

УДК 006.027:378.14]:65.012.23

Г.О. Оборський, д-р техн. наук, проф.,
В.Д. Гогунський, д-р техн. наук, проф.,
О.С. Савельєва, канд. техн. наук, доц.,
Одес. нац. політехн. ун-т

СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Г.О. Оборський, В.Д. Гогунський, О.С. Савельєва. **Стандартизація і сертифікація процесів управління якістю освіти у вищому навчальному закладі.** Визначено галузі знань і ключові напрямки діяльності у вищих навчальних закладах щодо проектного управління процесами зі створенням системи стандартів, що базуються на принципах управління якістю групи міжнародних стандартів ISO 9000.

Г.А. Оборский, В.Д. Гогунский, О.С. Савельева **Стандартизация и сертификация процессов управления качеством образования в высшем учебном заведении.** Определены области знаний и ключевые направления деятельности в высших учебных заведениях для проектного управления процессами с созданием системы стандартов, базирующихся на принципах управления качеством группы международных стандартов ISO 9000.

G.A. Oborsky, V.D. Gogunsky, O.S. Savelyeva. **Standardization and certification processes of quality management processes in higher education.** The areas of knowledge and key activities in higher education for project management processes with the creation of standards that are based on the principles of quality management of the family of international standards ISO 9000.

Глобальні світові тренди розвитку освітніх технологій обумовлюють потребу у інноваційній реформі національної системи вищої освіти. Така реформа повинна бути спрямована на зростання конкурентоспроможності вищих навчальних закладів (ВНЗ), що, в свою чергу, забезпечувало б економіку країни фахівцями, здатними втілювати інноваційні технології у всі сфери суспільного життя; сприяло б розширенню співробітництва між Україною та світовою спільнотою у сфері освітньої, наукової та науково-інноваційної діяльності; підвищувало б потенціал національної освіти на світовому ринку надання освітніх послуг, в тому числі громадянам країн, що розвиваються.

У Берлінському комюніке (2003 р.) міністри країн-учасниць Болонського процесу доручили Європейській мережі із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ) через її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (САУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ) розробити узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості [1]. За міжнародними стандартами групи ISO 9000 управління будь-якою організацією, у тому числі і ВНЗ, повинно будуватися за системними принципами [2].

Формування відповідного рівня компетентності у процесі навчання нерідко стає ключовим чинником успішного корпоративного управління в подальшій професійній діяльності, а освіта все частіше розглядається як бізнес-орієнтована послуга. Як відомо (за Дублінськими дескрипторами) результати освіти характеризуються п'ятьма видами компетенцій: знання і розуміння, застосування знань і навичок, формування суджень, комунікація, здатність для подальшого навчання впродовж життя.

Новий стандарт ISO 29990:2010 призначений для забезпечення загальної моделі якості професійної діяльності та результативності, а також для визначення оціночних критеріїв послуг і їх клієнтів в області проектування, розробки та надання непрофесійної освіти, навчання і розвитку [3]. Стандарт орієнтує на особистісну діяльність тих, хто навчається, на їх результати в процесі навчання, а також визначає різні варіанти алгоритмів розвитку та удосконалення процесу навчання для підвищення його ефективності в цілому.

Побудова системи управління якістю освіти за загальновизнаними міжнародними стандартами [1...3] дозволить удосконалити процеси навчального закладу.

Принципи менеджменту якості начального процесу.

Структурна схема моделі процесів управління якістю освіти фахівців у ВНЗ наведена на рисунку.

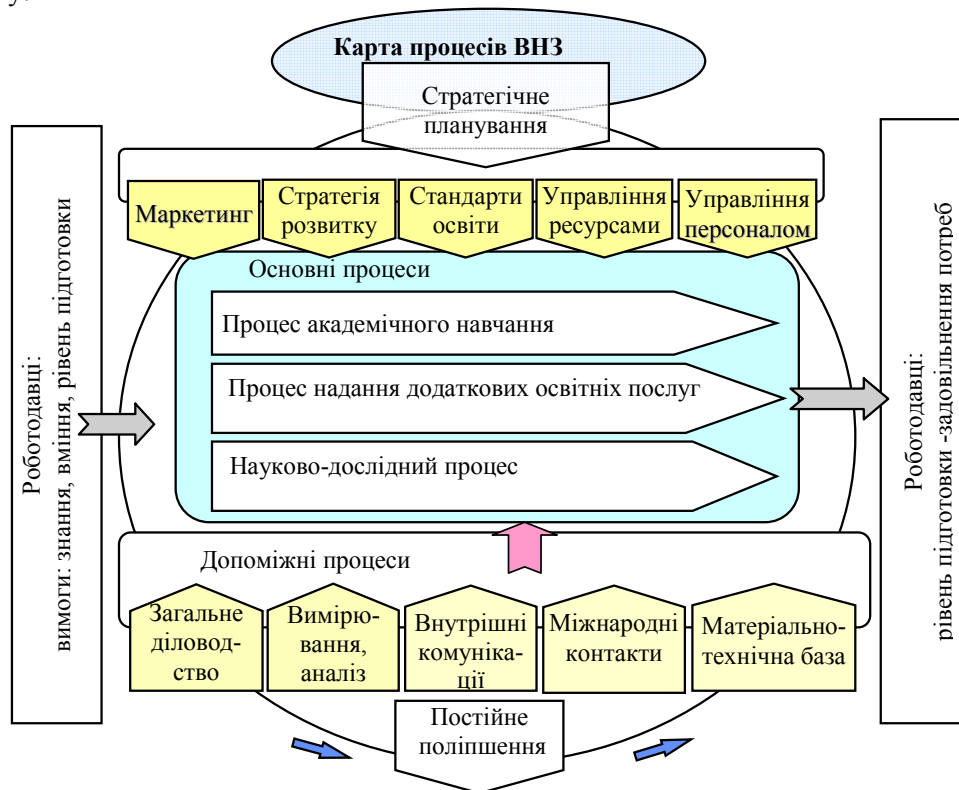


Схема процесів управління якістю підготовки фахівців

Стандарти групи ISO 9000 виділяють вісім основних принципів менеджменту якості, які можуть використовуватися керівництвом установи для підвищення ефективності її діяльності.

Орієнтація на споживачів:

ВНЗ залежать від своїх споживачів, тому заклади повинні знати і розуміти їх поточні (сучасні) потреби, а також ті, що можуть виникнути в майбутньому, виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їхні сподівання;

Роль керівництва:

керівники домагаються єдності цілей і напрямків розвитку організації. Вони повинні створювати внутрішнє осереддя організації, яке дозволяє співробітникам бути повною мірою зацікавленими в досягненні цілей організації.

Залучення співробітників:

співробітники всіх рівнів складають основу кожної організації, їхнє повне залучення дає можливість організації використовувати їх компетенції з максимальною ефективністю.

Підхід як до процесу:

бажаний результат досягається найбільш ефективним способом, коли певним видом діяльності і необхідними для неї ресурсами управляють як процесом.

Системний підхід до менеджменту:

ідентифікація взаємозалежних процесів, їхнє розуміння і управління ними як єдиною системою сприяє результативності й ефективності діяльності організації при досягненні нею своїх цілей.

Постійне поліпшення:

незмінною метою організації є безупинне удосконалення всієї діяльності.

Прийняття рішень, засноване на фактах:

ефективні рішення базуються на аналізі даних і достовірній інформації.

Взаємовигідні відносини з постачальниками:

організація і її постачальники залежать одне від одного. Якщо їхні відношення сприяють взаємній вигоді обох сторін, то їхня здатність створювати цінності підвищується.

Ці вісім принципів управління якістю є основою всіх стандартів систем менеджменту групи ISO 9000 і складають базис стандартизації, сертифікації й оцінки результатів функціонування процесів надання освітніх послуг у ВНЗ.

Об'єктами системи управління якістю освіти у ВНЗ є навчальні процеси, наукова діяльність, аспірантура і докторантура, інформаційно-бібліотечне забезпечення студентів і співробітників, кадрова робота, система оплати праці і заохочення працівників за високі трудові досягнення, діловодство і обіг документів, господарське обслуговування і матеріально-технічне забезпечення, заходи з охорони праці та ін.

Предметом дослідження є встановлення підсистем та параметрів управління якістю освіти у ВНЗ зі створенням системи стандартів, що базуються на принципах управління якістю групи міжнародних стандартів ISO 9000 [2]. За таких умов система управління якістю у сфері освіти підпорядковує собі всі процеси функціонування ВНЗ.

Очікувані організаційні та науково-методичні результати.

Реалізація результатів роботи виконується у вигляді оприлюднення нормативних документів системи управління якістю ВНЗ в контексті Болонського процесу, з розміщенням на Web-сайті ВНЗ. Використання електронних версій оприлюднених документів є першою стадією організації безпаперового обігу документів у ВНЗ.

Матеріали як комплекс нормативних документів, що регламентують навчальний процес, а також методи моніторингу якості освіти повинні мати два варіанти доступу: загальний — для зовнішніх користувачів, як засіб підтвердження можливостей ВНЗ щодо якісної підготовки фахівців, і внутрішній — за рівнями доступу для певних категорій користувачів: студентів, викладачів і адміністрації університету.

Приблизний перелік стандартів навчального закладу першої черги містить такі групи.

— Управління стратегією розвитку ВНЗ:

основні законодавчі норми;
статут вищого навчального закладу;
план стратегічного розвитку.

Мета: впровадження засад процесного підходу, системного менеджменту, орієнтації на споживача, лідерства керівництва, постійного удосконалення процесів, прийняття рішень на основі фактів, співпраці з постачальниками.

— Аналіз менеджменту і оцінка змін:

університетська система моніторингу, обліку і звітності.

Мета: аналіз проекту через заплановані інтервали часу для оцінки якості, результативності і ефективності.

— Управління ресурсами:

структура вищого навчального закладу;
приймальна комісія;
організація наукової діяльності;
господарське обслуговування.

Мета: управління ресурсами, планування і контроль заходів для найбільш ефективного використання людських, фінансових та інформаційних ресурсів.

— Управління персоналом:

управління кадровим забезпеченням;
підготовка кадрів вищої кваліфікації.

Мета: створення проектно-керованого середовища у навчальному закладі щодо залучення персоналу до інноваційної діяльності і навчальних процесів для застосування компетенцій

персоналу з максимальною ефективністю, організація роботи спеціалізованих вчених рад щодо захисту дисетацій.

— *Управління інтеграцією:*

організація навчального процесу;

діловодство.

Мета: координація діяльності підрозділів університету, обмін передовим досвідом, розподіл відповідальності.

— *Управління процесами адаптації випускників до фахової діяльності:*

працевлаштування випускників;

вивчення потреб ринку праці.

Мета: трансформація вимог і очікувань працедавців у заходи, що необхідні для досягнення цілей ефективної підготовки фахівців.

— *Управління процесами у часі:*

охорона праці;

соціальне забезпечення студентів, співробітників і викладачів.

Мета: планування і контроль довгострокових проектів для забезпечення нормативних умов праці і навчання.

— *Управління вартістю:*

заробітна плата;

бухгалтерія.

Мета: прогнозування і контроль витрат для гарантування, що проекти будуть завершені в межах обмежень бюджету.

— *Управління інформаційним забезпеченням:*

інформаційно-бібліотечне обслуговування;

видавнича діяльність;

комп'ютерна мережа ВНЗ.

Мета: формування комунікаційного середовища, що забезпечує створення, збереження та розподіл інформації про діяльність університету для підтвердження спроможності ВНЗ здійснювати підготовку фахівців в ринкових умовах.

— *Управління закупівлями:*

матеріально-технічне забезпечення процесів.

Мета: планування та контроль контрактів для придбання обладнання і отримання послуг, що необхідні для виконання проектів.

— *Вимірювання, аналіз і покращення, освітнього процесу:*

контроль досягнень студентів;

участь студентів у олімпіадах і конкурсах наукових робіт.

аналіз очікувань працедавців і реклаमाцій.

Мета: формування корегуючих та попереджуючих заходів для безперервного поліпшення поточних і майбутніх проектів.

Підготовку перелічених груп стандартів вищого навчального закладу виконують за напрямками своєї роботи функціональні підрозділи ВНЗ, у яких створюються ініціативні групи для узагальнення існуючих стандартів, визначення і розробки нових нормативних документів.

Стандарти, що рекомендуються для розміщення на сайті ВНЗ, повинні бути затверджені у встановленому порядку. До координаційного центру подаються електронна версія документа і один примірник (копія) на твердому носії. Координаційний центр проводить консультації щодо форми подання нормативних документів.

Моніторинг і сертифікація системи управління якістю освіти.

Європейські стандарти і рекомендації визначають процеси внутрішнього і зовнішнього забезпечення якості освіти у вищих навчальних закладах. Метою внутрішньої системи контролю є дотримання вимог державної, регіональної і вузівської компонент освітнього стандарту на всіх рівнях підготовки фахівців, попередження, виявлення і усунення недоліків, узагальнення і розповсюдження передового досвіду, пошук резервів удосконалення навчального, науково-

методичного і виховного процесів, здійснення контрольних заходів на єдиній плановій і методичній основі. Рівень внутрішнього забезпечення якості освіти є основою для зовнішньої сертифікації системи управління якістю, що виконується незалежною агенцією.

Контроль відповідності вимогам освітніх стандартів може здійснюватися як у вигляді комплексних перевірок навчальних підрозділів, так і функціональних перевірок окремих сторін їх діяльності. Рівні контролю і аудиту процесів ВНЗ щодо дотримання вимог освітнього стандарту: університет, інститут, факультет, кафедра, дисципліна, навчальний модуль, викладач, студент, випускник університету.

Контроль реалізується в циклі Шухарта-Демінга: планування — виконання — контроль — вдосконалення. Завдання контролю — отримання об'єктивних даних на основі оцінки результатів основних процесів діяльності для удосконалення процесів і процедур підготовки випускників ВНЗ. Оцінка виконується на основі даних, що одержуються шляхом виконання спеціальних контрольних заходів (іспити, ректорські контрольні роботи, результати ДЕК та ін.) або непрямыми методами (виконання плану підвищення кваліфікації, наявність комплексу навчально-методичного забезпечення дисципліни, кількість студентів — переможців олімпіад та ін.).

Успішне керівництво і управління якістю підготовки фахівців у вищому навчальному закладі потребує здійснення цієї діяльності систематично і зрозумілим способом. Успіх може бути досягнутий у результаті впровадження і підтримки в робочому стані системи менеджменту, спрямованої на постійне поліпшення діяльності з метою задоволення сподівань усіх зацікавлених сторін. Управління навчальним закладом фактично підпорядковує всі процеси заходам менеджменту якості.

Література

1. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. — К. : Ленвіт, 2006. — 36 с.
2. ДСТУ-П IWA 2:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (Чинний від 2008-01-01). — К. : Держспоживстандарт України, 2008. — 70 с.
3. ISO/DIS 29990:2010. Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers. — ISO : ISO/TK 232, 2009. — 15 p.

Рецензент д-р техн. наук, проф. Одес. нац. політехн. ун-ту Максимов М.В.

Надійшла до редакції 6 квітня 2011 р.

Надійшла до редакції 29 жовтня 2010 р.