

КОНЦЕПЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТТЮ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ У СИСТЕМІ ПЕДАГОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПРИВАТНОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Анотація. У статті розглядаються особливості концепції управління якістю підготовки фахівців у системі педагогічного менеджменту приватного ВНЗ, функціонування якої здійснюється як гарантія стабільності якості наданих освітніх послуг. Одним із найефективніших методів, що дозволить приватному ВНЗ вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розробка та запровадження систем управління якістю.

Ключові слова. Якість освіти, система управління якістю освіти, конкурентна боротьба, педагогічний менеджмент.

Л. Коробович

КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В СИСТЕМЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА ЧАСТНОГО ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Анотация. В статье рассматриваются особенности концепции управления качеством подготовки специалистов в системе педагогического менеджмента частного вузу, функционирование которой осуществляется как гарантия стабильности качества предоставляемых образовательных услуг. Одним из эффективных методов, что позволит частному вузов выстоять в жестокой конкурентной борьбе на рынке услуг в сфере высшего образования, является разработка и внедрение систем управления качеством

Ключевые слова. Качество образования, система управления качеством образования, конкурентная борьба, педагогический менеджмент.

The concept of quality management training in the system of pedagogical management of private higher education

Annotation. The article features the concept of quality management training in the system of pedagogical management of private universities, which is functioning as a guarantee of stability of the quality of educational services. One of the most effective methods that will allow private universities to survive in the brutal competition in the market in higher education is to develop and implement quality management systems

Keywords: quality education, quality management system of education, competition, teaching management.

Постановка проблеми. Функціонування у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти для приватного ВНЗ є надзвичайно актуальною. В останній час Україна ставить на меті інтеграцію до світової та європейської економічної системи. Для цього вона повинна мати адекватну систему вищої освіти, здатну відповідати сучасним вимогам глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації тощо. В зв'язку з чим підвищення якості вищої освіти і його вплив на розвиток економіки є стратегічним національним пріоритетом України..

Одним із найефективніших методів, що дозволить приватному ВНЗ вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розробка та запровадження систем управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 «Система менеджменту якості. Вимоги». Цей стандарт базується на принципах тотального менеджменту якості (TQM) і містить універсальні вимоги до системи якості. Основною метою створення і впровадження системи управління якістю є безперервне поліпшення якості освіти. Головним завданням системи управління якістю є не лише вихідний контроль якості наданої послуги, а створення системи, яка дозволить не допускати появи помилок, що призводять до незадовільної якості послуг, виявляти побажання і конструктивні пропозиції споживачів і

передбачати їх.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За даними УкрСЕПРО в освітянській галузі України сертифіковані меш двох десятків систем менеджменту якості вищої освіти (СМЯ). Натомість у світі у сфері освіти сертифіковані понад 25 тисяч таких систем [1]. Полегшити впровадження СМЯ в українських закладах освіти має документ, схвалений у 2006 р. міжнародною робочою групою ISO на семінарі в Бусані (Корея), і прийнятий у 2007 році. В настанові щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти відображено новий узагальнений погляд на освіту. В Україні цей документ гармонізовано та затверджено ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти» [8]. Якщо раніше вважалося, що освіта – це міра передачі знань, то нова концепція XXI століття звучить інакше: «Освіта – це конструкція, що складається зі сталих, інтеграційних процесів, що базуються на індивідуальних потребах та можливостях». Виходячи з наведеного вище, питання розробки та впровадження системи управління якістю освіти у приватних вищих навчальних закладах є надзвичайно актуальним.

Аналіз літературних джерел засвідчив, що діяльність приватних вищих навчальних закладів набуває певного досвіду, який поступово вивчається й узагальнюється вченими. Так, предметом спеціального дослідження українських вчених В. Астахової, І. Тимошенка, Б. Коротяєва стало вивчення ефективності навчально-виховного процесу у приватних ВНЗ [7].

Проте, можна зазначити, що існуючі й описані в наукових працях та подані у нормативних документах критеріальні показники можуть лише опосередковано вимірювати результативність навчального процесу. Тому стає актуальною розробка системи управління якістю освіти й створення для неї відповідного інструментарію на кваліметричних засадах з урахуванням особливостей приватних вищих навчальних закладів.

Відсутність визначеності по деяких питаннях, різноманіття існуючих точок зору дозволяє дослідникові діяти в режимі пошуку, інновацій. Цим

визначається і **мета даної роботи**: узагальнити і систематизувати наявні підходи, на їх основі розробити концепцію управління якістю підготовки фахівців у системі педагогічного менеджменту приватного вищого навчального закладу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основним чинником забезпечення стійкого розвитку держави є кадровий потенціал, формування і розвиток якого здійснюється головним чином в рамках системи освіти. Отже, якість освіти визначає стан і перспективи розвитку суспільства. До найбільш важливих критеріїв оцінювання результатів роботи різних ділянок вищої школи, на наш погляд, належить критерій якості, що виражається у співвідношенні реальних результатів діяльності з поставленими цілями, моделлю випускника ВНЗ, державними стандартами тощо.

У контексті нашого дослідження важливим є поняття «якості освіти». Сучасна психолого-педагогічна література розглядає якість освіти як основний чинник світового розвитку та одну з умов процвітання будь-якої країни. В Україні останнім часом проблема якості освіти набуває актуальності. Так, у Національній доктрині розвитку освіти наголошується: «Якість освіти є національним пріоритетом, передумовою національної безпеки держави, додержання міжнародних норм і вимог законодавства України щодо реалізації права громадян на освіту. На забезпечення якості освіти спрямовуються матеріальні, фінансові, кадрові та наукові ресурси суспільства й держави» [5; с.7].

У науці розглядається два підходи щодо трактування поняття «якість» [10, с.255.].

Перший підхід пояснює «якість» як філософську категорію, що визначає сутність об'єкта чи процесу. Завдяки цьому об'єкт є тим, чим він є, а якість виявляється в сукупності його властивостей; проте об'єкт не складається з них, а володіє ними. Тому якість виступає як його цілісна характеристика.

Другий підхід розглядає «якість» з позицій економіки та управління: це

рівень досягнення поставлених цілей, відповідність визначеним стандартам, ступінь задоволення очікувань споживача.

Зазначені підходи доповнюють один одного: друге конкретизує перше, а перше узагальнює друге.

У теорії соціального управління загальна якість розглядається як якість результатів (продукції) та якість процесу, що складається з: якості підготовки кадрів, їх професіоналізму, якості технологій, якості фінансових та матеріальних умов, якості управління тощо.

Якість продукції в соціальному управлінні виражається в двох аспектах: конструкційному та функціональному. Конструкційний аспект розкриває якість як відповідність стандартам, що можуть бути визначені на основі регіональних, національних, міжнародних вимог щодо конкретної послуги. Функціональний аспект якості виступає як задоволення конкретних потреб у співвідношенні з призначенням продукції. Якість продукції означає інтеграцію конструкційного та функціонального аспектів якості. Сама по собі якість не може бути кінцевим результатом. Вона лише є засобом, за допомогою якого виявляється відповідність кінцевого продукту встановленим стандартам. Кінцевий продукт має відповідати тому, для чого він призначений, і відповідати визначеним цілям.

Отже, якість – це відповідність деяким заданим стандартам, а управління якістю – це приведення системи до визначеного стандарту.

Об'єктами якості виступає діяльність, процес, продукція, організація, система чи окрема особа, чи будь-яка комбінація з них.

Для визначення поняття «якість освіти ВНЗ» будемо спиратися на положення теорії соціального управління. З цих позицій – якість освіти – це, по-перше, якість результатів освітнього процесу: рівень навчальних досягнень студентів, рівень їх компетентності. По-друге, якість освіти – це рівень підготовки та компетентності педагогічних працівників, рівень освітнього середовища (рівень освітніх, фінансових та матеріальних умов), рівень організації методичної служби, рівень компетентності управління

тощо.

Науковці Д. Татьянченко та С. Воровщиков за основу визначення поняття «якості освіти» беруть розуміння освіти як соціально-педагогічної системи, яка характеризується внутрішньою взаємодією її внутрішніх структурних компонентів та зовнішньою взаємодією з оточенням. Ця взаємодія і визначає якість функціонування та розвитку системи освіти [9].

С. Шишов і В. Кальней тлумачать якість освіти як ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу навчання від наданих освітнім закладом освітніх послуг або ступінь досягнення освітніх цілей і завдань [11, с.175].

Український фахівець О. Ляшенко вважає, що якість освіти можна уявляти як багатовимірну модель соціальних норм і вимог до особистості, освітнього середовища, в якому відбувається її розвиток, та системи освіти, яка реалізує їх на певних етапах навчання людини. Крім того, різні його суб'єкти – споживачі по-своєму оцінюють якість освіти як суспільний ідеал освіченості людини, як результат її навчальної діяльності, як процес організації навчання і виховання, як критерій функціонування освітньої системи [4, с.245].

З метою удосконалення механізму оцінювання знань, умінь, навичок і компетенцій студентів, посилення відповідальності керівників вищих навчальних закладів за якість підготовки фахівців Міністерством освіти і науки України був виданий наказ № 948 від 29.10.2007 р. «Про удосконалення механізмів зовнішнього та внутрішнього оцінювання навчальних досягнень студентів», де у пункті 5 керівникам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації наказано розробити і запровадити систему менеджменту якості вищої освіти та систему рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних кадрів. Надійність і ефективність системи менеджменту якості повинна підтримуватися комплексом стандартів ISO 9000[2].

Аналізуючи світовий довід щодо визначення поняття якості освіти В. Ландсман зазначає такий факт, що Міжнародний інститут планування освіти провів дві конференції, які були присвячені питанню якості освіти [3,

с.58]. Результатом дискусій став підсумок про те, що дати однозначне визначення поняттю «якість освіти» просто неможливо. Проте, для практичних цілей під якістю освіти вирішили розуміти «якісні зміни в навчальному процесі та в навколишньому середовищі, що оточує учня, які можна ідентифікувати як поліпшення знань, умінь і цінностей, набутих учнем по закінченні певного етапу навчання» [3; с.6].

Отже, на сьогодні можна зробити безсумнівний висновок про неоднозначність підходів щодо трактування поняття «якість освіти», бо одні автори характеризують освіту як процес, інші – як результат.

Це підтверджує соціологічне опитування різних категорій респондентів [6]:

- батьки студентів, наприклад, співвідносять якість освіти з формуванням професійної компетентності їх дітей, затребуваності їх як фахівців на ринку праці (це результат);

- якість для педагогів означає наявність якісного навчального плану, забезпеченого навчальними матеріалами, оснащення навчального процесу, співвідносність рівнів навчальних досягнень студентів та стандарту освіти тощо (це процес);

- для студентів якість освіти, безсумнівно, зв'язується з мікрокліматом в навчальному закладі;

- для бізнесу й промисловості якість освіти співвідноситься з життєвою позицією, вміннями і навичками, знаннями випускників, їх конкурентоздатністю на ринку праці (це результат);

- для суспільства якість зв'язана з тими ціннісними орієнтаціями випускників, котрі знайдуть своє вираження, наприклад, у громадянській позиції, у технократичній чи гуманістичній спрямованості їхньої професійної діяльності.

Викладене вище вказує, що одні автори визначають якість освіти як якість функціонування системи освіти через надання освітніх послуг. У той же час, інші трактують якість освіти як ступінь досягнення студентами

заданого (нормативного) рівня навчання (рівень підготовки фахівця).

Відповідно до стандартів ІСО (ISO) серії 9000 під *якістю* розуміється ступінь відповідності властивостей якогось об'єкта (продукту, послуги, процесу) деяким вимогам (нормам, стандартам). Тому *якість вищої освіти* можна розглядати як збалансовану відповідність всіх аспектів вищої освіти деяким цілям, потребам, вимогам, нормам і стандартам (http://ru.wikipedia.org/wiki/Перелік_стандартів_ISO). Зазначимо, що *якість вищої освіти* залежить від багатьох факторів, а саме:

- перед вищою освітою ставляться певні зовнішні і внутрішні цілі, надаються встановлені стандарти і норми;
- забезпечення якості освіти детермінується *якістю самих вимог* (цілей, стандартів і норм);
- одержання якісної освіти залежить від якості ресурсів (освітніх програм, кадрового потенціалу, контингенту абітурієнтів, матеріально-технічного забезпечення, фінансів й т.д.), іншими словами, від *якості умов* (вкладень в освіту);
- важливу роль у забезпеченні якості вищої освіти відіграє *якість освітніх процесів* (наукова й навчальна діяльність, керування, освітні технології й т.д.), що безпосередньо реалізують (забезпечують) підготовку фахівців;
- до елементів якості освіти належить *якість результатів* діяльності ВНЗ (поточні й підсумкові результати навчання студентів, характеристики кар'єрного росту випускників і т.д.).

Усе зазначене вище можна узагальнити таким чином (рис.1):

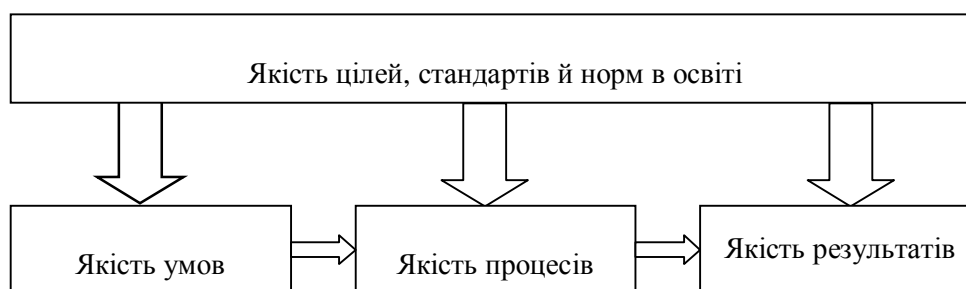


Рис. 1. *Якість вищої освіти*

Поняття «якість» трактується нами як міра корисності, отже, поняття «Якість освіти» виражає ступінь задоволення потреби людей в освіті. В серії міжнародних стандартів ІСО 9000 поняття «якість» - ступінь відповідності властивих характеристик об'єкту вимогам що до нього пред'являються, тому в створювану систему управління якістю надання освітніх послуг ми заклали основні положення Глобальної концепції законодавчого забезпечення якості товарів і послуг на європейському ринку. Функціонування системи менеджменту якості, таким чином, здійснюється як гарантія стабільності якості вироблених продуктів або наданих послуг, а продукцією у сфері освіти є породжуваний навчальним процесом приріст освіченості випускників.

Розроблена в університеті концепція моделі управління якістю підготовки фахівців спирається на розуміння *навчання* як отримання систематизованих знань і придбання відповідних умінь та навичок. Отже, здійснюваний в рамках навчання *освітній процес* супроводжується *розвитком* – закономірною зміною, переходом з одного стану в інший, досконаліший, від старого якісного стану до нового, вищого, від простого до складного, від нижчого до вищого, а також *вихованням* – планомірною дією на розумовий і фізичний розвиток студентів, формуванням їх моральної зовнішності через прищеплення їм необхідних правил поведінки, Таким чином, *якість освіти* є інтегрована характеристика ступеня цінності властивостей навчання, виховання і розвитку.

Надійність і ефективність системи управління якістю освіти підтримується комплексом стандартів ІСО 9000. Основними принципами, закладеними в них, університет керується в даній концепції, а саме:

1. Орієнтація на замовника, яка вимагає збалансованого підходу до запитів споживачів освітніх послуг. Система управління якістю освіти включає механізми контролю, корекції, оцінки, що дозволяють вимірювати і оцінювати задоволеність споживачів якістю послуг, що надаються.

2. Керівництво університету визначає єдність мети, напрями і внутрішнє середовище організації, створюючи обстановку повного

залучення всіх співробітників для досягнення цілей університету.

3. Залучення співробітників університету, як найбільш суттєвих та цінних ресурсів університету, найкраще використання можливостей кожного визначає максимальну вигоду для університету.

4. Процесний підхід, що передбачає систематичне виявлення і менеджмент процесів, які реалізуються в університеті та їх взаємозв'язків.

5. Системний підхід до управління, сприяючий підвищенню результативності і ефективності університету, що передбачає також вимірювання і оцінювання.

6. Постійне покращення системи менеджменту якості як незмінна мета університету.

7. Прийняття рішень, заснованих на логічному та інтуїтивному аналізі реальних даних та інформації.

8. Взаємовигідні стосунки із замовниками і споживачами освітніх послуг, що надаються університетом.

Основна мета системи управління якістю в університеті - створення оптимальних умов для розвитку соціально-активної особистості майбутнього фахівця з урахуванням його потреб, мотивів, за допомогою самоосвіти, саморозвитку, самореалізації і самовдосконалення в умовах ринкових стосунків.

При досягненні поставленої мети підлягають до вирішення наступні завдання:

- створення системи управління якістю, що саморозвивається, в галузі надання освітніх послуг, та реалізовує принцип безперервного вдосконалення;

- сертифікація системи менеджменту якості освітніх послуг на відповідність стандартам ISO 9001;

- забезпечення випереджаючого задоволення запитів клієнтів, системних гарантій придбання ними знань, умінь і комплексної підготовки до самореалізації у суспільстві;

- створення єдиної нормативно-правової бази для забезпечення ефективного функціонування і розвитку системи менеджменту якості освітніх послуг;

- організація моніторингу якості освітнього процесу, визначення моделей вимірювання показників якості з подальшою розробкою контрольних вимірювальних матеріалів.

Фахівці в галузі управління якістю виділяють різні групи його складових. При їх систематизації на основі відношення до процесу надання освітніх послуг групуються наступні основні чинники:

1. Якість суб'єкта отримання освітніх послуг (абітурієнта, студента, магістранта, аспіранта).

2. Якості об'єкту надання освітніх послуг (університету) в т.ч.:

- Якість управління (цілі, принципи, методи, структури, організація планування)

- Якість послуг, що надаються (структура і зміст програм навчання)

- Якість ресурсного забезпечення процесу надання освітніх послуг:

- матеріально-технічного (навчальні аудиторії, обладнання, витратні матеріали);

- методичного (навчальна література, , навчально-методичні комплекси);

- кадрового (професорсько-викладацький і допоміжний персонал);

- фінансового і так далі

3. Якість процесу надання освітніх послуг, в т.ч.:

- Якість організації і реалізації вживаних технологій надання освітніх послуг (структура взаємодії суб'єктів, форма і зміст освітніх процесів, мотиваційні чинники);

- Якість контролю за процесом надання освітніх послуг;

- Якість контролю результатів надання освітніх послуг.

Аналізуючи ці чинники в сукупності, ми відзначаємо їх відношення до тієї або іншої стадії життєвого циклу надання будь-якої послуги, тому питання про те, що впливає на якість освітньої послуги, зводиться нами до того, які із стадій життєвого циклу послуги здійснюють вплив на її якість (рис.2).

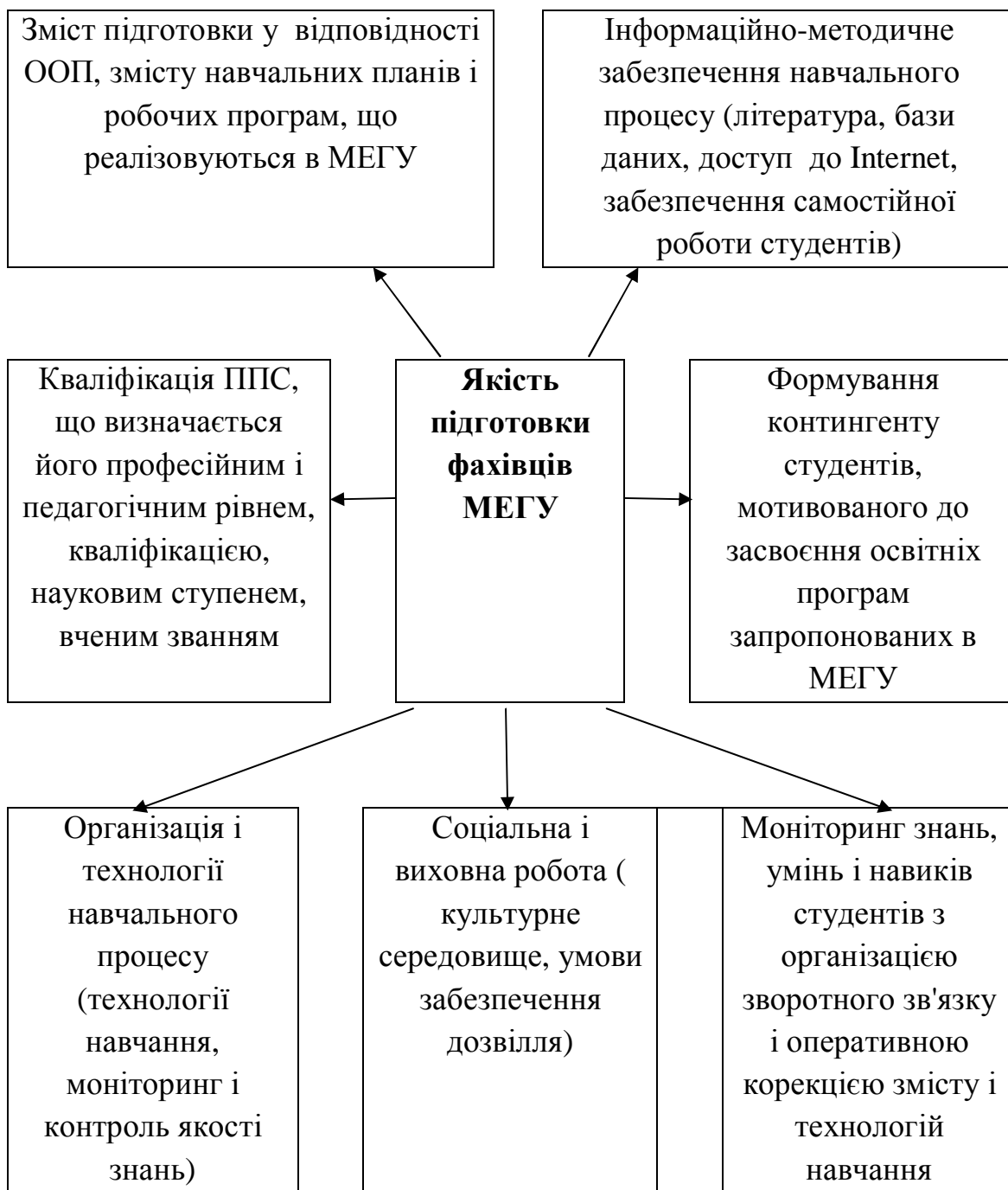


Рис.2. Чинники що впливають на якість підготовки фахівців

Таким чином, структура чинників, що впливають на якість надання освітніх послуг університетом, яка містить основні етапи життєвого циклу освітньої послуги, спричиняє набір методів і засобів дії на вказані чинники, що дозволяють забезпечити досягнення поставлених цілей. В результаті реалізації Концепції очікується створення, впровадження, ефективного функціонування і забезпечення системи управління якістю з метою підвищення якості рівня освітніх послуг, що надаються університетом і досягнення конкретних результатів по професійній компетентності випускників університету, їх затребуваності на ринку праці.

Висновки. З'ясовано, що *якість вищої освіти* можна розглядати як збалансовану відповідність всіх аспектів вищої освіти деяким цілям, потребам, вимогам, нормам і стандартам, які обумовлюють якість умов, якість навчального процесу та якість результату. Створення системи управління якістю діяльності ВНЗ, що саморозвивається, в галузі надання освітніх послуг, та реалізовує принцип безперервного вдосконалення є одним із найефективніших методів, що дозволить приватному ВНЗ вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти

Літератури:

1. Віткін Л.М. Місце України у світовій та європейській якості: / Л.М. Віткін //Стандартизація, сертифікація, якість — №3(18). – 2002. – С.215
2. Владимир Жуков. Управление качеством в системе непрерывного педагогического образования. / Владимир Жуков //Стандарты и качество. – №9. – 2002. – С. 318
3. Ландсман В.А. Організація зовнішнього стандартизованого тестування навчальних досягнень учнів загальноосвітньої школи: дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / В.А. Ландсман. – К., 2004. – 243 с.
4. Ляшенко О.І. Якість освіти: проблеми оцінювання, моніторингу та управління / О.І.Ляшенко // Розвиток педагогічної і психологічної наук в

Україні 1992-2002: збірник наукових праць до 10-річчя АПН України. Ч 1 / Академія педагогічних наук України. – Харків: ОВС, 2002. – С.243-250.

5. Національна доктрина розвитку освіти України // Освіта України. – 2002. 23 квітня, (№33). – С. 4–6.

6. Педагогический контроль и оценка качества образования – Режим доступу: <http://www.old.kspu.ru/ffec/psych/ps17.html#17>

7. Приватна вища школа на шляху інновацій: монографія [Авт. колектив: Віктор Андрущенко, Борис Корольов, Валентина Астахова [та ін.]; за ред. В.П.Андрущенка та Б.І.Корольова; Акад. пед. наук України. Ін-т вищ. освіти, Харк. гуманіт. ун-т „Нар. укр. акад.” – Х.: НУА, 2005. – 320 с.

8. Рекомендації. “Побудова систем управління якістю у відповідності з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000: 2000. Накопичення даних для проектування документації”. - Розроблено КВЦ “Системи якості”. – 110 с.

9. Татьяначенко Д.В. Управление качеством образования: вхождение в проблему / Д.В. Татьяначенко, С.Г. Воровщиков. – Челябинск: Книга, 1995. – 105 с.

10. Тищенко О.М. Основи маркетингу: навч. посіб. для викладачів загальноосвітніх шкіл до курсу „Основи ринкової економіки” / О.М.Тищенко, Ю.Б.Іванов, Г.В. Єльнікова; за заг. ред. Г.В.Єльнікової. – Х.: ХОІНОПР, 1996.– 92с.

11. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе / С.Е.Шишов, В.А. Кальней. – М.: Педагогическое общество России, 1999. – 354 с.