

Концептуальний підхід до управління якістю закладу вищої освіти

Обґрунтовано концептуальний підхід до управління якістю закладом вищої освіти; розкрито переваги впровадження в заклад вищої освіти комплексної системи управління якістю; виділено ключові аспекти засвоєння принципів TQM; зроблено висновки щодо удосконалення внутрішнього попроцесного підходу забезпечення якості закладу вищої освіти.

Ключові слова: стандарти, принципи, попроцесний підхід, управління якістю освіти, заклад вищої освіти.

Українська освітня діяльність потребує нового покоління галузевих стандартів, щоб вивести на міжнародний рівень здобувачів вищої освіти та задовольнити потреби зацікавлених сторін (стейкхолдерів) в якості надання освіти. Впровадження системи якості – це процес змін, що відбувається в освітній діяльності. Перш ніж упроваджувати систему якості, особливу увагу слід приділити причинам неприйняття змін і розглянути зміни в чинних програмах. Це допоможе під час реалізації стратегії впровадження системи управління якістю, а також дасть змогу запобігти труднощам, що виникають у зв'язку з організаційними, технічними, кадровими та іншими змінами. Формування системи якості спричиняє руйнування традиційної парадигми системи вищої освіти і приводить до створення нової організаційної культури закладу вищої освіти.

На сьогодні реформувати будь-яку сферу діяльності дуже складно, якщо відсутня довіра, недостатньо прозорості та достовірності між учасниками процесу і зацікавленими сторонами.

Зацікавленими сторонами в якості освіти є внутрішні та зовнішні стейкхолдери. Головною метою стейкхолдерів є внесок в організаційне життя освітнього процесу нових напрямів діяльності, ресурсів, інформації, способів і видів надання послуги для успіху закладу вищої освіти. Внутрішніми стейкхолдерами є: замовники вищої освіти, викладачі, співробітники вищого освітнього закладу. Зовнішніми стейкхолдерами є: роботодавці, абітурієнти, батьки здобувачів вищої освіти, постачальники, місцеві територіальні громади, суспільство в цілому.

На думку економістів-аналітиків, економічні, історичні успіхи нації на 80 % визначаються не природними ресурсами і технологіями, а ефективністю управління [9]. Очевидним є той факт, що на сьогодні дуже не вистачає чітко прописаної системи ефективного управління та програми її реалізації.

Відповідно до Закону України «Про освіту» від 5 вересня 2017 року № 2145-VIII, система забезпечення якості в закладах освіти (внутрішня система забезпечення якості освіти) може включати [2]:

- стратегію (політику) та процедури забезпечення якості освіти;
- систему та механізми забезпечення академічної доброчесності [10];
- оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання здобувачів освіти;
- оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання педагогічної (науково-педагогічної) діяльності педагогічних та науково-педагогічних працівників;
- оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання управлінської діяльності керівних працівників закладу освіти;
- забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, в тому числі – для самостійної роботи здобувачів освіти;
- забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління закладом освіти;
- створення в закладі освіти інклюзивного освітнього середовища, універсального дизайну та системи інтерактивних пристосувань й обладнання;
- інші процедури та заходи, що визначаються спеціальними законами або документами закладу освіти.

У законі йдеться про здійснення певних процедур і заходів. А де ж концепції діяльності із врахуванням унікальних систем цінностей, що відображають специфіку діяльності й цілі освітнього закладу? То які ж ризики незабезпечення позитивного іміджу університету як закладу вищої освіти? Європейська практика очевидно вирізняється тим, що кожен університет виробляє власну стратегію своєї еволюції на основі глобальної концепції його діяльності.

Концепція освітньої діяльності із врахуванням унікальних систем цінностей має бути висвітлена в Політиці закладу вищої освіти у сфері якості, стратегічних завданнях та цілях управління процесами якості освіти (рис. 1).

Слід зазначити, що без зміни наведених складових управління якістю неможливо провести будь-які зміни в закладі вищої освіти. Концепція і принципи TQM розвиваються як реакція на нові реалії ринкової економіки. Цінностями закладу вищої освіти є ідеї, інформація, потенціал особистості викладача, обладнання, споруди і фінанси.

Вище керівництво повинно чітко встановити стратегію й політику у сфері якості освіти та сформулювати місію, бачення і цінності освітньої діяльності, щоб вони були зрозумілі для співробітників, а також щоб вироблені напрямки підтримували зацікавлені сторони [4] (рис. 2).

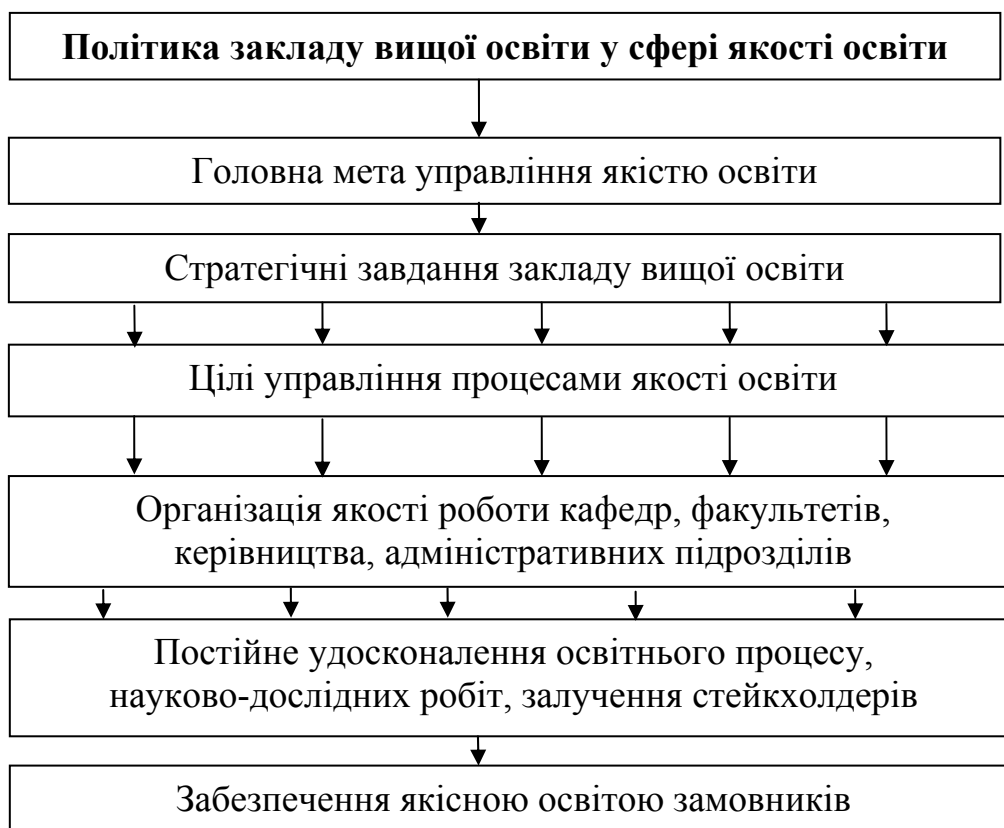


Рис. 1. Концептуальний підхід до управління якістю закладу вищої освіти

Управління якістю є діяльністю оперативного характеру, яка здійснюється керівниками і персоналом закладу вищої освіти, що впливають на процес надання якісної освітньої послуги з метою забезпечення її якості шляхом виконання функцій планування та контролю якості, комунікації, розробки і впровадження заходів із метою підвищення задоволеності замовника.

Вище керівництво закладу вищої освіти повинно проводити наскрізне управління, щоб забезпечити якість освіти, тобто здійснювати менеджмент якості. Менеджмент якості – загальне керівництво якістю освітньої діяльності, тобто аспект, здійснюваний вищим керівництвом, яке забезпечує ресурсами, організовує роботу управління якістю, взаємодіє із зовнішнім середовищем, визначає політику і плани у сфері якості та ухвалює стратегічні й важливі оперативні рішення забезпечення зацікавлених сторін якістю освітньої послуги.

Політика у сфері якості освітньої діяльності спрямована на підготовку фахівців, кваліфікація яких повною мірою відповідає вимогам національного й світового ринків праці, а також функціонування закладу вищої освіти як дослідницького – відповідно до критеріїв діяльності освітнього закладу світового значення. Тому бачення закладу вищої освіти полягає у досягненні світового рівня якості роботи.



Рис. 2. Узагальнена схема управління якістю закладу вищої освіти

Політика у сфері якості первинної ланки управління (кафедри) передбачає застосування сучасних принципів і підходів до задоволення зростаючих потреб потенційних замовників освітніх послуг. Виходячи з Політики, Місія кафедри полягає в наданні якісної освіти на підставі ліцензій і акредитації закладу вищої освіти та в забезпеченні якості підготовки компетентних, конкурентоздатних фахівців, яких потребують національний і міжнародний ринки праці.

Стратегія – успішна і стабільна освітня діяльність, спрямована на здобувачів вищої освіти та розширення взаємовигідного та довготривалого партнерства.

Цілі закладу вищої освіти полягають у:
досягненні прибутковості, стабільності та інноваційності;
створенні умов для підвищення продуктивності праці;
постійному поліпшенні системи, процесів й освітньої діяльності;
створенні гармонійної і динамічної структури, де належно цінять кожного співробітника.

Тактика закладу вищої освіти полягає у забезпеченні системи управління якістю за циклом PDCA – «Плануй – Виконуй – Перевірйай – Дій» [3]. В основу тактичних дій покладено методи постійного моніторингу якості освітньої діяльності та аналіз потреб і очікувань її замовників; методи перевірки результатів роботи й оцінювання системи якості; методи інспекційного контролю системи якості. Всю систему внутрішнього забезпечення якості вищої освіти необхідно вибудовувати на загальних принципах системи управління якістю, які утворюють комплексне управління якістю. Згідно з гармонізованим стандартом ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги», який набув чинності 1 липня 2016 року, виділимо сім принципів управління якістю: орієнтація на замовника; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на основі фактичних даних; керування взаємовідносинами [3].

Ключові аспекти засвоєння принципів TQM сучасним освітнім закладом подано на рис. 3.

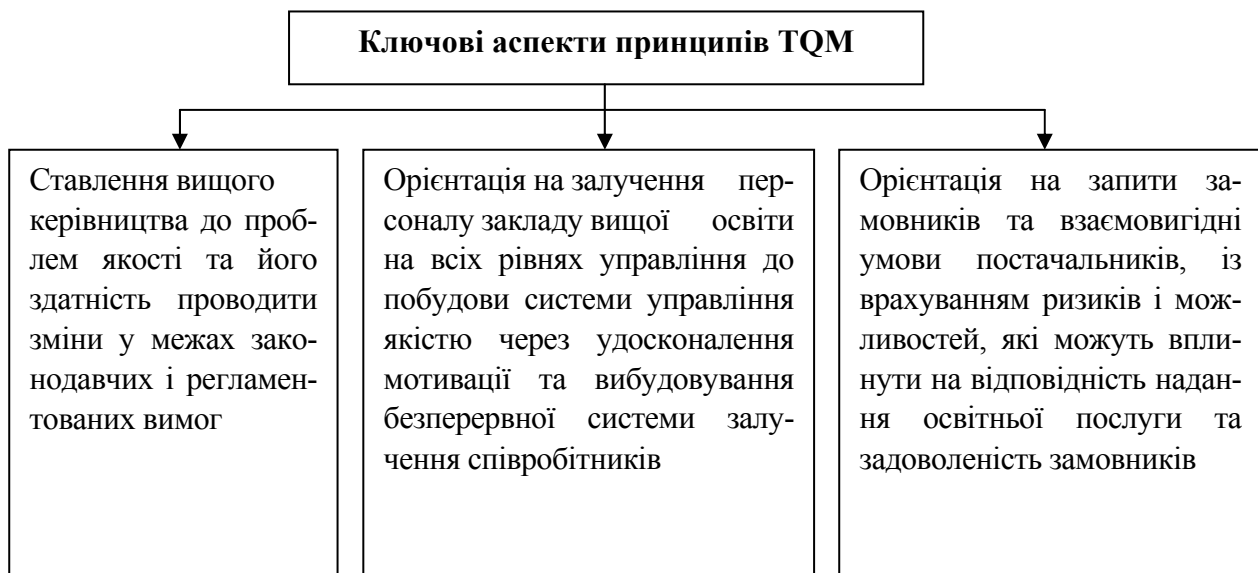


Рис. 3. Ключові аспекти засвоєння принципів TQM сучасним закладом вищої освіти

Запровадити систему управління якістю є стратегічним рішенням закладу вищої освіти, яка поліпшить загальну дієвість та забезпечить міцну основу для його сталого розвитку. Створена система управління якістю дозволить постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників;

планувати свою діяльність у напрямку поліпшення системи якості; поліпшувати організаційну структуру управління – завдяки покращенню кадрового потенціалу; удосконалювати основний і допоміжний процеси; проводити постійний аудит документозабезпечення та контроль якості всіх процесів [5; 6; 7].

У стандарті ISO 9000:2005 додатково у визначенні «система менеджменту якості» надані посилання на вхідні поняття: «система менеджменту – це система для розробки політики і цілей та досягнення цих цілей», і «система – це сукупність взаємозв’язаних та взаємодіючих елементів» [8]. Отже, система менеджменту якості – це система взаємопов’язаних елементів, які являють собою процеси. У стандарті ДСТУ ISO 9004:2012 репрезентовано розширену модель системи управління якістю, в основу якої покладено процеси [4]. Управління якістю задля досягнення сталого успіху закладу вищої освіти необхідно розподілити такі процеси:

- процеси управління якістю;
- основні процеси науково-освітньої діяльності;
- допоміжні процеси, що забезпечують діяльність (рис. 4).



Рис. 4. Змістовні сфери попроцесного підходу в закладі вищої освіти

Попроцесний підхід у закладі вищої освіти дозволить побудувати комплексну систему управління якістю, яка буде спрямована на принципи та систему забезпечення якістю, ґрунтовану на TQM. Для того щоб реалізувати попроцесний підхід, необхідно зробити такі дії в закладі вищої освіти:

- визначення процесу досягнення бажаного результату;
- встановлення і вимірювання «входу» і «виходу» процесу;
- узгодження процесу з функціями закладу вищої освіти;
- проведення оцінки можливих ризиків;
- чіткий розподіл повноважень, відповідальності та підзвітності в управлінні процесом;
- визначення внутрішніх і зовнішніх споживачів та постачальників, інших учасників процесу;
- концентрування уваги в процесі ухвалення рішення на етапах процесу, потоках, засобах вимірювання, потребах в устаткуванні, методології, інформації, матеріалах та інших ресурсах, необхідних для досягнення бажаного результату.

На основі побудованого процесу діяльність закладу вищої освіти має визначати процеси проектування, виробництва і постачання освітньої послуги, в результаті чого управління результатами процесу переходить в управління самим процесом. Наступним етапом на шляху до TQM є оптимізація використання ресурсів у кожному виділеному процесі, який має базуватися на строгому контролі використання всіх видів ресурсів та пошуку можливостей для зниження витрат на надання освітньої послуги.

Таким чином, узагальнюючи все вищевикладене, маємо підстави стверджувати, що впровадження в закладах вищої освіти міжнародних стандартів ISO серії 9000 дозволить підтримувати новаторство в освітній діяльності шляхом адаптації до змін в освітньому середовищі для підтримки своєї конкурентної переваги. Створення комплексної системи управління якістю сприяє формуванню цінностей для замовників освітньої послуги. Внутрішній попроцесний підхід забезпечення якості усередині закладу вищої освіти дає керівництву упевненість у тому, що є розуміння вимог замовників освітньої послуги й існує можливість відповідати цим вимогам за мінімально можливих витрат. Особливого значення набувають впровадження і реалізація політики у сфері якості освіти – планування, оперативного управління, забезпечення поліпшення цієї якості.

Література

1. Про вищу освіту : закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 37–38, ст. 2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

2. Про освіту: закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 2145-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/T172145.html.

3. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013.

4. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakisty_vimogi.

5. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.kachest-vo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2011.pdf.

6. ISO 31000:2009 «Управління ризиками – принципи та керівні вказівки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.studfiles.ru/preview/1770363>.

7. SA 8000:2001 «Соціальна відповідальність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/n0015697-07>.

8. ISO 9000:2005 Система менеджменту якості. Основні положення та словник [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf.

9. Дробышева В. В. Особенности процесса формирования системы управления качеством жизни в системе TQM [Электронный ресурс] / В. В. Дробышева. – Режим доступа : <http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2007/02/11.pdf>.

10. Щодо забезпечення академічної доброчесності у закладах вищої освіти // Лист МОН України від 24.10.2017 № 1/9-565 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://old.mon.gov.ua/files/normative/2017-10-26/8150/565.pdf.65.pdf>.