

УДК 658.1(075)

СНІЖАНА РОЩІНА

м. Миколаїв

Roshchina11@gmail.com

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ, ЗУМОВЛЕНІ ІСТОТНИМИ ТРАНСФОРМАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ ВУЗІВ УКРАЇНИ НА ПРИКЛАДІ НУК ім. адм. МАКАРОВА

У статті висвітлюються актуальні проблеми управління якістю освіти у вітчизняному освітньому просторі з позиції набутого досвіду та визначення інноваційних шляхів їх вирішення. Впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9001 з урахуванням особливостей галузі освіти. Розглянута концепція TQM та принципи управління якістю освіти.

Ключові слова: Система управління якістю (СУЯ), Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), Міжнародній асоціації з оцінювання досягнень в освіті (IEA), концепції загального управління якістю (TQM – Total Quality Management), вимоги стандартів ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009 системи управління якістю.

У сучасному світі все частіше виступає на перший план поняття «якість». Людина прагне якості у всьому: умови проживання, харчування, надання послуг, освіта. Що ж таке якість?

Величні уми історії і сьогодення прагнули дати визначення поняттю «якість». В Арістотелевській логіці якість – філософське поняття, з термінології гуманітарних наук, одна з 10 категорій, на які Арістотель поділив усі речі реальності. Вільям Едвардс Демінг стверджував, що «Якість – це колективна відповідальність», Генрі Форд: «Якість – це коли все зроблено правильно, навіть якщо ніхто не перевіряє», Ернст Мюллер: «Якість – це пристрасть до досконалості», Петер Келлнер: «Якість – це коли споживач отримує більше, ніж сподівається».

Постановка проблеми – впровадження Системи управління якістю освіти у ВНЗ України.

Мета – дослідження питань впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9001 з урахуванням особливостей галузі освіти управління якістю освіти.

Завдання:

1. Зробити ретроспективний огляд подій та нормативно-правових документів, що передували введенню СУЯ у ВНЗ України;

2. Розглянути основні критерії та принципи СУЯ;

3. Визначити основні проблеми та перспективи розвитку цього питання у вітчизняній науці.

У 2005 році в Бергені Україна, приєднавшись до Болонського процесу, прийняла виклик сучасної епохи, щодо досягнення найкращих результатів за всіма напрямками вищої освіти, що, у свою чергу, вимагає постійного зосередження уваги на забезпеченні та оцінюванні її якості. Суспільство очікує від фахівців з вищою освітою професійно компетентних пропозицій і дій щодо вдосконалення суспільного порядку, можливостей для самореалізації та самодостатності, забезпечення достойної якості життя.

У сучасній Європі проблема якості вищої освіти сприймається як об'єкт суспільного єднання і консолідації різних національних освітніх систем. Вона є предметом постійних наукових та громадських дискусій. На шляху розв'язання цієї проблеми Парламентська Асамблея Ради Європи ще в 1990 році ухвалила резолюцію «Про порівняльну оцінку освіти», в якій відведено особливу роль Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) й Міжнародній асоціації з оцінювання досягнень в освіті (IEA) для збору даних про освіту та порівняння цих показників на міжнародному рівні.

«Всесвітня декларація з вищої освіти для XXI століття: підходи та практичні заходи»

містить статтю 11 – «Оцінка якості», згідно з якою «якість у сфері вищої освіти є багатомірною концепцією, яка повинна охоплювати всі її функції та форми діяльності: навчальні й академічні програми, наукові дослідження та стипендії, комплексність кадрового складу, студентів, будівель, матеріально-технічну базу, обладнання, працю на користь суспільства та академічне середовище.

У Комюніке всесвітньої конференції з вищої освіти – 2009 «Нова динаміка вищої освіти і науки для соціальної зміни і розвитку», яка відбулася в Парижі 8 липня 2009 року, зазначається: «якість вимагає як створення систем забезпечення якості, так і зразків оцінювання, а також просування культури якості у межах вищих навчальних закладів» [5, 100].

Довідково зазначимо, що в чинному Законі України «Про освіту» категорія «якість» поперехово згадується лише у 3-х з 66 статей [2, 7], а в передостанній донедавна діючій редакції Закону «Про вищу освіту» – у 6 з 69 статей [1, 17].

Отже, стаття присвячена актуальним проблемам управління якістю освіти, які обумовлені суттєвими трансформаційними процесами, які відбуваються у вітчизняній професійній школі. На теперішній час якість освіти проголошена національним пріоритетом, метою якої є підготовка конкурентоспроможних фахівців для забезпечення сталого розвитку суспільства, їх самореалізації, задоволення потреб ринку праці та держави у кваліфікованих кадрах.

Як свідчить світовий досвід, одним із найефективніших шляхів є впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9001 з урахуванням особливостей галузі освіти.

У сучасних ВНЗ типологія якості освіти буває зовнішня і внутрішня. Органи, що уповноважені здійснювати зовнішній контроль за забезпеченням якості вищої освіти в Україні, такі: Міністерство освіти і науки України (МОН), Державна акредитаційна комісія (ДАК), Державна інспекція навчальних закладів, Вища атестаційна комісія (ВАК). Національна система забезпечення якості реалізується через механізми ліцензування, атестації, акредитації, сертифікації.

Освітня діяльність в Україні здійснюється

вищими навчальними закладами на підставі ліцензій. Обов'язковою умовою видачі ліцензії є відповідність нормативам, що встановлюються Міністерством освіти і науки України.

За внутрішню якість освіти відповідає сам вищий навчальний заклад, який проводить щорічну підсумкову та поетапну атестацію (самоатестація) тих, хто навчається; систему психодіагностики та соціодіагностики; систему самооцінки і самоатестації навчального закладу та його підрозділів.

Складові внутрішньої якості освіти: результат підготовки випускників, забезпечення освітніх стандартів і програм, навчально-методична та матеріально-технічна база, навчальні технології, кадровий потенціал, зміст освіти, виховання та управління.

Проектування та розробка системи управління якістю передбачає обов'язкові дії:

- ухвалення рішення про початок створення СМЯ;
- призначення відповідальних за розробку, впровадження та функціонування СМЯ;
- навчання співробітників сучасним методам та принципам СМЯ;
- підготовка внутрішніх аудиторів;
- формування Політики та Цілей в галузі якості;
- розробка Настанови з якості;
- визначення видів діяльності та класифікація процесів;
- розробка процедур для визначення процесів (внутрішні стандарти закладу);
- розвиток системи моніторингу якості;
- удосконалення системи аналізу та прийняття рішення.

Інфраструктура підтримки СМЯ



Застосування принципів, які покладені в основу ISO серії 9001, зокрема системного і процесного підходів, орієнтації на вимоги споживачів, позиції керівництва щодо розвитку навчального закладу, постійного поліпшення якості освітніх послуг і залучення до цього всього персоналу дасть змогу досягти основної мети існування ВНЗ – забезпечення якісної підготовки фахівців, формування особистостей адекватних економічним і соціальним умовам.

Державні стандарти України «Системи управління якістю» (СУЯ) є ідентичними (IDT) перекладам міжнародного стандарту ISO серії 9001. Робота з подальшого розвитку принципів і методів управління якістю призвели до створення концепції загального управління якістю (TQM – Total Quality Management) [10, 5].

Система управління якістю (СУЯ) – це сукупність систематично здійснюваних видів діяльності організації, спрямованих на створення організаційних, технічних, економічних і соціальних умов, що гарантують належний рівень і стабільність якості продукції або послуг [8, 4].

Система управління якістю регламентує діяльність всіх співробітників університету, які впливають на якість кінцевого результату і на задоволеність споживачів (замовників). Вимоги до системи якості висуваються для того, щоб споживачі (замовники) і керівництво були впевнені в спроможності університету ефективно функціонувати (надавати послуги високої якості) протягом тривалого часу.

Концепція TQM базується на тому, що в сучасних умовах вирішення проблеми якості визначається людським чинником, тобто відношенням людей до справи і відношенням керівника до персоналу. Головне завдання керівника – ініціація творчого потенціалу підлеглих у певному напрямі. При цьому концепція TQM спирається на такі поняття як: корпоративна культура, стиль керівництва, демократизація управління [9, 16].

Розвиток TQM як науки привів до формування чітких принципів управління якістю.

1. Орієнтація на споживача (замовника): університет зацікавлений в тому, щоб рівень

фахової підготовки випускників приносив замовникам максимальний результат; колектив розуміє існуючі та перспективні потреби споживачів (замовників), виконує їх вимоги і намагається перевищити їх очікування.

2. Мета вищого керівництва та ВНЗ: вживання заходів, щоб система управління якістю університету була результативною та ефективною; утримання лідерських позицій на ринку послуг вищої освіти завдяки високій якості освіти.

3. Участь та зацікавленість персоналу КНТЕУ у забезпеченні високої якості освітніх послуг та наукової діяльності: професорсько-викладацький склад ВНЗ – це висококваліфіковані фахівці, які мають досвід роботи в галузі освіти і головною метою своєї діяльності вбачають інноваційний підхід до роботи.

4. Процесний підхід: уся діяльність університету розглядається як ланцюг процесів задля замовника, якість роботи контролюється на кожному етапі процесу.

5. Системний підхід до управління: управління діяльністю університету здійснюється через систему взаємодіючих та взаємопов'язаних процесів, де кожна управлінська дія ретельно зважується і перевіряється.

6. Безперервне удосконалення (поліпшення): колектив проводить постійний моніторинг і вивчення світових тенденцій розвитку сфери вищої освіти, впроваджує передовий досвід у навчальні програми; навчальний процес адаптовано до вимог Болонської декларації.

7. Прийняття рішень на основі фактів: у ВНЗ забезпечується збирання, зберігання та аналізування даних за результатами діяльності з наступним коригуванням дій.

8. Взаємовигідна співпраця із партнерами: університет встановлює взаємовигідні зв'язки з партнерами на основі довіри, обміну знаннями та співпраці.

Вже багато років НУК проводить плідну роботу у підвищення якості підготовки фахівців та наукових робіт і розробок.

Результатом такої роботи стали нагороди отримані університетом, так у 2011 році НУК отримав кваліфікаційну нагороду Європейської асамблеї бізнесу «Європейська якість», а у 2013 році увійшов до міжнародного реєстру

Європейської асамблеї бізнесу (Оксфорд, Великобританія) з отриманням звання «Краще підприємство Європи» в галузі науки і освіти, а ректору Сергію Рижкову вручено почесний знак «Manager of the Year» – «Кращий керівник року» [8, 6].

Саме тоді університет поставив задачу розробки і впровадження системи якості НУК, яка буде відповідати міжнародним стандартам, як перший крок на шляху побудови університету європейського типу.

Так почалася кропітка робота зі розробки, впровадження, організації, підтримки функціонування та удосконалення системи управління якістю в університеті, що відповідає вимогам міжнародних стандартів якості серії ISO 9000 та Національному стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.

Результатом реалізації створеної програми затвердження стандарту якості НУК КЯ СУЯ 4.2.2-2013 «Система управління якістю. Керівництво з якості», а також ряду інших стандартів. Послідовна робота всього колективу НУК дала змогу вже через рік впровадити систему управління якістю в університеті і саме тоді настав час підтвердити її функціонування. Для вирішення нового завдання керівництво університету прийняло рішення про залучення до сертифікації європейської компанії зі світовим ім'ям, авторитетом та репутацією. Саме тому враховуючи суднобудівну специфіку діяльності НУК вибір було зроблено на користь світового лідера серед класифікаційних товариств «Bureau Veritas Certification».

На підставі підписаного контракту в грудні 2014 року компанією «Бюро Верітас Сертифікейшн Україна» був проведений сертифікаційний аудит системи управління якістю в Національному університеті кораблебудування ім. адм. Макарова на відповідність вимогам стандартів ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009.

Результатом проведеної роботи стало підтвердження «Бюро Верітас Сертифікейшн Україна» відповідності вимогам стандартів ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009 системи управління якістю НУК і надання 9 лютого 2015 університету двох сертифікатів, державного і міжнародного зразків.

Відповідне міжнародне визнання підтверджує, що керівництво НУК приймає на себе обов'язки лідера в галузі якості при наданні послуг з вищої освіти та наукових досліджень, забезпечує необхідні ресурси і формує внутрішнє середовище для ефективного співробітництва з метою задоволення очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін і реалізації наукового, педагогічного і творчого потенціалу співробітників.

Інноваційна модель управління НУК ім. адмірала Макарова базується на принципах системи управління якістю і забезпечує:

- розробку і постійне оновлення нормативних та регламентуючих документів, спрямованих на підвищення якості навчального процесу, підготовки наукових кадрів, науково-педагогічної діяльності тощо;
- постійне удосконалення процесу внутрішньої комунікації, що дозволяє покращити рівень скоординованості в роботі підрозділів;
- підвищення авторитету університету як в Україні, так і за її межами, що додає конкурентних переваг на ринку освітніх послуг, наближає університет до європейських стандартів забезпечення якості вищої освіти.

Місія НУК ім. адмірала Макарова: елітна освіта нинішнього та прийдешніх поколінь на засадах спадкоємності традицій та інновацій для забезпечення поступального розвитку України.

Стратегічною метою НУК ім. адмірала Макарова є забезпечення висхідного розвитку освітньої, наукової діяльності для формування гармонійної особистості, підвищення конкурентоспроможності в Україні та світі.

Отже, у статті висвітлюються актуальні проблеми управління якістю освіти у вітчизняному освітньому просторі з позиції набутого досвіду та визначення інноваційних шляхів їх вирішення. Формалізована внутрішня система якості – це вимога закону України про вищу освіту; НУК ім. адмірала Макарова – повинен бути центром якості та культури в освітній, науковій та соціальній сферах! Підготовка фахівців повинна мати випереджальний характер; повинен бути реалізований моніторинг задоволеності споживачів; побудова системи управління якістю може

ґрунтуватися на стандартах ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009.

Список використаних джерел

1. Про вищу освіту: Закон України від 17 січ. 2002 р. № 2984-III. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
2. Булах І. Якість освіти та управління нею: головні показники визначення якості освіти / І. Булах // Післядипломна освіта в Україні. — 2006. — № 1 (8). — С. 71—74.
3. Мета реформ у вищій школі — якість і доступність освіти : рішення колегії Міністерства освіти і науки України від 2 квіт. 2009 р., протокол № 4/1-4. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : www.mon.gov.ua/education/higher/dz/414.doc.
4. Мещанінов О. П. Методологія оцінювання якості університетської освіти / О. П. Мещанінов // Проблеми якості освіти: теоретичні і практичні аспекти : матеріали методологічного семінару АПН України, 15 листопада 2006 р. — К. : СПД Богданова А.М., 2007. — С. 250—256.
5. Нова динаміка вищої освіти і науки для соціальної зміни і розвитку : комюніке всесвітньої конференції з вищої освіти — 2009 / Штаб-квартира ЮНЕСКО, Париж, 8 липня 2009 р. // Вища школа. — 2009. — № 8. — С. 98—104.
6. Про затвердження орієнтовних критеріїв оцінювання діяльності вищих навчальних закладів Наказ МОН України № 809 від 20 червня 2013 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://osvita.ua/legislation/Vishya_osvita/36621/.
7. Budapest-Vienna Declaration on the European Higher Education Area, March 12, 2010. [Electronic resource]. — URL: http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/Budapest-Vienna_Declaration.pdf.
8. Focus on Higher Education in Europe: The Impact of the Bologna Process / European Commission [Electronic resource]. — URL: <http://www.eurydice.org>.
9. Making the Most of Our Potential: Consolidating the European Higher Education Area. Bucharest Communiqué of EHEA Ministerial Conference, 26—27 April, 2012 [Electronic resource]. — URL: <http://www.ehea.info>.
10. Report to the London conference of ministers on a European Register of Quality Assurance Agencies [Electronic resource]. — URL: http://www.eqar.eu/uploads/media/ENQA_occasional_papers_13.pdf.
11. <http://www.nuos.edu.ua/>.

SNEGHANA ROSHCINA

Mykolaiv

CURRENT MANAGEMENT PROBLEMS QUALITY, DUE TO A SIGNIFICANT TRANSFORMATION IN UNIVERSITIES UKRAINE FOR EXAMPLE ADMIRAL MAKAROV NATIONAL UNIVERSITY OF SHIPBUILDING

The article highlights the current problems of management of the quality of education in the national educational space from the perspective of lessons learned and identifying innovative solutions. The introduction of a quality management system in accordance with the international standard ISO 9001 allowing for the education sector. The concept of TQM and principles of quality management education.

Key words: Quality Management System (QMS), the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), the International Association for the Evaluation of achievements in education (IEA), the concept of total quality management (TQM - Total Quality Management), ISO 9001: 2008 and ISO 9001: 2009 quality management system.

СНЕЖАНА РОЩІНА

г. Николаев

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ, ОБУСЛОВЛЕННЫЕ СУЩЕСТВЕННЫМИ ТРАНСФОРМАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ ВУЗОВ УКРАИНЫ НА ПРИМЕРЕ НУК ИМ. АДМ. МАКАРОВА

В статье освещаются актуальные проблемы управления качеством образования в отечественном образовательном пространстве с позиции приобретенного опыта и определение инновационных путей их решения. Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO серии 9001 с учетом особенностей отрасли образования. Рассмотрена концепция TQM и принципы управления качеством образования.

Ключевые слова: Система менеджмента качества (СМК), Организации экономического сотрудничества и развития (OECD), Международной ассоциации по оценке достижений в образовании (IEA), концепции всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management), требования стандартов ISO 9001: 2008 и ДСТУ ISO 9001: 2009 системы менеджмента качества.

Стаття надійшла до редколегії 22.11.2016