сапатты башкаруунун принциптеринин жана функцияларынын белгиленген универсалдуулугу сыяктуу эле, TQM арсеналынан алынган методдор жана инструменттер университетти башкаруунун реалдуу практикасында түздөн-түз колдонууну табат. Аларды колдонуу процесстердин жүрүшү жөнүндө маалыматтарды анализдөөгө жана структуралаштырууга, көбүрөөк түшүнүктүү болуу жана талдоону жеңилдетүү үчүн аларды графикалык түрдө көрсөтүүгө, ошондой эле болгон көйгөйлөрдү системалуу түрдө аныктоого жана изилдөөгө, чечимдерди табууга жана натыйжаларды талдоого мүмкүндүк берет (1-табл.).

ЖОЖдо билим берүү процессинин сапаты маселелерин чечүүдө TQM ыкмаларын жана инструменттерин колдонуу

№	Сапатты жакшыртуу алгоритми	Колдонулган инструменттер жана методдор
1.	Идентификациялоо жана иликтөө Сапатты башкаруу куралдары: жакшыртуу мүмкүнчүлүктөрү	– блок-схема - визуалдык көрсөтүү билим берүүнүн сапатын жогорулатуу; – Парето диаграммасы - негизги көйгөйлөрдү аныктоо; – убакыт графиги - тенденцияларды аныктоо; – график - өзгөрмөлөрдүн ортосундагы байланышты аныктоо; – гистограмма - процесстин коюлушу, таралышы жана формасы; – контролдук диаграмма - вариациянын өзгөрүү булактарын аныктоо.
2.	Жаңыланган моделди иштеп чыгуу	Ой жүгүртүү процессин уюштуруунун ыкмалары: – маселени башкача түзүү - маселенин структурасын жана анын элементтеринин ортосундагы байланышты аныктоо; – “мээ чабуулу” - идеяларды коллективдүү иштеп чыгуу; – “мээ чабуулу” - жазуу түрүндө идеяларды түзүүнүн структураланган процесси.
3.	Моделди ишке киргизүү	Пландаштыруу жана башкаруу инструменттеринин моделин ишке ашыруу: – жакындык диаграммасы - идеяларды чогултуу жана топтоо; – байланыштардын графиги - себеп-натыйжа байланыштарын аныктоо; – дарак - аларды чечүү үчүн милдеттерди ажыратуу; – артыкчылыктардын матрицалары - мыкты мүмкүнчүлүктөрдү издөө; – матрицалык диаграмма - мамилелерди издөө; – чечим кабыл алуу процессинин блок-схемасы, түйүндөш пландоо - тармактык график, чечимди кабыл алуу планын түзүү.
4.	Натыйжаларды талдоо	Сапатты башкаруу куралдары: – текшерүү баракчасы - натыйжалардын кыскача жазуусу; – Парето диаграммасы; – текшерүү картасы; – гистограмма.

1-таблицада билим берүүнүн сапатын башкарууда статистикалык контролдоо жана процесстердин кириш жана чыгуу мүнөздөмөлөрүн талдоо ыкмалары басымдуу түрдө колдонулаары ачык көрүнүп турат.

Ушунун негизинде бир катар авторлор TQM менен көптөгөн өлкөлөрдө билим берүүнүн сапатын башкаруунун салттуу ыкмаларын карама-каршы коюшат. Авторлор университеттерде лицензиялоо жана аккредитациялоо тутумдун “киргизүүгө” жана “чыгарууга” гана көңүл бурса, TQMге негизделген мамиле үч этапты тең интеграциялайт жана жакшырат – киргизүү, процесс жана чыгаруу деп ырасташат.

Эгерде университет негизги максатты - жогорку сапаттагы билим берүү кызматтарын көрсөтүүнү жана натыйжалуу башкаруу системасын курууну милдет кылып койгон болсо, анда Сапатты жалпы башкаруу концепциясы талаптарга толук жооп берет жана университетти башкаруунун алдыңкы методологиясы болуп эсептелет.

Адабияттар:

1. Seymour D.T. Higher Performing Colleges. - Maryville, MO : Prescott Publishing, 1995.-Vol. 1.
2. Syret R. Universities and US competitiveness, in Petak W.J. (Ed) // Second Annual Symposium on the Role of Academia in National Competitiveness Total Quality Management. - Los Angeles, 1991.
3. Bergman B. Quality in academic leadership: a contribution to the discussion // Total Quality Management. - 1995. - Vol. 6, № 5. - P. 486-496.
4. Tribe, A. Quality management in education // Journal of Quality and Participation. - 1993.-Vol. 16, № 1. - P. 12-21.

5. Clayton M. Towards total quality management in higher education at Aston University // Higher Education. - 1993. - Vol. 25, 2 3. - P. 363-371.
6. Taylor A., Hill F. Quality management in education // Quality Assurance in Education. - 1993. - Vol. 1, X» 1.
7. Tofte B. A theoretical model for implementation of total quality leadership in 190 education // Total Quality Management. - 1995. - Vol. 6, № 5, 6.
8. Нуждин В.Н. Информатизация и система тотального управления качеством высшего образования: лекция-доклад // Школа-семинар «Создание единого информационного пространства системы образования». - М., 1998. - 25 с.
9. Конончук В.А. Квалиметрия образовательных структур системы военного образования // Квалиметрия человека и образования: теория и практика: тез. докл. Восьмого симпозиума. - М, 1999. - Ч. I.
10. Акатов Н.Б. Организация и подготовка управляющих высшей квалификации: дис. ... к.э.н. - Екатеринбург, 2000.
11. Состояние, проблемы и перспективы обеспечения качества высшего образования в Кыргызстане в контексте Болонского процесса. Вып. 4. Материалы международного семинара / Сост. А.В. Третьяков, Д.С. Костенко. Б., 2006. - 214 с.
12. Калдыбаев С.К., Бейшеналиев А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. - М., 2015. - № 7. - С. 90-97.
13. Кудайбердиева Г.К. Об уровнях организации управлением качеством образования // Alatoo Academic Studies. – 2021. – № 1. - С. 74-81.
14. Кудайбердиева Г.К. Основные подходы к управлению качеством общего образования // Alatoo Academic Studies. – 2021. - № 2. - С. 57- 63.
15. Калдыбаев С.К., Эркинбаев А.А. Характеристики качества образования // Известия ВУЗов Кыргызстана. - Бишкек, 2011. - № 4. - С. 272-273.