

Чміль Анатолій Іванович
Доктор технічних наук,
професор, заступник директора
ЦППО ДВНЗ „Університет
менеджменту освіти”
АПН України

УДК 378.11

ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ

У статті розкриваються концептуальні підходи до управління якістю вищої освіти і принципи якості, що закладені в міжнародних стандартах ISO 9000. На підставі розглянутих принципів запропонована модель системи управління якістю вищої освіти.

Ключові слова: якість освіти, принципи якості освіти, модель системи управління якістю

The conceptual approaches to quality control of a higher education and principles of qualities which were goped up in the international standards ISO 9000 are uncovered. Tthe model of a management system of quality of higher education on the basis of the reviewed principlesis offered in the article

Keywords: quality of education, principles of quality of education, model of control the system by quality

В статье раскрываются концептуальные подходы к управлению качеством высшего образования и принципы качества заложенные в стандартах ISO 9000. На основе рассмотренных принципов предложена модель системы управления качеством высшего образования.

Ключевые слова: качество образования, принципикачества образования, модель системы управления качеством

Серед шести положень Болонської декларації спрямованих на перетворення в національних системах вищої освіти, важливе місце відводиться оцінці якості як “багатосторонній концепції, що охоплює всі основні функції і види діяльності: навчальні і академічні програми; наукові дослідження і стипендії; укомплектованість кадрами; студентами; приміщення; матеріально-технічну базу; обладнання; роботу на благо суспільства і академічне середовище”.

Закладені в міжнародних стандартах ISO серії 9000 принципи якості дозволяють успішно їх використовувати при розробці системи управління якістю освіти. Таких принципів сім і стосовно управління якістю освіти вони виглядають наступним чином.

Принцип 1. *Організація, орієнтована на споживача.* Організація (навчальний заклад) залежить від своїх споживачів (студентів, слухачів) і тому повинна розуміти як сьогоденні так і майбутні потреби, виконувати їх вимоги і намагатися перевершити їх очікування. Це означає, що успіх визначає не те, що заклад думає про свою роботу, а те, що споживач думає про цю освітню послугу. Орієнтація на споживача передбачає перебудову свідомості на точку зору іншої сторони і як наслідок підвищення престижу навчального закладу.

Принцип 2. *Роль керівництва в системі управління якістю освіти.* Керівники добиваються єдності цілі організації шляхом досягнення цієї цілі і внутрішнього середовища організації. Вони створюють середовище, в якому працівники повністю залучені до вирішення задач організації. Тобто управління якістю освіти пов'язане з перебудовою свідомості керівників. Переваги, які дає реалізація цього принципу, наступні: визначення цілей і планування; виділення пріоритетних цілей і задач; підвищення відповідальності керівників за результати діяльності; орієнтація і мотивація персоналу на виконання єдиних цілей і задач.

Принцип 3. *Залучення педагогічних працівників у функціонування системи управління якістю освіти.* Працівники всіх рівнів і категорій складають основу організації: повне їх залучення в діяльність по забезпеченню

якості освіти дає можливість використати здібності кожного з максимальною вигодою.

Управління якістю вищої освіти – колективна діяльність, що вимагає спільних зусиль. Це означає, що ті, хто займається маркетингом, плануванням, дослідженнями в освіті, і ті, хто безпосередньо займається навчальною діяльністю, а також економічні служби, юристи, відділ кадрів і таке інше – всі без винятку мають бути причетні до діяльності по управлінню якістю. Має бути визначена ступінь свободи дій персоналу в рамках його посадової компетенції. Це є досить важливим, так як є передумовою для творчості і активної участі працівників в управлінні якістю вищої освіти.

Переваги реалізації принципу: прагнення персоналу до участі в постійному покращенні діяльності організації чи закладу; підвищення відповідальності працівників за результати своєї діяльності; зростання зацікавленості персоналу в успіхах організації і своєї причетності до вирішення загальних задач.

Принцип 4. *Процесний підхід*. Бажаний результат досягається ефективніше, якщо усіма ресурсами і видами діяльності керують як процесами, тобто як сукупністю послідовних дій. При цьому питання якості освіти мають бути закладені в кожний процес.

Такий підхід дозволяє: виявити пріоритетні напрями розвитку організації; прогнозувати результати діяльності; оцінювати можливості її покращення; більш ефективно використовувати ресурси і знижувати витрати на навчальну діяльність.

Принцип 5. *Системний підхід до управління*. Системний підхід означає визначення, розуміння і управління системою взаємопов'язаних процесів з метою досягнення більшої результативності і ефективності організації.

Переваги даного принципу: встановлення взаємозв'язків між процесами системи; виявлення процесів, що найкращим чином приводять до досягнення бажаних результатів; концентрація зусиль на найбільш важливих процесах;

неперервне покращення процесів шляхом моніторингу, оцінок і наступної модернізації.

Принцип 6. *Постійне покращення*. Постійне покращення є незмінною ціллю організації.

Переваги: швидке реагування на появу прогресивних розробок, методів і технологій, впровадження їх у відповідності з можливостями організації; підвищення професіоналізму персоналу шляхом навчання методам і засобам постійного підвищення якості освіти.

Принцип 7. *Прийняття рішень, заснованих на фактах*. Ефективні рішення базуються на логічному чи інтуїтивному аналізі фактичних даних і інформації.

Переваги: можливість отримати достовірні дані і інформацію; прийняття рішень, що базуються на достовірній інформації; забезпечення доступності інформації для персоналу; підготовка персоналу, здатного аналізувати факти і приймати рішення на їх основі.

На підставі розглянутих принципів пропонується модель системи управління якістю вищої освіти (рис.1).

Слід відзначити, що створення системи не є обов'язковою вимогою, а визначає лише наміри організації вдосконалювати свою діяльність стосовно якості освіти. Успіх функціонування системи залежить від обов'язків, взятих на себе на всіх рівнях управління, всіма підрозділами освітньої організації (закладу), особливо її керівництвом.

Система управління якістю освіти передбачає:

- планування показників якості освіти;
- контроль планових показників;
- можливість здійснення корегуючих і попереджувальних дій;
- моніторинг стану якості освіти;
- можливість адаптації до змінюючих обставин;
- можливість інтеграції в загальну систему управління організації у вигляді окремої підсистеми.

Будь-яка діяльність, в тому числі і освітня, що перетворює входи і виходи, може розглядатися як процес. Організація для успішного функціонування має визначити взаємопов'язані процеси і керувати ними в повному обсязі. При цьому вихід одного процесу, як правило, утворює вхід іншого.

Для впровадження системи управління якістю освіти організація (заклад) має:

- визначити процеси, що впливають на якість освіти;
- встановити послідовність цих процесів і їх взаємодії;
- забезпечити наявність інформації, необхідної для підтримки роботи і нагляду за цими процесами;
- вимірювати, відслідковувати і аналізувати процеси і застосовувати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення;
- визначити критерії і методи забезпечення ефективної роботи і управління.

По суті управління якістю вищої освіти відноситься до ситуційного управління, в основі якого лежить: формування варіантів- альтернатив управлінських рішень; вирішення задач поточного і перспективного планування; вироблення стратегії управління якістю освіти як на короткий, так і на тривалий періоди; забезпечення єдності ближніх і дальніх цілей; збалансування витрат різних видів ресурсів тощо.

Ситуційне управління базується або ж на досвіді і знаннях осіб, що приймають рішення, або на основі знань експертів з наступним колегіальним обговоренням і прийняттям обґрунтованих рішень, або ж на основі використання різних моделей як самого об'єкта, так і його оточення, а також динамічних процесів, що протікають в системі. Останній напрямок є самим перспективним, оскільки на підставі динамічних моделей можна виробити поточне рішення, але й спрогнозувати наслідки від прийнятих рішень. В ідеалі виникає можливість здійснювати ситуційне управління в автоматичному

режимі в реальному масштабі часу на основі адаптивної системи управління з моделлю. При цьому з'являється можливість використання інформації не тільки реального світу і математичних моделей, але і віртуального світу.

Основна ідея системи управління якістю вищої освіти полягає в постійному покращенні, яке можна розглядати як дію спрямовану на підвищення якості персоналу, якості підготовки (студентів, слухачів), якості інфраструктури навчально-виховних закладів та посиленні результативності і ефективності використаних для цього форм, методів і засобів.

Principles of formation of a management system of quality of a higher education in conditions of reforming

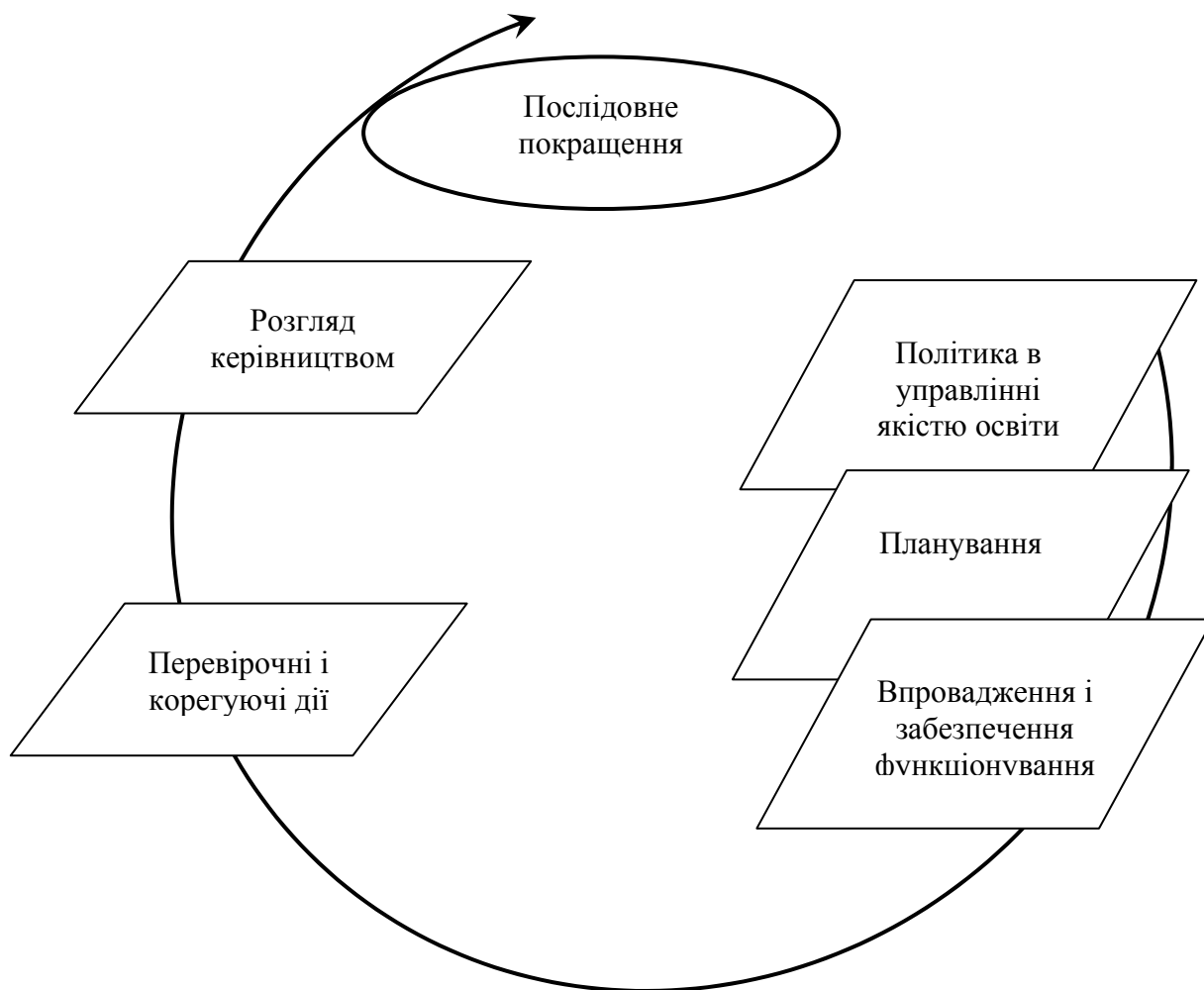


Рис. 1. Модель системи управління якістю вищої освіти