

Посилання на статтю

Родіонов О.В. Планування, проектування і конструювання систем управління якістю вищої освіти / О.В. Родіонов // Управління проектами та Розвиток виробництва: Зб.наук.пр. - Луганськ: вид-во СЛУ ім. В.Дала, 2012. - № 3 (43). - С. 117-121. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/images/Journal/43/12rovvyvo.pdf>

УДК 338.24:005.336.3:378

О.В. Родіонов

ПЛАНУВАННЯ, ПРОЕКТУВАННЯ ТА КОНСТРУЮВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Визначено етапи життєвого циклу систем управління якістю вищої освіти. Здійснено побудову схеми процесу планування, проектування та конструювання системи управління якістю вищої освіти, зміст якої враховує положення специфічних міжнародних стандартів якості у вищій школі та елементи інструментарію управління якістю у ВНЗ. Рис. 2, дж. 6.

Ключові слова: якість, внз, послуги, управління, вища освіта.

А.В. Родионов

ПЛАНИРОВАНИЕ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ И КОНСТРУИРОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Определены этапы жизненного цикла систем управления качеством высшего образования. Осуществлено построение схемы процесса планирования, проектирования и конструирования системы управления качеством высшего образования, содержание которой учитывает положения специфических международных стандартов качества в высшей школе и элементы инструментария управления качеством в вузах. Рис. 2, дж. 6.

Ключевые слова: качество, вузов, услуги, управление, высшее образование.

O.V. Rodionov

PLANNING, DESIGN AND CONSTRUCTION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION

Defined stages of the life cycle of quality management systems of higher education. Done building scheme of the process of planning, design and construction quality management system of higher education, the content of which takes into account the specific situation of international standards of quality in higher education and the elements of quality management tools in higher education. Figure. 2, j. 6.

Keywords: quality, high schools, services, management, higher education.

Постановка проблеми. Розвиток процесів інтеграції освітніх систем країн Європи, зростання конкуренції на ринках освітніх послуг визначають актуальність питання формування систем управління якістю українських ВНЗ. Вирішення зазначеного питання надасть можливість підвищити їх конкурентоспроможність та забезпечити задоволення потреб споживачів послуг вищої освіти на більш високому рівні. Розробка систем управління якістю такого роду послуг потребує врахування значної кількості специфічних факторів та забезпечення їх

відповідності існуючим стандартам як в сфері загального управління якістю, так і в сфері вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання управління якістю послуг вищої освіти отримали розвиток в працях Г. Можаяєвої [2], К. Корсак та Г. Козакової [3], В. Сенашенко [4], С. Ніколаєнка [5], О. Попова [5]. Авторами досліджено загальні проблеми якості та управління у сфері вищої освіти. Запропоновано загальні підходи та визначено передумови підвищення рівня якості послуг вищої освіти. У той же час питання дослідження систем управління якістю послуг ВНЗ достатнього розвитку не отримали.

Метою статті є наведення результатів дослідження підходів до планування, проектування та конструювання систем управління якістю вищої освіти.

Вклад основного матеріалу дослідження. Об'єктом проектування систем управління якістю є рівень конкретного ВНЗ, тобто організації, що безпосередньо надає послуги вищої освіти. Зазначене положення цілком відповідає доктринальним положенням болонського процесу та міжнародним стандартам управління якістю в вищій школі, відповідно до яких, основною ланкою процесу гарантування якості вищої освіти – є конкретні ВНЗ, які несуть основну відповідальність за якісні характеристики послуг, що надаються. Актуальність питання розробки університетських систем управління якістю неодноразово підкреслювалася на державному рівні прийняття рішень, у тому числі в публікаціях та виступах чільників державних структур управління освітою та наукою в Україні.

Практична реалізація методологічних положень в сфері управління якістю на рівні окремих ВНЗ – є складним завданням, вирішення якого потребує наявності чіткого бачення цього процесу вищим керівництвом ВНЗ (на первинному етапі, у подальшому такого роду розуміння має бути досягнуто серед усіх співробітників), а також наявності в нього специфічних знань в галузі управління якістю, що у подальшому є одним з основних чинників, що визначає розуміння потреб здійснення видатків на розвиток персоналу та ПРС (головний ресурс в вищій освіті – кадри), а також умов реалізації його професійних функцій. Слід відмітити, що процес розробки та впровадження системи управління якістю є достатньо тривалим, а її удосконалення й зовсім – перманентним та нескінченим, як наслідок, важливо забезпечити загальне розуміння та підтримку ініціатив керівництва в сфері управління якістю освітніх послуг ВНЗ. В даному випадку, одним з основних питань, буде демонстрація дієвості усіх нововведень та формування доказової бази практичної важливості усіх ініціатив керівництва в сфері якості.

Система управління якістю вищої освіти орієнтована на забезпечення відповідності стандартам якості (національним і міжнародним, загальним стандартам управління якістю і специфічним стандартам якості вищої освіти), постійне удосконалення процесів та результатів виробництва освітніх послуг, підвищення їх споживчої цінності і надання об'єктивної звітності про якісні характеристики послуг ВНЗ та системи управління, що їх опосередковує, всім зацікавленим сторонам.

Життєвий цикл систем управління якістю вищої освіти можливо узагальнюючи зобразити у вигляді послідовності проходження шести основних етапів (рис. 1).

Повний життєвий цикл системи управління якістю з погляду на якісні характеристики освітніх послуг та забезпечення їх відповідної споживчої цінності, передбачає проходження мінімум перших п'яти етапів. Сертифікація системи управління, як етап, є важливим з погляду на іміджеві складову цього процесу та інформування широкої громадськості відносно високого рівня якості послуг, підтвердженого третьою стороною. Однак, реальна споживча цінність отримується на етапах проектування, конструювання, впровадження та постійного удосконалення системи управління.

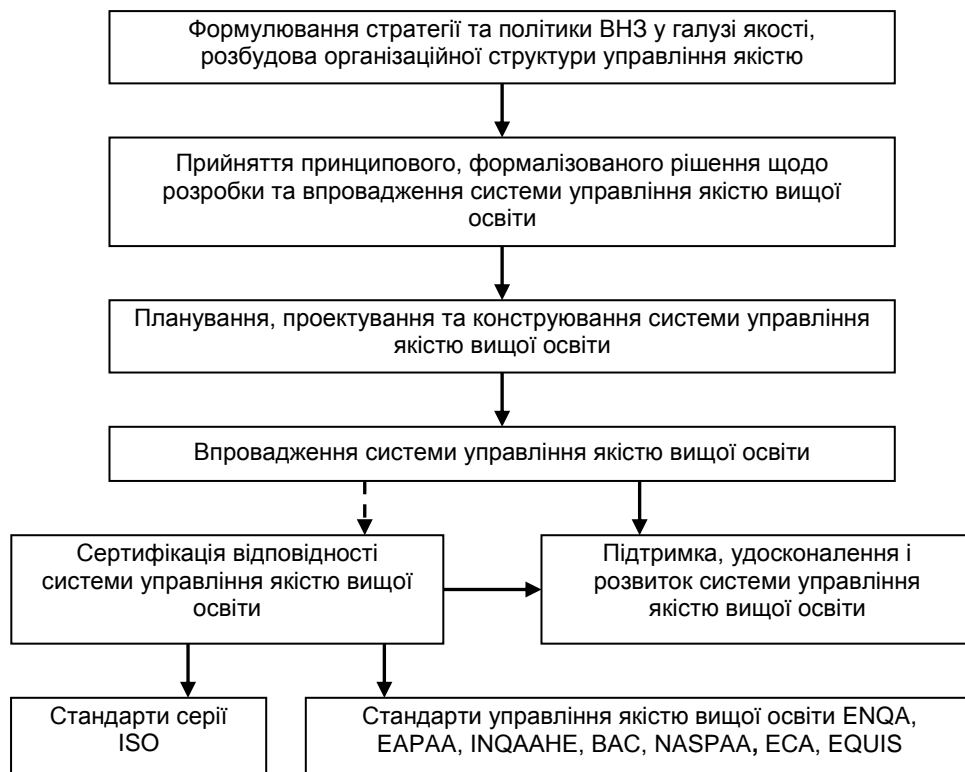


Рис. 1. Життєвий цикл системи управління якістю вищої освіти

Одним з важливіших аспектів практичної реалізації методичних основ з розробки та впровадження систем управління якістю вищої освіти є мотивація та лідерська роль вищого керівництва, чинник, який слабо піддається методичній регламентації, варіативний за змістом його реалізації та суб'єктивний за своїм характером. Але саме лідерство та мотивація, в управлінському, менеджерському сенсі, є ключовими, вихідними вимогами до початку активної фази практичних заходів в сфері розбудови систем управління якістю. В даному випадку значної ролі набуває особистий приклад вищого керівництва ВНЗ, його прихильність культурі та методологічним принципам управління якістю в вищій школі.

Формулювання стратегії та політики ВНЗ у галузі якості, розбудова організаційної структури управління якістю, методичні підходи до організації стратегічного та політичного управління якістю в вищій школі отримали достатній розвиток у попередніх розділах роботи. Їх практична реалізація на оперативному рівні має матеріальний вираз в організованому процесноорієнтованому управлінні, формальною стороною якого є діяльність персоналу та ПБС ВНЗ в межах системи управління якістю. Як наслідок, після прийняття принципового,

формалізованого рішення щодо розробки та впровадження системи управління якістю вищої освіти, його виконання, у вигляді планування, проектування та конструювання відповідної системи управління якістю, зводиться до створення цілісної системи описів (документування) процесів, спрямованих на отримання споживачами послуг певного рівня якості та його постійне підвищення за рахунок удосконалення цих (внутрішніх операційних та управлінських) процесів.

На основі аналізу методології процесу формування систем управління якістю, викладеній в керівних настановах стандартів серії ISO, а також узагальнень позитивного досвіду цієї діяльності, було здійснено побудову схеми процесу планування, проектування та конструювання системи управління якістю вищої освіти (рис. 2), зміст якої враховує положення специфічних міжнародних стандартів якості в вищій школі та елементи інструментарію управління якістю в ВНЗ.

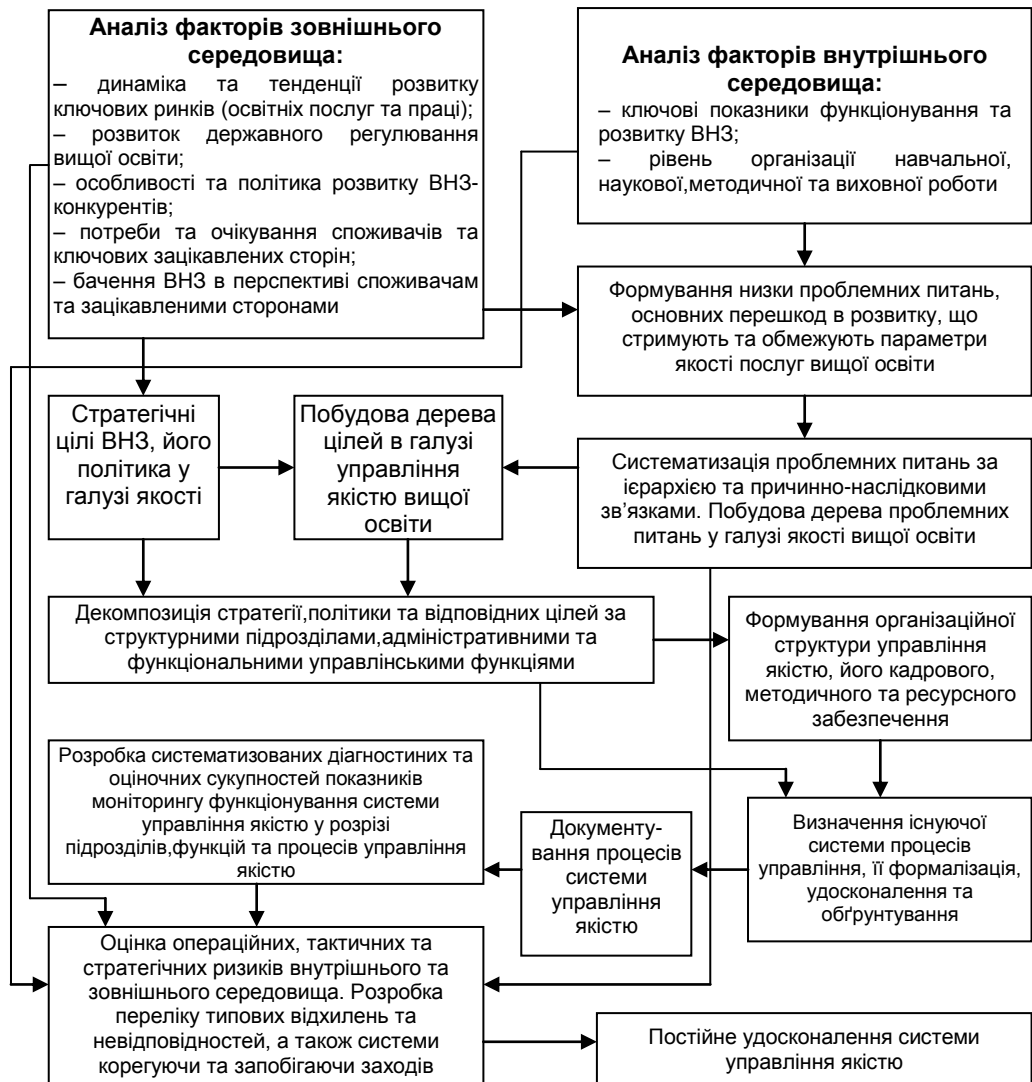


Рис. 2. Схема планування, проектування та конструювання системи управління якістю вищої освіти

Слід також відмітити, що серед об'єктів первинного аналізу ВНЗ є також і внутрішнє середовище ВНЗ, а саме такі індикатори, як ключові показники функціонування та розвитку ВНЗ (кількість прийнятих студентів, у т.ч. контрактної форми навчання, динаміка державного замовлення освітніх та науково-технічних послуг, частка ПВС вищої кваліфікації, його середній вік тощо), рівень якості організації навчальної, наукової, методичної та виховної роботи. Стратегічний аналіз внутрішнього середовища ВНЗ краще здійснити на основі методичних основ комплексної самооцінки (самообстеження) вищого закладу освіти та його основних бізнес-процесів, яка зазвичай передуює формулювання планів по розробці та впровадженню систем управління якістю.

Висновок. Наукове обґрунтування інструментарію управління якістю послуг вищої освіти є значущим з погляду на методичне та методологічне забезпечення процесів управління на рівні ВНЗ. Однак, їх впровадження на практичному рівні також потребує формування специфічного інструментарію. У подальшому, перспективною є розробка схем, алгоритмів, моделей та механізмів, які у сукупності могли б виступити методичним підґрунтям імплементації систематизованих методологічних та методичних положень в сфері управління якістю вищої освіти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Kriterien für die Akkreditierung von Akkreditierungsagenturen [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.akkreditierungsrat.de/index.php?id=7>.
2. Можаяева Г.В. Анализ системы подготовки специалистов и менеджеров ОДО в Италии и Германии / Г.В. Можаяева // Университетское управление. – 2000. – № 1. – С. 5-9.
3. Корсак К. Теоретико-методологічні проблеми забезпечення якості природничої та інженерної освіти / К. Корсак, Г. Козакова // Вища освіта України. – 2005. – №4. – С. 28-34.
4. Сенашенко В. Болонский процесс и качество образования / В. Сенашенко // Alma-mater (Вестник высшей школы). – 2003. – №8. – С. 8-14.
5. Ніколаєнко С. Якість вищої освіти в Україні – погляд у майбутнє / С. Ніколаєнко // Вища школа. – 2006. – № 2. – С. 3-22.
6. Попов. О. Университетский менеджмент и менеджмент в сфере знаний / О. Попов // Alma-mater (Вестник высшей школы). – 2002. – №11. – С. 43-44.

Рецензент статті
Д.т.н., д.е.н., проф. Рамазанов С.К.

Стаття надійшла до редакції
26.08.2012 р.