

Багрова Екатерина Викторовна,
Ноябрьский институт нефти и газа
(филиал ТИУ в г. Ноябрьске)
E-mail: Bagrova.e.v@mail.ru



ПРИМЕНИМЫ ЛИ ЧЕТЫРНАДЦАТЬ ПРИНЦИПОВ ДЕМИНГА К СОВРЕМЕННОМУ ДИСТАНЦИОННОМУ ВЫСШЕМУ ОБРАЗОВАНИЮ?

**МОДЕРНИЗАЦИЯ
ВОСПИТАТЕЛЬНОГО
ПРОСТРАНСТВА В
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ**

УДК 37.075

В работе рассмотрена применимость принципов Деминга к современному дистанционному образованию в России. Автор публикации всесторонне рассматривает вопрос, насколько возможно сделать государственное дистанционное образование качественным?

The paper considers the applicability of Deming's principles to modern distance education in Russia. Is it possible to make public distance education of high quality?

Ключевые слова

принципы Деминга, дистанционное образование, качество образования.

Keyword

Deming principles, distance education, quality of education.

Тезисы Деминга широко известны в области менеджмента качества. Они не дают никаких конкретных инструкций о том, что и как делать. Вместо этого отражают философию всемирно известного ученого о понятиях качество и эффективность [1]. Согласно учению Деминга, качество всегда эффективно. Между тем основной целью менеджмента является производство качественных товаров и услуг,

которое приведет к снижению издержек, устойчивому спросу и эффективности. Менеджеры не должны контролировать качество. Их главная задача – постоянно совершенствовать его. Для этого необходимо мотивировать и организовывать работников и процесс производства [4]. В свою очередь каждый работник должен стремиться к качеству и гордиться своим трудом [3]. Задача менеджеров – стимулировать работников и организовывать производственные процессы. Один из самых неожиданных моментов теории Деминга заключается в том, что статистические исследования или даже контроль качества бесполезны. Они могут нанести вред организационной структуре и ключевым процессам. Основные идеи фило-

софии Деминга отражены в 14 пунктах его труда. В данной работе рассматривается возможность их реализации в современном высшем образовании России.

Особенно актуальна работа ученого в современном обществе в связи с внедрением интернет-технологий в высшее образование. Согласно философии Деминга, новые технологии не являются благом или выгодой, но существенно меняют производственный процесс. [5].

РАССМОТРИМ ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ФИЛОСОФИИ ДЕМИНГА

1. Создайте постоянную цель для совершенствования

Согласно этому принципу материалы и способы, создаваемые сегодня, должны соответствовать двум одно-временным целям. Прежде всего, они должны быть достаточно хороши для работы в течение многих лет. Например, продвинутое математическое курсы не будут существенно изменяться в течение многих лет. Это значит, что их качество должно быть на высоте, чтобы материалы курсов могли использоваться в течение продолжительного времени.

Также в каждом курсе есть стабильная часть, например математика, механика и пр. Согласно теории качества, эти части должны воспроизводиться ясным голосом и языком, без каких-либо современных слов, сленга или других речевых особенностей. Они должны быть адресованы студентам с определенным уровнем знаний, не дублировать ни один из предыдущих курсов, но должны напоминать некоторые ранее известные сведения. Каждый курс должен завершаться достижением студентами определенных знаний и умений, которые должны быть проверены. Кроме того, они должны быть изменчивыми. Эта система должна быть, возможно, адаптирована к новым информационным технологиям, новым образовательным правилам и требованиям, а также к новым идеям и информации, вводимым в учебные курсы.

Таким образом, основной критерий для постоянной цели может быть сформулирован как достаточно хороший для работы вечно и достаточно изменчивый для любых будущих изменений.

2. Принять новую философию

Этот пункт философии ученого включает понимание нескольких вещей, касающихся образования. Первая из них – реальные потребности студентов. Вторая – понимание первого пункта. Первым пунктом должна быть философия. Каждый студент в университете должен понимать его цели. Несомненно, это невозможно без адекватной заработной платы и отношения к сотрудникам. Важно уважать изменения в их потребностях в соответствии с новыми образовательными форматами и стандартами.

3. Остановка в зависимости от проверок

Качество – процесс, а не просто результат [5]. Важно обеспечить систему внутренних коммуникаций в университете, которые помогают понять текущее качество.

4. Использовать одного поставщика для любого товара

У университетов обычно есть поставщики. Ключевыми из них являются поставщики техники и других товаров. Для университета очень важно иметь единого и стабильного поставщика в каждой области. Только такие поставщики могут обеспечить долгосрочное качество. Таким образом, очень важно формировать долгосрочные контракты, а не тендеры. В онлайн-процессах важно покупать стабильные сервисы, использовать стабильные платформы и так далее. Только долгосрочные партнерские отношения приведут к развитию онлайн-образования.

5. Совершенствуйтесь постоянно и навсегда

Речь идет о подходе Деминга «планируй-делай-проверяй-действуй» [2]. Это и есть модель стабильного повышения качества. В онлайн-вузе это означает, что все инновации должны быть опробованы на небольших студенческих группах, усовершенствованы и только потом внедрены в общий образовательный процесс. Крайне важно знать, какой отдел несет ответственность за тот или иной онлайн-процесс. В случае если несколько отделов работают в рамках одного процесса, это должен быть тот, который должен реагировать как можно скорее из-за каких-либо проблем. Основной целью такой структуры является учет любых возможных проблем студентов, связанных с онлайн-форматом обучения, включая логин, обучение и сопровождение экзаменационного процесса.

Второй аспект этого пункта – повышение квалификации преподавателей. В современном мире есть два основных момента. Первый из них – сегодняшние знания, которые должны быть переведены студентам. Как правило, лучшими лекторами являются ученые или люди, знакомые с развитием современной промышленности. Таким образом, крайне важно вовлекать в образовательный процесс как ученых, так и практиков. Их легче вовлечь в онлайн-образовательный процесс, который можно совмещать с основной трудовой деятельностью. Второй аспект – развитие навыков и компетенций. Основная роль лектора или преподавателя заключается в том, чтобы помочь студентам адаптироваться к текущей реальности. Этот вопрос должен быть взят на контроль профессиональными преподавателями и тьюторами. Их роль заключается в воспитании студентов как личностей. Несомненно, они должны вести какие-то занятия и создавать задания для развития различных компетенций студентов. Более того, они могут вести какие-то курсовые работы или дипломы. В онлайн-образовании им приходится общаться со студентами не только в формате видеолекций или онлайн-тестов, но и через онлайн-диалоги.

6. Использовать обучение на рабочем месте

В предыдущей части было упомянуто, что существует три типа лекторов: ученые, специалисты отрасли и преподаватели. Все они, согласно этому пункту, должны общаться, чтобы в результате обеспечить лучшее качество образования. Благодаря этому общению они должны развивать мастерство друг друга. Более того, они должны понимать сильные и слабые стороны друг друга, чтобы распределять разнообразные задачи между членами команды.

7. Осуществлять руководство

Университет должен обеспечить условия трудоустройства для каждого человека как можно лучше. Здесь есть два ключевых момента. Во-первых, каждый сотрудник должен гордиться своей работой. Ему это должно нравиться, он должен гордиться процессом и стараться делать все, что в его силах. Во-вторых, университеты должны обеспечить условия для личностного и квалификационного развития сотрудников. Это означает, что каждый должен стараться изо всех сил и одновременно находиться в непрерывном процессе саморазвития.

8. Устранить страх

Это означает, что каждый должен быть включен в рабочий процесс [3]. Ее или его мнение должно быть оценено. Более того, каждый может открыто высказывать свое мнение без какого-либо осуждения. В настоящее время университеты представляют собой сильные иерархические системы. Персонал на нижних уровнях не может выражать свои мысли или влиять на развитие системы. Вместо этой неэффективной модели онлайн-высшее образование должно исключить этот сильный иерархический принцип. Она должна привлекать более выдающихся специалистов и предоставлять возможность высказать свои мысли каждому члену сообщества.

9. Разрушение барьеров между подразделениями

Постройте концепцию «внутреннего клиента» – признайте, что каждый отдел или функция обслуживает другие отделы, которые используют их продукцию [1]. Крайне важно знать, какой отдел несет ответственность за тот или иной онлайн-процесс. В случае если несколько отделов работают в рамках одного процесса, это должен быть тот, который должен реагировать как можно скорее из-за каких-либо проблем. Онлайн-формат помогает это сделать благодаря одновременной работе над одним документом, необходимости общения в режиме онлайн. Эти разговоры легко записываются. Кроме того, электронные письма – прекрасная возможность формализовать внутренние задачи.

10. Избавиться от непонятных лозунгов

К сожалению, это один из самых сложных моментов. Он утверждает, что руководство университета должно очень хорошо разбираться в реальных производственных процессах. Кроме того, должно понимать рынок, клиентов, их настоящие и будущие потребности. Исходя из всех этих пунктов, руководство должно обеспечить четкую стратегию с конкретными целями. Каждая цель должна быть согласована с набором точек, которые ведут к ее реализации. Более того, крайне важно, чтобы каждый пункт был действием с измеримыми результатами. Такой способ управления требует действительно глубокого понимания всех процессов.

11. Исключить управление по целям

Предыдущий пункт базируется на четких целях. Эти цели важны для менеджмента. Однако их не следует

внедрять в общение с сотрудниками. Другими словами, подавляющее большинство сотрудников должно быть ориентировано на качество без каких-либо конкретных целей. Это очень далеко от нынешней российской системы образования. Поэтому онлайн-платформы – прекрасная возможность отойти от обычной системы. Однако наиболее сложной частью в этом вопросе является государственный контроль и некоторые измеримые результаты для среднего или даже каждого сотрудника в университете.

12. Снятие барьеров в гордости своим мастерством

Этот пункт также далек от российского высшего образования. В настоящее время всем платят в соответствии с личными достижениями. Потребуется много времени, чтобы поднять качество без денежного стимула. Более того, российское трудовое законодательство стоит на стороне трудящихся. Это делает невозможным стимулировать их каким-либо наказанием.

К сожалению, два других принципа Деминга: «реализовать образование и самосовершенствование» и «сделать «трансформацию» делом каждого» также достаточно далеки от российских реалий высшего образования или были рассмотрены выше.

Существует много государственных ограничений для университетов в реализации принципов Деминга [2]. Главное заключается в том, что государство управляет университетами через измеримые цели и конкретные цифры, которые далеки от понимания качества [5].

Такая ситуация приводит к отсутствию способностей государственных университетов следовать четырнадцати пунктам Деминга. В результате частные университеты имеют больше возможностей для развития своего качества. В новую эру онлайн-образования они могут быть более конкурентоспособными и эффективными. Кроме того, результаты статьи объясняют популярность дополнительных и профессиональных курсов в России, которые могут заменить обычное высшее образование.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Берченко Т.В., Маслова Е.В. Образование в терминах управления качеством. Принципы Деминга // Качество. Инновации. Образование. 2017. № 2. С. 3-8.
2. Жемчугов А.М., Жемчугов М.К. Цикл PDCA Деминга. Современное развитие // Проблемы экономики и менеджмента. 2016. № 2 (54).
3. Конарева Л.А. Применение принципов Деминга в XXI веке. Невыученные уроки. Часть 1 // Стандарты и качество. 2016. № 3. С. 78-82.
4. Кононенко Е.В. и др. Актуальность принципов Деминга в современных условиях // Национальная ассоциация ученых. 2016. № 3. С. 10-11.
5. Морун В.В., Ахмедзянова Ф.К. О поведенческой модели лин-управления предприятием, основанной на принципах Деминга // Экономические науки. 2019. № 170. С. 51-54.