

Система менеджменту якості як ефективний засіб підготовки майбутніх фахівців-документознавців у технічному університеті

У статті розглянута система менеджменту якості як ефективний засіб підготовки майбутніх фахівців-документознавців у технічному університеті

The article describes the quality management system as an effective means of training future specialists of documentation at the Technical University.

Ключові слова: система менеджменту якості освітніх послуг, документознавство.

Вступ. Сучасне інформаційне суспільство, незважаючи на кризові явища, все більше потребує універсальних фахівців зі спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність», які би змогли зреалізувати свій набутий за студентські роки фаховий потенціал у будь-якій сфері на будь-яких посадах документознавця-управлінця, документознавця-менеджера, зрештою, мобільного фахівця. Суспільний запит на таких спеціалістів повсякчас зростає. Водночас якість підготовки таких фахівців в наших ВНЗ далеко не відповідає сучасним вимогам. Причиною такого явища з одного боку є *об'єктивні проблеми* загального характеру, як от:

- втрата державою керованості системою вищої освіти;
- масова підготовка фахівців, здатних тільки на репродуктивне відтворення знань;
- розрив між теорією і практикою у викладацькій практиці;
- недостатнє фінансування ВНЗ та ін.

З іншого боку є причини дидактичного та морального характеру, які продукуються самими викладачами:

- формування знань не про сучасне і майбутнє, а про минуле;
- достатньо низька стимуляція викладачем студентів до нескінченного пошуку в досягненні істини;
- невідповідність оцінок і фактичних компетенцій студентів;

- слабкий розвиток критичного мислення студентів;
- небажання залучати в освітній процес нові моделі інноваційного розвиваючого навчання;
- корисливість в різних проявах тощо.

Постановка завдання. Всі ці причини, зрозуміло, є серйозними перешкодами в якісній підготовці фахівців, зокрема і інформаційної сфери. Запропонована **система менеджменту якості освітніх послуг (СМЯ)**, запроваджена в Національному авіаційному університеті з вересня 2008 року, якраз і дозволяє позбутися багатьох цих негативних явищ. Водночас хотілося б зауважити, що СМЯ не є панацеєю у вирішенні всіх проблем у підготовці фахівців, а є лише ефективним засобом інноваційної діяльності в освітній сфері, здатним суттєво змінити навчально-виховний процес в потрібному напрямі, зокрема і в підготовці майбутніх документознавців.

Результати. Отже, саме системи якості виявилися тим інструментом, який дозволив вищим учбовим закладам, що їх впровадили, досягти високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів до їх послуг. Як свідчить світова практика, впровадження систем якості у вищих учбових закладах дозволяє ВНЗ:

- суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи;
- посилити акцент на меті своєї діяльності і досягненні очікувань споживачів;
- досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;
- збільшувати задоволеність споживачів;
- досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується;
- забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що ВНЗ здатний зробити для них;
- відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти;
- отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації;

- брати участь у тендерах, у тому числі міжнародних, щодо надання освітянських послуг на вигідних умовах.

При цьому слід розуміти, що система якості може лише допомогти вузу у досягненні згаданих очікувань і є одним із засобів для досягнення цілей, що стоять перед організацією, але сама по собі система якості не здатна привести до покращення навчального процесу або якості навчальних послуг. Її впровадження означає лише застосування системного і процесного підходів для досягнення бізнес-цілей ВНЗ.

Для запровадження СМЯ необхідно визначити *показники якості* та управляти процесом.

Фахівці у сфері якості виділяють такі складові якості освіти:

- якість освіти (знань, способів розв'язання задач);
- якість методів навчання і виховання (організації пізнавальної діяльності, мотивації пізнавальної діяльності, контролю за здійсненням навчальної діяльності);
- якість освіченості особистості (засвоєння знань, умінь та навичок, засвоєння моральних норм).

Для практичного застосування можна рекомендувати такі *критерії якості* навчального процесу:

- наявність затверджених у встановленому порядку навчальних планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін;
- відповідність змісту навчальних планів і робочих програм вимогам програм якості та стандартів вузу;
- відповідність розкладу занять логіці викладання з кожної дисципліни;
- відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам;
- комплектність і достатність методичного забезпечення з дисциплін (методичні вказівки, конспекти лекцій, настанови виконання лабораторних робіт тощо);
- достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів. їх задоволеність якістю навчального процесу);
- оперативність прийняття та реалізації коригуючих заходів. Наведений перелік є орієнтовним, хоча більшість критеріїв може бути використано з наданням їм кількісної оцінки для прийняття оперативних управлінських

рішень.

Започатковуючи розроблення системи менеджменту якості у ВНЗ, доцільно дотримуватися таких вимог:

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

Стратегічною метою Національного авіаційного університету є вихід на позиції лідерства в освітньо-професійній сфері і бути кращим у нашій державі в наданні освітніх послуг, підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів та ступенів, виконанні наукових досліджень та дослідно-конструкторських розробок, зокрема і фахівців інформаційної сфери – документознавців.

Політика університету в сфері якості базується на засадах *міжнародного стандарту якості ISO 9001:2008* і спрямована на гарантоване забезпечення вимог та очікувань замовників фахівців та студентів освітніми послугами на рівні, визначеному світовим ринком, і безперервне підвищення якості цих послуг з використанням ефективного зворотного зв'язку із замовниками, працівниками та студентами.

Основними принципами Політики університету в сфері якості є:

- Максимальне задоволення вимог та очікувань замовників фахівців та студентів.
- Лідерство та персональна відповідальність керівників усіх рівнів.
- Професіоналізм та компетентність працівників.
- Системний та процесний підхід до менеджменту.
- Прозорість та логічність процесів прийняття рішень.
- Корпоративна культура.
- Високі технології.
- Оптимізація видатків.
- Здоров'я та безпека.

Реалізація **Політики університету в сфері якості** здійснюється шляхом:

- впровадження, забезпечення ефективного функціонування та безперервного вдосконалення системи менеджменту якості, яка охоплює всі

процеси і працівників та студентів університету і відповідає його стратегічній меті;

- залучення всіх працівників та студентів до культури якості та стимулювання їх творчої участі в її забезпеченні;
- безперервного та творчого вдосконалення змісту та розширення номенклатури освітніх послуг з урахуванням розвитку освіти, науки, практики та змін на ринку праці;
- збалансованості теоретичної та практичної підготовки фахівців;
- постійного оновлення та модернізації матеріально-технічної бази університету;
- інтеграції освітнього процесу та наукової діяльності;
- повної інформатизації всіх процесів діяльності університету;
- вивчення та впровадження в освітній процес кращих досягнень вітчизняних та зарубіжних педагогічних та наукових шкіл;
- створення в університеті довірчої атмосфери та творчої співпраці;
- забезпечення ефективної реалізації принципів соціального менеджменту для працівників та студентів;
- безперервного самоконтролю та самоаналізу на всіх рівнях.

Працівники Національного авіаційного університету є компетентними фахівцями в своїй царині діяльності і особистою працею та здобутками в освіті та науці докладають зусиль до того, щоб університет здобув заслужене визнання та посів гідне місце на світовому ринку освітніх послуг.

Національний авіаційний університет приділяє особливу увагу ролі студентів у процесах забезпечення якості при розробці та реалізації освітніх програм, а також виконанні наукових досліджень.

Загальний принцип менеджменту якості, побудований на базі циклу Лемінга

(плануй – виконуй – перевіряй – коригуй) активно використовується в Національному авіаційному університеті.

Основна продукція університету – це освітні послуги. Освітні послуги – це комплекс цілеспрямовано створюваних і пропонованих можливостей, що надаються суб'єкту навчання для набуття знань і умінь (в тісному поєднанні з виховним процесом) з метою задоволення освітніх потреб замовників. Оскільки потреби замовників, їх задоволеність є визначальними, то освітня діяльність в університеті передбачає виконання *восьми принципів менеджменту якості*:

- 1) Орієнтація на замовника
- 2) Лідерство
- 3) Залучення працівників
- 4) Процесний підхід
- 5) Системний підхід до управління
- 6) Постійне поліпшення
- 7) Прийняття рішень на підставі фактів
- 8) Взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Процесно-орієнтований підхід є основою сучасного менеджменту якості.

Схематично він реалізується в такому вигляді:



Особливі вимоги до документації СМЯ, що безпосередньо стосується підготовки наших фахівців-документознавців. Для визначення порядку управління документами СМЯ НАУ була розроблена документована процедура під назвою «Управління документацією». Вона передбачає єдині форми, правила позначення, оформлення, розробки, перевірки, актуалізації, затвердження, обліку, зберігання та розсилання документів і порядок управління ними.

Основні вимоги до документації:

- системність;
- функціональна повнота;

- адекватність;
- адресність;
- простота;
- актуалізація.

Головний принцип написання документації: *необхідно записувати те, що робиш, і необхідно робити те, що записано.*

Інформація згадується тільки один раз, а в інших місцях - тільки посилання.

Національний авіаційний університет сьогодні готує фахівців за спеціальністю 020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» за освітнім рівнем 6. 020105 «Бакалавр» з кваліфікацією бакалавра з культури, 7. 020105 «Спеціаліст» з кваліфікацією документознавець, інженер з науково-технічної документації, 8. 020105 «Магістр» з кваліфікацією документознавець, викладач вищого навчального закладу.

Відповідно до СМЯ НАУ чітко визначені потреби в галузі надання освітніх послуг зі спеціальності. Сюди входить наявність навчального плану, навчальних і робочих навчальних програм з відповідних дисциплін, забезпечення викладачами, їх високим науково-педагогічним потенціалом, забезпеченість фондів бібліотеки, наявністю аудиторного фонду, лабораторіями (насьогодні створена на кафедрі українознавства лабораторія з документознавства та інформаційної діяльності), допоміжним персоналом, технічними засобами тощо.

Визначено ресурси, що необхідні для забезпечення надання освітніх послуг. Це знову ж таки високий кадровий потенціал (професорсько-викладацький склад), розгалужена інфраструктура університету (аудиторний фонд, читальні зали, гуртожитки, їдальня, спорткомплекс, культурний центр та інше), енергетичні ресурси (електроенергія, газ, вода) та час, необхідний для проведення відповідних занять.

Чи не найважливішим процесом у підготовці якісних фахівців – документознавців є процес вимірювання, моніторинг та аналіз надання освітніх послуг. Моніторинг включає в себе визначення відповідності:

- навчально-виховного процесу тим вимогам, що декларуються в політиці, цілях, принципах, законодавчих документах СМЯ у сфері освіти;
- рівня вимог споживачів (студентів) навчальних послуг;

- існуючим вимогам до підготовки викладачів та персоналу, що надає освітні послуги;
- вимоги до навчального та методичного забезпечення (навчальна література, ПК, мережі Інтернет тощо);
- приміщення та обладнання для проведення лекцій, лабораторних та практичних занять, комп'ютерних класів, читальних залів та ін.;
- роботи з документами та записами, в тому числі і СМЯ;
- наданих послуг вимогам споживачів.

Як результат, моніторинг та визначення результативності всіх процесів СМЯ в університеті і, при необхідності, застосування запобіжних та коригувальних дій.

Без сумніву, залучення Національного авіаційного університету до світових глобалізаційних процесів, міжнародної системи менеджменту якості однозначно сприятиме ефективній підготовці фахівців інформаційної сфери і вже в найближчому майбутньому позитивно позначиться на конкурентоспроможності навчального закладу в умовах жорсткої конкуренції на ринку освітніх послуг.

Висновки. На останок зазначимо, що впровадження системи менеджменту якості в освітній процес є об'єктивною необхідністю і ВНЗ, який думає залишитися осторонь цього процесу, ризикує втратити свої позиції та програти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку освітніх послуг.