

Посилання на статтю

Родіонов О.В. Формування інноваційних організаційних структур управління якістю вищої освіти / О.В. Родіонов // Управління проектами та Розвиток виробництва: Зб.наук.пр. - Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Далія, 2012. - № 1 (41). - С. 98-105. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/images/Journal/41/12ravyvo.pdf>

УДК 37.015.6

О.В. Родіонов

ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ СТРУКТУР УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Наведено результати науково-методичного обґрунтування процесу формування інноваційних організаційних структур управління якістю вищої освіти. Побудовано моделі організаційних структур управління якістю вищої освіти. Рис. 3, дж. 7.

Ключові слова: якість, вища освіта, управління, організаційна структура.

А.В. Родионов

ФОРМИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Приведены результаты научно-методического обоснования процесса формирования инновационных организационных структур управления качеством высшего образования. Построены модели организационных структур управления качеством высшего образования. Рис. 3, дж. 7.

Ключевые слова: качество, высшее образование, управление, организационная структура.

O.V. Rodionov

GENERATE INNOVATIVE ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION

The results of scientific and methodical study of the formation of innovative organizational structures of the quality of higher education. We construct models of organizational structures of the quality of higher education. Figure. 3, j. 7.

Key words: quality, higher education, governance, organizational structure.

Постановка проблеми. Кожен з рівнів прийняття рішень у ході функціонування системи управління якістю ґрунтується на певному організаційному забезпеченні. При цьому саме організаційна складова визначається головною умовою ефективного планування, цілепокладання, реалізації стратегічних та тактичних настанов, а також головне – забезпечення ефективного процесного управління. Виходячи з цього, актуальним питанням стає обґрунтування змісту, структури та характеру організаційного забезпечення процесів управління якістю послуг вищої освіти на всіх трьох рівнях прийняття управлінських рішень.

Система управління якістю, яка у вузькому розумінні є функціональною складовою загальної системи менеджменту вишу, ґрунтується на чіткому розподілі повноважень і відповідальності професорсько-викладацького складу

(ПВС), посадових осіб та персоналу, встановлених зв'язках усіх виконавців та керівників в межах окремих бізнес-процесів, а також системи якості загалом. Розподіл повноважень та меж відповідальності є однією з важливих складових процесу побудови системи менеджменту якості, яка також ґрунтується на процесному підході, який передбачає встановлення усіх ключових процесів та видів діяльності, зв'язків між ними, їх послідовностей та циклічності. Методологія управління якістю може бути повною мірою втілена і реалізована лише за умови наявності чітко сформованої організаційної структури, в межах якої можливо було б відслідковувати результати та особливості реалізації окремих процесів. При цьому результати такого роду діагностики надають можливість ідентифікувати усі невідповідності та відхилення, але головне – конкретні організаційні одиниці та співробітників, з якими ці невідповідності та відхилення пов'язані.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі питання формування організаційних структур у вищій школі, а також організації процесів управління якістю вищої освіти отримали розвиток у працях О.Ю. Бобало [1], В.М. Запужляк, І. А. Немцевих [2], Н.П. Кудрявцевої [3], Н.Ю. Кривицької [4], Л.М. Яременко [5], Н.В. Яновської [6], Ю.С. Васильєва, В.В. Глухова, М.П. Федорова [7]. Авторами досліджено широке коло питань у цій сфері. Однак слід відмітити, що процеси формування інноваційних організаційних структур управління якістю не було визначено у якості предмета аналізованих наукових праць, що визначає потребу надання розвитку цьому напрямку досліджень.

Метою статті є науково-методичне обґрунтування процесу формування інноваційних організаційних структур управління якістю вищої освіти

Виклад основного матеріалу. Сфера вищої освіти є достатньо консервативним соціально-економічним утворенням. При цьому мережа вишу, яка формує зазначену систему, є головним джерелом цього консерватизму. Організаційні структури багатьох університетів мають тривалу історію та дуже рідко переглядаються або змінюються. Найбільш поширеною схемою управління вищими закладами освіти є та, відповідно до якої відбувається безумовне виконання структурними підрозділами та окремими співробітниками своїх посадових та формально встановлених функцій, зазвичай відображених в статуті вишу, внутрішніх положеннях та інструкціях.

Стара організаційна концепція, яка сьогодні є домінуючою, значною мірою обґрунтовується вищезгаданою консервативністю та перебуванням більшості вишів у державній власності, що безумовно накладає певний бюрократичний відбиток на його функціонування. Однак аналіз науково-практичної літератури [1,4,6,7] визначив наявність деяких недоліків, з якими пов'язана бюрократизація управління вишу з погляду на управління якістю освітніх послуг:

– науково-педагогічні, адміністративні та обслуговуючі працівники вишу не повною мірою розуміють, для кого конкретно вони працюють, що є безпосереднім результатом їх роботи та хто є її споживачем;

– не завжди зрозуміло, в чому полягають результати діяльності освітньої та наукової діяльності вишу, його структурних підрозділів та організаційних одиниць, конкретних посадових осіб або науково-педагогічних працівників щодо до споживачів їхньої "продукції" або послуг;

– в більшості випадків відсутнє ясне уявлення членів ПВС, службовців та обслуговуючого персоналу, як ця "продукція" або послуги "проходять" по організації, тобто як протікає формування результатів діяльності організації (в даному випадку – випускників вишу, які володіють певними новими знаннями, уміннями та навичками);

– науково-педагогічні, адміністративні та обслуговуючі працівники вишу недостатньо та не повною мірою уявляють собі послідовність і взаємодію основних бізнес-процесів, структуру усієї системи управління якістю, свого місця в цій системі, взаємодію структурних підрозділів та ін. ключові питання [6, 7].

Подолання цього значною мірою залежить від побудови організаційної структури управління якістю, орієнтованої на процеси її забезпечення. В даному випадку мова йде про досягнення ефективності реалізації окремих процесів надання освітніх послуг, а не на підвищення ефективності функціонування окремих підрозділів, при цьому на увазі мається ситуація, коли один процес реалізується в межах декількох підрозділів, або виходи процесу, який реалізується в межах окремого підрозділу, є входом для процесу іншого підрозділу чи управлінської ланки. Саме ця характеристика є найбільш вагомою відмінністю процесно-орієнтованої організаційної структури від найбільш розповсюдженої лінійно-функціональної. Стосовно цього питання в роботі [3] зазначається, що при орієнтації на процес так чи інакше виникає ефект попадання постачальників і споживачів в загальне поле зору різних підрозділів, функціональних служб і відділів вишу. Вони утворюють початок і кінець ланцюга процесів і тому є істотними чинниками для оцінки якості процесу в цілому.

Вибір конструкції організаційної структури, в межах якої буде реалізовуватися процесний підхід та управління якістю, залежить від значної кількості чинників, одним з найбільш важливих у цьому випадку буде організаційна (корпоративна) культура вишу та існуюча структура управління. Іншим важливим питанням є також те, що кожен виш ставить різні цілі в галузі управління якістю, має різні ресурси та різний потенціал їхніх джерел.

Існує низка організаційних одиниць, існування яких фундаментально обумовлено (теоретично-методологічними положеннями стандартів серії ISO) розмірами такої організації, як виш, в якій працюють сотні науково-педагогічних і обслуговуючих кадрів, та навчаються тисячі студентів, магістрантів та аспірантів. Перш за все в даному випадку мова йде про уповноважених з питань якості в структурних підрозділах вишу (інститути, факультети, кафедри та ін.). Уповноважені з питань якості є посадовими особами, які поряд з існуючими службовим обов'язками (на умовах суміщення) або на виокремленій посаді реалізують функції управління якістю в межах окремих підрозділів. Уповноважені з якості беруть участь в розробці документації системи управління якістю вишу, здійснюють внутрішній аудит якості, самооцінку, аналіз процесів управління, контрольні функції, застосування коректуючи та запобіжних заходів у разі виявлення відхилень.

Політика та стратегія вишу в галузі якості – цільові орієнтири, декларативні заяви, докладний виклад стратегічного та тактичного бачення вишу. Матеріальним виразом процесу розвитку вишу від політичної та стратегічної заяв до досягнення очікуваних результатів – є функціонування системи управління якістю, чіткої, структурованої, з відповідним ресурсним та організаційним забезпеченням, а також повним документальним оформленням та закріпленням усіх основних процесів, процедур та положень. Департамент вишу з питань якості – є функціональною службою, основною метою якої є розробка структури та змісту системи управління якістю вишу, її впровадження, документування та постійне удосконалення.

Іншим достатньо типовим підрозділом з управління якістю, який є вищим за ієрархією у порівнянні з департаментом якості, – є рада при вищому керівникові (в сфері вищої освіти – при ректорі вишу). Рада з питань якості при ректорі – є колегіальним органом, який зазвичай формується з представників вищого лінійного та функціонального керівництва (члени ректорату, керівництво

інститутів, факультетів, кафедр та ін. підрозділів), а також співробітників департаменту вишу з питань якості. Узагальнено, що функціями такого роду органу може бути планування, організація, координація, контроль розробки та впровадження системи управління якістю вишу, її удосконалення та сертифікації. Вищою посадовою особою в функціональній структурі управління якістю вишу є представник ректорату з питань якості. В залежності від вищеописаних умов ним може бути уповноважений ректора, проректор з якості освіти (або за сумісництвом виконуючий ці функції). Незалежно від конкретної посади, функціональним навантаженням цієї посадової особи є відповідальність за розробку та функціонування системи управління якістю вишу, а головне – реалізація стратегічних і політичних цілей та заяв вищого керівництва в сфері управління якістю послуг.

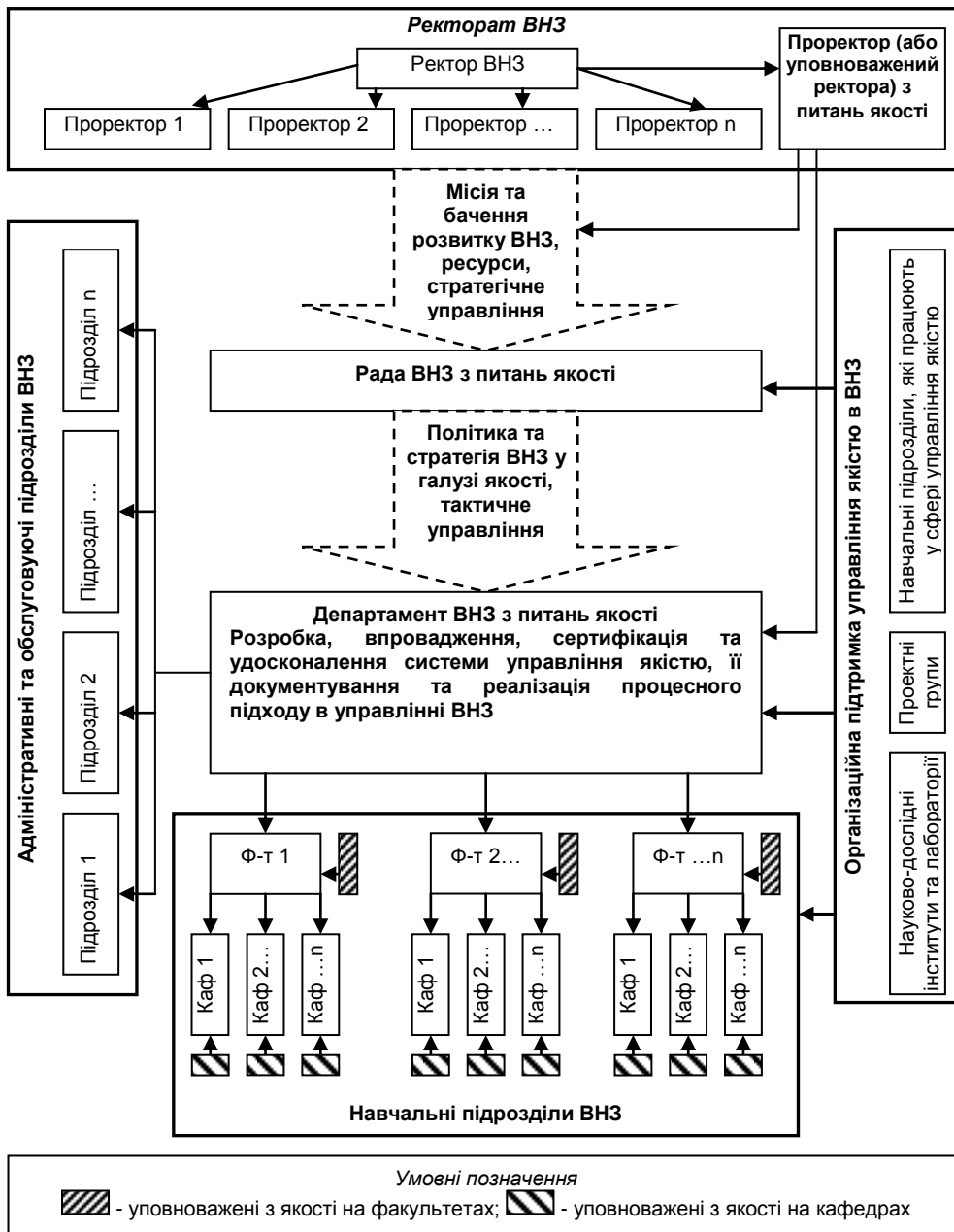


Рис. 1. Організаційна структура управління якістю у вузі

Слід також відмітити можливість організації внутрішньоуніверситетської науково-методичної підтримки системи управління якістю. Її зміст обумовлюється самою сутністю вишу як організації. Цілий ряд вишів надають освітні послуги у сфері управління якістю, стандартизації та сертифікації (відповідно мають такі структурні навчальні підрозділи). Окрім того у виші функціонують науково-дослідні лабораторії, наукові інститути, центри, проектні групи, які окрім іншого (або спеціалізовано) працюють у сфері управління якістю та кваліметрії.

Використання можливостей такого роду підрозділів є також значним резервом, що потребує урахування. Узагальнено, організаційну структуру управління якістю у виші можна навести у такому вигляді (рис. 1).

Описані вище організаційні одиниці та підрозділи функціональної структури управління якістю у виші є центральною складовою, ядром системи управління, орієнтованого на якість. Однак орієнтація на процесне, тотальне управління якістю усієї структури вишу, як вже зазначалося, потребує перебудови усієї лінійно-функціональної структури, характерної для більшості вишів. У цьому випадку пропонуються моделі інноваційних управлінських структур, розбудова яких має певний потенціал до вирішення питань організації управління в сфері якості.

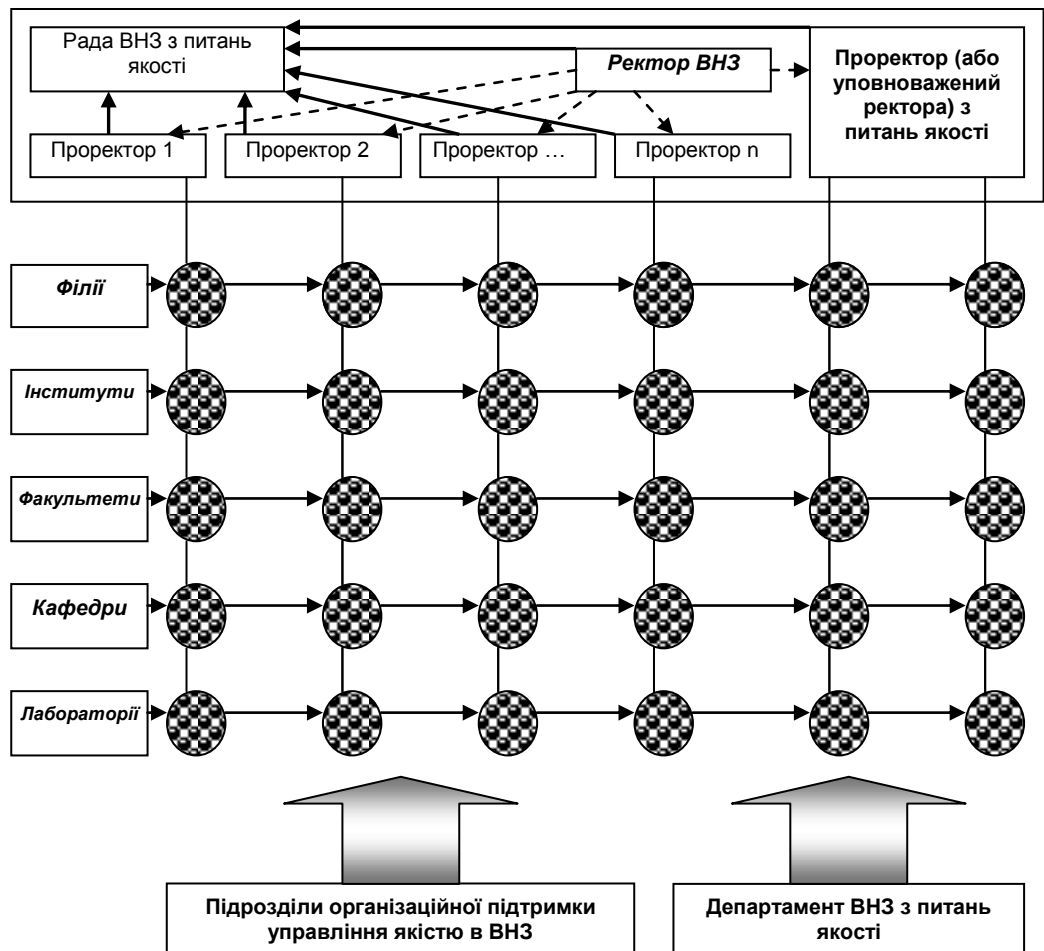


Рис. 2. Матрична організаційна структура управління якістю послуг вузу

Актуальність застосування матричних організаційних структур обумовлюється високим динамізмом та нестабільністю зовнішнього середовища. Матрична структура підвищує пропускну спроможність та ємність каналів внутрішніх комунікацій, прискорює рух інформаційних та матеріальних потоків, що підвищує гнучкість управління та його адаптивність до зміни впливу умов зовнішнього середовища. Сильні горизонтальні зв'язки та гнучкість матричної

організаційної структури дозволяють забезпечити баланс між функціональним керівництвом, адміністративними та лінійними керівними ланками.

Модель матричної організаційної структури управління якістю послуг вузу на основі процесно-орієнтованого підходу побудована, виходячи з вищеописаних методичних основ (рис. 2).

Науковий пошук варіантів конструювання структури управління якістю послуг вузу визначив, що серед перспективних напрямків вирішення зазначеного питання, доцільним є синтезування нової моделі організаційної структури на основі сучасної концепції сервісної орієнтації управління організаціями сфери послуг та базового для цілей менеджменту якості процесного підходу. В результаті цього було розроблено сервісно-орієнтовану організаційну структуру процесного управління якістю послуг вузу. На рис. 3. наведено модель сервісно-орієнтованої організаційної структури процесного управління якістю послуг вишу.

Загальною вимогою для усіх організаційних структур управління якістю є потреба забезпечення синхронності в функціонування підрозділів та процесів системи управління в напрямку реалізації місії, політики та досягненні стратегічних цілей вузу. Керівництво має усвідомлювати, що якість є аргументом функції економічної ефективності та економічного зростання вузу, задоволеності суспільства та споживачів. Будь яка організаційна структура управління якістю у вузі має базуватися на лідерській ролі керівників усіх рівнів, їх впевненості та мотиваційних настановах підлеглим.

Висновок. Абстрагуючись від інноваційних організаційних структур управління якістю послуг вузу, зміст та особливості конструювання яких було описано у статті, відмітимо, що перебудова існуючих ієрархічних, консервативних лінійно-функціональних структур управління з давніми традиціями бюрократизму є важливою умовою переходу вузу до управління, орієнтованого на якість послуг та робот, що є результатом статутної діяльності. Структури старого типу не орієнтовані на формування стратегічного бачення, місії вузу, їм частіше за все властиві надмірна централізація, орієнтація на централізоване фінансування та планування їх діяльності. Однак, характеризуючись зазначеними властивостями вузу намагаються вийти на ринок освітніх послуг та поглибити там свою участь. В даному випадку виникає невідповідність та протиріччя між централізованістю, консерватизмом та інертністю структури вузу, з одного боку, та динамізмом процесів на ключових ринках, різноманіттям потреб споживачів, імперативами інформаційного, інтелектуального, гуманітарного та інноваційного розвитку суспільства. Як наслідок, вузи визначають некоректні цільові орієнтири свого розвитку (зниження плати за навчання для зростання попиту на послуги, що у наслідку знижує матеріально-технічне забезпечення вузу та матеріальні стимули ПВС). Однак орієнтація на масовість не призвела до очікуваних результатів навіть у середньостроковій перспективі, а короткострокові результати не забезпечили тактичних переваг (відповідно незабезпеченими лишилися і стратегічні переваги).

ЛІТЕРАТУРА

1. Бобало О.Ю. Організаційна структура управління маркетинговою діяльністю у вищих навчальних закладах / О.Ю. Бобало // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2010. – № 682/03. – С. 16-22.
2. Запухляк В.М. Бенчмаркетинг зовнішніх елементів організаційної культури як інструмент управління ВНЗ / В.М. Запухляк, І.А. Немцева // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Вип. III (39). – С. 196-205.

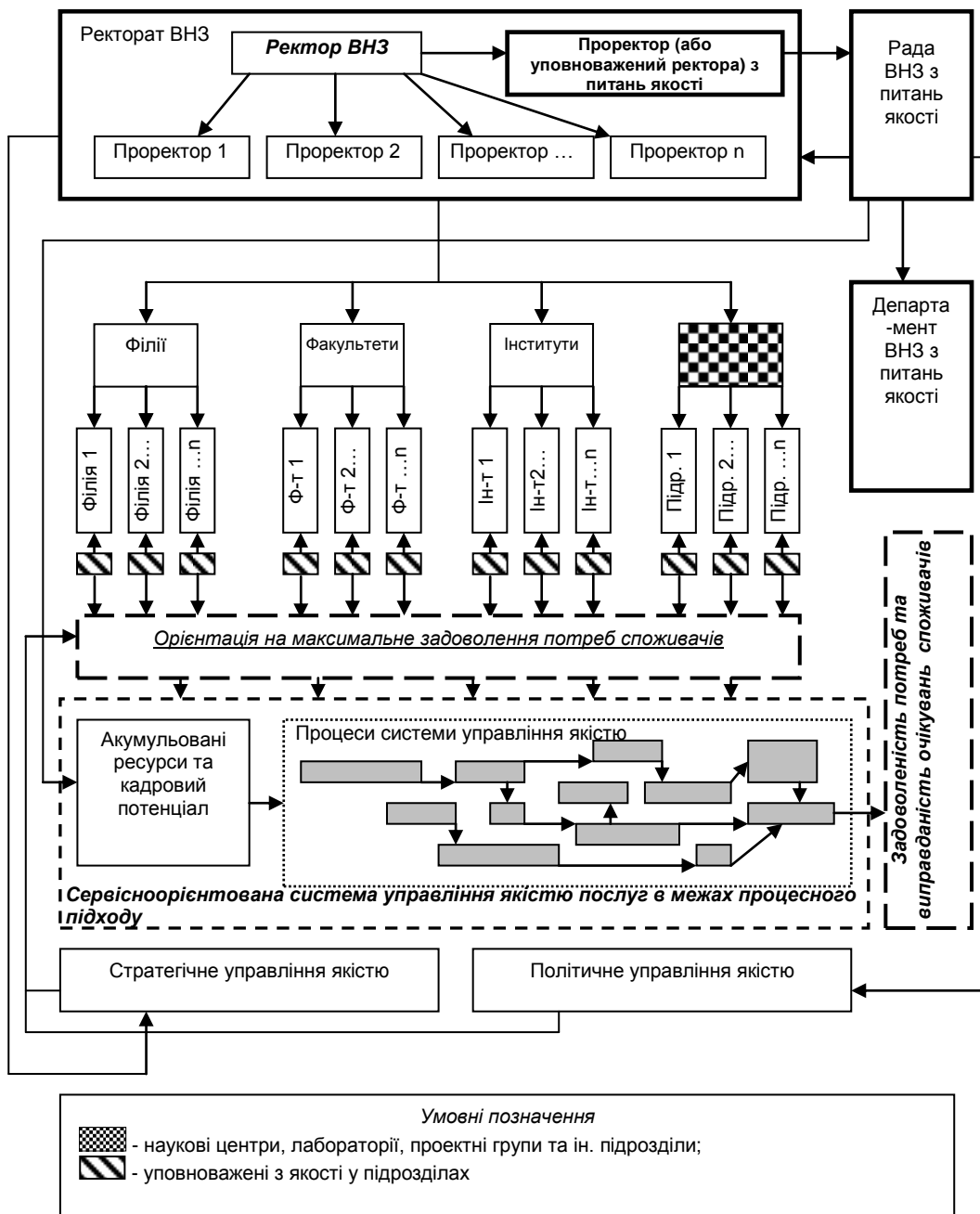


Рис. 3. Сервісно-орієнтована організаційна структура процесного управління якістю послуг вузу

3. Кудрявцева Н.П. Організаційно-економічний механізм державного регулювання освіти (на прикладі післядипломної освіти): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец 08.02.03 «Організація управління, планування і регулювання економікою» / Н.П. Кудрявцева. – К., 2004. – 18 с.

4. Кривицька Н.Ю. Механізм управління інноваційною діяльністю освітніх організацій: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / Н.Ю. Кривицька. – К., 2006. – 20 с.
5. Яременко Л.М. Організаційно–економічні механізми державного управління вищою освітою в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.03 «Економіка та управління національним господарством» / Л.М. Яременко. – К., 2008. – 20 с.
6. Яновська Н.В. Навчальні заклади: організація та облік: монографія / Н.В. Яновська. – Харків: Фактор, 2000. – 232 с.
7. Васильєв Ю.С. Экономика и организация управления вузом: монография / Ю.С. Васильев, В.В. Глухов, М.П. Федоров; под ред. В.В. Глухова. – СПб.: Издательство «Лань», 2004. – 608 с.

Рецензент статті
д.е.н., проф. Даніч В.М.

Стаття надійшла до редакції
20.02.2012 р.