

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ

Постановка проблеми. Сьогодні вища освіта України представлена вищими навчальними закладами (ВНЗ), які здійснюють підготовку за 76 галузями знань. «Держава здійснює реєстрацію, ліцензування і акредитацію ВНЗ, визначає єдині вимоги до змісту освітньої діяльності, встановлює державні стандарти освіти. Завдяки цьому зберігається єдність національного освітнього простору і забезпечується право кожного громадянина на якісну освіту. При цьому, слід враховувати прагнення України стати повноправним учасником Болонського процесу, ... де якість є наріжним каменем і головною умовою для довіри, сумісності та взаємовизнання вищих навчальних закладів на європейському просторі» [1].

Як відмічає Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, входження вищої освіти України в Болонський процес порушує питання адаптування вітчизняної системи вищої освіти до загальноєвропейського освітнього простору [2]. Тому проблема трансформації вищої освіти в контексті вимог Болонського процесу є надзвичайно актуальною. Участь вищої освіти України в реалізації принципів Болонської декларації має бути спрямована на її поступальний розвиток і набуття нових якісних змін зі збереженням кращих національних традицій та надбань вітчизняної освіти і науки, національних ознак якості вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання формування систем управління якістю послуг ВНЗ отримало розвиток в працях Р. Франка [3], В. Філіппова [4], М. Усова [5], М. Курбатової [6] та ін. Авторами здійснювалося

дослідження різних за своїм змістом аспектів управління якістю послуг ВНЗ. Попри високу актуальність досліджуваного питання, такі специфічні його аспекти як документування систем управління якістю в сфері вищої освіти достатнього розвитку не отримали.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження процесу документування системи управління якістю (далі – СУЯ) послуг вищого навчального закладу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Можна виділити ряд чинників, які загострюють сьогодні в Україні проблему якості підготовки фахівців з вищою освітою, а саме:

- нестабільний попит на випускників ВНЗ;
- скасування державного розподілу випускників ВНЗ;
- відсутність можливості придбання практичних навичок та вмінь під час навчання у ВНЗ на провідних підприємствах України через скасування закріпленості баз практики за ВНЗ;
- скорочення фінансування з державного бюджету загальноосвітньої та наукової діяльності тощо.

Світовий досвід говорить про те, що одним із можливих шляхів, який дозволить ВНЗ «вижити» в конкурентній боротьбі на ринку освітянських послуг та досягти високого рівня підготовки фахівців, є розроблення і впровадження систем управління якістю (СУЯ) на основі принципів загального управління якістю (TQM), виконання вимог ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги» [7], з урахуванням специфічних особливостей освітньої галузі, зокрема вимог стандарту ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Система управління якістю. Настанови застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти» [8] та «Стандартів і рекомендацій для гарантії якості вищої освіти на Європейському просторі», розроблених Європейською асоціацією по гарантії якості вищої освіти ENQA за прямим дорученням Конференції міністрів освіти європейських країн, що підписали Болонську декларацію [9]. За даними УкрСЕПРО в освітянській галузі України на початок 2011 р. сертифіковані меш двох десятків

СУЯ. Натомість у світі у сфері освіти сертифіковані понад 25 тисяч таких систем.

Стандарт ISO 9001 установлює вимоги до СУЯ, що їх можна застосовувати для внутрішніх цілей організації або для сертифікування чи укладання контрактів. У ньому зосереджено увагу головним чином на результативності системи управління якістю для задоволення вимог замовника. Усі вимоги цього стандарту – загальні, вони застосовні в усіх організаціях, незалежно від їхнього типу, розміру та продукції, яку вони постачають.

Настанови стандарту IWA 2 призначені допомогти навчальним закладам поєднати концепції, викладені в стандартах ISO щодо СУЯ, з освітянською практикою.

Відповідно до стандарту ISO 9001 організація повинна розробити, задокументувати, запровадити й підтримувати СУЯ та постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту.

Відповідно до вимог стандартів ДСТУ ISO 3001:2009 та ДСТУ-П IWA 2: 2007, основними складовими побудови СУЯ у ВНЗ України є:

- визначення політики, цілей та завдань в сфері якості;
- призначення уповноваженого представника керівництва ВНЗ з питань СУЯ;
- організаційне забезпечення побудови СУЯ та розподіл відповідальності;
- навчання та мотивація персоналу при побудові СУЯ;
- визначення основних процесів СУЯ;
- розроблення документації СУЯ;
- впровадження СУЯ;
- подальше удосконалення СУЯ.

Матеріальним виразом СУЯ є цілісна система описів (документування) процесів, пов'язаних з гарантією якості продукції і процесів ВНЗ. Реалізація процесного підходу має на меті письмове закріплення положень, що регламентують роботу СУЯ ВНЗ.

Традиційно система внутрішньої документації ВНЗ будувалася на основі наступних документів: Статуту, Положень про структурні підрозділи (про кафедру, про факультет і т. п.), Правил або Порядків (прийому студентів, підготовки і проведення екзаменаційної сесії, відрядження співробітників і т. п.) і посадових інструкцій (декана, зав. кафедрою і ін.). Мінімальний набір таких документів включає наступні Положення:

- про факультет;
- про кафедру;
- про навчально-методичний комплекс дисципліни (УМКД);
- про державний іспит;
- про проведення практик студентів;
- про стажування магістрів і ін.

Всі ці документи в основному мають функціональну орієнтацію, навіть якщо вони і описують порядок виконання якого-небудь процесу або роботи. Перехід від функціональної організації управління до процесно-орієнтованої вимагає поступового перетворення існуючих в ВНЗ Положень і Порядків в документовані процедури системи якості.

На перших етапах побудови СУЯ ВНЗ в структурі її документації можуть бути присутні діючі внутрішні нормативні документи: Положення, Порядки, інструкції і ін. При цьому слід включити їх в загальну систему ідентифікації документації СУЯ ВНЗ і пред'являти до них всі вимоги, застосовні для будь-яких документів СУЯ: вимоги до змісту і побудови, порядку розробки, затвердження і перегляду, вимоги до розсилки і ін.

Розробка документації СУЯ ВНЗ може відповідати або процесам ВНЗ, або структурі вживаного стандарту якості, або комбінації з них. Може також використовуватися будь-яка інша розробка, яка задовольняє потребам ВНЗ.

Побудова СУЯ повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності ВНЗ, який проводиться вищим керівництвом навчального закладу. При розробці СУЯ у ВНЗ слід дотримуватися наступних вимог:

- система повинна бути придатною для її сертифікації;
- бути компактною, зрозумілою та зручною, не мати багато паперів;
- приносити практичну користь ВНЗ;
- давати можливість використання її як основи інформаційної моделі

діяльності навчального закладу.

Цілі і вигоди для ВНЗ в існуванні системи управління документацією, відповідною вимогам стандарту ДСТУ ІСО 9001–2001, включають наступне:

- забезпечення кращого взаємозв'язку взаємодіючих груп всередині ВНЗ;
- забезпечення взаємного розуміння між персоналом і керівництвом ВНЗ;
- встановлення порядку виконання завдань для досягнення встановлених цілей;
- забезпечення об'єктивного свідоцтва того, що встановлені вимоги були виконані;
- забезпечення ясної, ефективної структури діяльності ВНЗ;
- забезпечення основи для постійного поліпшення;
- забезпечення чіткої структури вимог для постачальників і контрагентів;
- забезпечення бази для проведення аудитів і сертифікації СУЯ ВНЗ;

СУЯ ВНЗ має будуватися на основі наступних документів:

1. Документи, що представляють злагожену інформацію про СУЯ ВНЗ, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користування. До таких документів відносяться: документально оформлена Заява про політику і цілі в галузі якості і «Керівництво якістю». При цьому заява про політику і цілі в галузі якості може бути незалежним документом, або бути включеним в «Керівництво якістю».

2. Документи, що описують і регламентують процеси ВНЗ і що містять інформацію про те, як послідовно виконувати дії і процеси. До числа таких документів відносяться специфікації процесів, документовані процедури (ДП) і робочі інструкції (РІ). Документована процедура (ДП) – документований

встановлений спосіб здійснення діяльності або виконання певної роботи (процесу).

Робочі інструкції (РІ) – це письмові вказівки, що визначають конкретну послідовність дій при виконанні окремих робіт або операцій. По суті робочі інструкції – це документи, регулюючі належне виконання видів діяльності на робочому місці. Робочі інструкції повинні бути розроблені з метою опису виконання всіх робіт, на яких відсутність даних інструкцій позначилася б несприятливо. РІ повинні мати назву і власну ідентифікацію. Структура, формат і рівень деталізації, що використовується в робочих інструкціях, повинні бути розроблені з урахуванням потреб персоналу ВНЗ і залежать від складності робіт, методів, проведеної підготовки, навичок і кваліфікації персоналу, що використовуються. Структура робочих інструкцій може відрізнятися від структури документованих процедур. РІ можуть бути включені в ДП або згадані в них.

3. Документи по плануванню різних видів, що описують, як СУЯ ВНЗ застосовується до конкретної освітньої програми, послуги, проекту або контракту; до таких документів відносяться плани (або програми) якості.

Плани або програми якості – документи, що визначають, які процедури і відповідні ресурси, ким і коли повинні застосовуватися до певної освітньої програми, послуги, проекту, контракту або підрозділу. Область розповсюдження плану якості повинна бути визначена. План якості може включати певні процедури, робочі інструкції, та/або звіти. В ВНЗ такі плани можуть бути річними і перспективними планами роботи, розвитку підрозділів (філіалів, факультетів і кафедр), бізнес-плани відкриття нових освітніх програм і спеціальностей, плани виконання конкретних науково-дослідних проектів і т.д.

4. Записи за якістю – документи, що містять досягнуті результати або свідоцтва здійсненої діяльності і необхідні для гарантії ефективної роботи і управління процесами. До таких документів відносяться – документальні записи, що відображають стан деяких характеристик СУЯ ВНЗ або робочих

процесів на певний момент або проміжок часу. Вони можуть містити інформацію:

- про ступінь досягнення цілей в галузі якості
- про рівень задоволеності споживачів
- про результати функціонування СУЯ для проведення її аналізу
- про тенденції в галузі якості освіти;
- про корегуючі дії і їх ефективність;
- про кваліфікацію і підготовку персоналу
- про порівняння в галузі конкурентоспроможності ВНЗ і ін.

Приклади записів: рішення, протоколи, акти, звіти, робочі журнали, списки, відомості, альбоми бланків, переліки і т.п.

5. Правові, нормативні і технічні документи, що встановлюють вимоги до продукції або послуги; до них відносяться документи, що містять нормативні вимоги і умови, наприклад Державний стандарт вищої освіти по різних напрямках і спеціальностях, інші стандарти, технічні умови, документи органів влади, контролю і нагляду, інструктивні документи Міністерства освіти і т.д.

6. Організаційно-правові: статут ВНЗ, організаційна структура, матриця повноважень і відповідальності, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції, порядки і т.п.

Як видно з приведеного вище опису можливих видів документації ВНЗ, що мають використовуватися в його СУЯ, вона може бути побудована як ієрархія. Таке уявлення полегшує розповсюдження, підтримку і розуміння структури документації СУЯ ВНЗ. Вся документація може бути умовно розділена на 6 рівнів, відповідно значущості і широті вживання відповідних документів в рамках ВНЗ. До 1 рівня відносяться політика і цілі ВНЗ в галузі якості, а також Керівництво якістю. Цей рівень відображає управління якістю з боку керівництва. До 2 рівня відносяться – специфікації процесів і ДП, при цьому специфікації процесів частково тяжіють до 1 рівня, оскільки містять також цілі ВНЗ по процесах. 3 рівень включає всілякі документи по плануванню. До 4 рівня відносяться записи за якістю, а до 5 рівня – різні

зовнішні і внутрішні правові, нормативні і технічні документи, що визначають вимоги до основних видів діяльності ВНЗ. 6 рівень включає організаційно-правові, методичні і процедурні документи, регламентуючі загальні для ВНЗ процеси і діяльність його структурних і функціональних підрозділів і посадовців.

Висновки з даного дослідження. Побудова СУЯ повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності ВНЗ, який проводиться вищим керівництвом навчального закладу. При цьому слід розуміти, що система управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою може лише допомогти ВНЗ у досягненні поставлених цілей, але сама по собі СУЯ не здатна привести до покращення навчального процесу або якості навчальних послуг. Її впровадження означає лише застосування системного і систематичного підходу для досягнення бізнес-цілей вищого навчального закладу.

Література

1. Віткін Л. М. Формування методичних і нормативних засад для впровадження міжнародних стандартів ISO 9000 у вищих навчальних закладах: дис. канд. техн. наук: 05.01.02 / Л. М. Віткін. – Київський національний ун-т технологій та дизайну. – К., 2005. — 306 арк. : рис. – Бібліогр. : арк. 176 – 188.
2. Щодо вдосконалення системи оцінювання результативності діяльності вищих навчальних закладів / Лист МОН України від 18.12.2007 № 1/9-771. – Офіц. вид. – К.: Міністерство освіти і науки України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uazakon.com/documents/date_bx/pg_gxgywn.htm.
3. Frank R. Качественно и дешево – будущее конкуренции / R. Frank, J. George, L. Narasimhan. // Вестник McKinsey. – 2004. – № 1. – С. 14 – 18.
4. Филиппов В. М. Сравнительный анализ систем управления в вузах, организации и экономики образования / В. М. Филиппов // Университетское управление. – 1998. – № 1. – С. 7 – 9

5. Усов М. А. Теоретические основы формирования системы управления качеством профессионального образования / М. А. Усов // Экономика образования в системе социальных координат. Тезисы докладов региональной научно-практической конференции, Тамбов. – 2006. – С. 330 – 322.

6. Курбатова М. В. Проблемы становления системы частного инвестирования в высшее профессиональное образование / М. В. Курбатова, Н. П. Дудченко // Университетское управление. – 2003. – №3. – С. 22 – 25.

7. Системи управління якістю. Вимоги: (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009.09.01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с.

8. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001: 2000 у сфері освіти: (IWA 2: 2003, IDT): ДСТУ IWA-П 2: 2007. – [Уведено вперше; чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 62 с.

9. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. – Йошкар-Ола: Аккредитация в образовании, 2008. – 58 с.

Котикова О.І.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ

Анотація. У статті наведено результати дослідження процесу документування системи управління якістю послуг вищого навчального закладу, встановлено особливості зазначеного процесу та можливості його реалізації.

Ключові слова: вища освіта, система управління якістю, стандарти, вищий навчальний заклад, документація.

Котикова Е.И.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ УКРАИНЫ

Аннотация. В статье приведены результаты исследования процесса документирования системы управления качеством услуг высшего учебного заведения, установлены особенности отмеченного процесса и возможности его реализации.

Ключеві слова: высшее образование, система управления качеством, стандарты, высшее учебное заведение, документація.

Kotikova O.I.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TRAINING SPECIALIST IN HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS UKRAINE

Annotation. The results of research of process of documenting of control system by quality of services of higher educational establishment are resulted in the article, the features of the noted process and possibility of it's realization are set.

Keywords: higher education, quality management system standards, higher education, documentation.