

УДК 237.112

О.В. Родіонов

РОЗРОБКА МЕХАНІЗМУ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Наведено механізм стратегічного управління якістю вищої освіти. Визначено особливості стратегічного аналізу зовнішнього середовища та самооцінки ВНЗ, формулювання стратегічних планів ВНЗ, управління реалізацією стратегії ВНЗ. Рис. 1, дж. 5.

Ключові слова: якість вищої освіти, управління, механізм, розвиток.

А.В. Родионов

РАЗРАБОТКА МЕХАНИЗМА СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Приведены механизм стратегического управления качеством высшего образования. Определены особенности стратегического анализа внешней среды и самооценки вузов, формулировка стратегических планов вузов, управления реализацией стратегии вуза. Рис. 1, дж. 5.

Ключевые слова: качество высшего образования, управления, механизм, развитие.

O.V. Rodionov

STRATEGIC DEVELOPMENT MECHANISM OF QUALITY OF HIGHER EDUCATION

Shows the mechanism of strategic quality management of higher education. The features of the strategic analysis of the environment and self-esteem of high school, formulation of strategic plans for school, university management implementation strategies. Figure. 1, j. 5.

Keywords: quality of higher education governance mechanism development.

Постановка проблеми. Аналітичне дослідження стану та розвитку процесів управління якістю вищої освіти в Україні надає можливість констатувати зниження ефективності функціонування інституту вищої освіти, який не у повній мірі виконує свої фундаментальні функції. Свідченням цього є низькі показники соціально-економічного, гуманітарного, науково-технічного та інноваційного розвитку країни. При цьому, зазначені тенденції супроводжуються стрімким зростанням системи вищої освіти, що проявляється у послідовному формуванні значної мережі ВНЗ із втричі більшим, у порівнянні із 1990-м р., контингентом студентів, аспірантів та докторантів.

Послідовний аналіз процесів управління якістю на рівні усієї системи вищої освіти та окремих ВНЗ визначив, що у сучасних умовах, вирішення питання

підвищення якості вищої освіти та забезпечення виконання нею своїх фундаментальних функцій, як суспільного інституту, значною мірою пов'язане із удосконаленням внутрішніх управлінських систем в ВНЗ. Досвід застосування бюрократичних процедур ліцензування та акредитації показує, що державне управління якістю вищої освіти в умовах функціонування мережі ВНЗ III-IV рівнів акредитації, яка налічує більш ніж 300 закладів, є достатньо ефективним механізмом з погляду на забезпечення мінімальних вимог та формування формальних перешкод на шляху входження на ринок освітніх послуг усіх бажаних (що може остаточно дискредитувати інститут вищої освіти). При цьому, європейській досвід управління вищою освітою та доктринальні документи Болонського процесу визначають те, що основною ланкою в процесі забезпечення якості вищої освіти – є ВНЗ, тобто безпосередньо оператори ринку освітніх послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання управління якістю послуг вищої освіти отримали розвиток у працях О.О. Мельник [1], Ю.Ф. Зінковського [2], А.В. Блозви, Н.Т. Тверезовської [3], Н.О. Терентьевої [4], С.І. Шевченко [5] та ін. Незважаючи на приділення значної уваги досліджуваній проблематиці в науковій літературі, більшість робіт в цьому напрямку лише окреслюють коло актуальних питань, та не містять інструментарію, застосування якого можливо було б розглядати, як передумову розвитку управління якістю в вищій школі.

Метою статті є наведення результатів розробки механізму стратегічного управління якістю вищої освіти

Виклад основного матеріалу. Заміщення нестачі українських абітурієнтів іноземними, яке може розглядатися як один з варіантів вирішення проблеми збільшення споживацької бази та ємності ринку вищої освіти в Україні, є питанням, яке значною мірою пов'язане із управлінням якістю. В умовах функціонування міжнародного ринку освітніх послуг, який характеризується як високотехнологічний та сучасний різновид виробництва послуг, важливого значення набувають конкурентні переваги окремих ВНЗ та визнання їх документів про освіту в інших країнах. У цьому випадку постає питання забезпечення відповідності міжнародним стандартам якості та наявності у ВНЗ відповідних сертифікатів. Як наслідок, питання управління якістю постає одним з важливіших і у цьому випадку, але в межах цього напрямку воно набуває чітко вираженого утилітарного характеру.

У цих умовах, розробка та впровадження механізму управління якістю вищої освіти стає актуальним питанням, яке має високий потенціал до вирішення проблемних питань, які виникли на загальнодержавному рівні, рівні системи вищої освіти та рівні окремих ВНЗ. Найбільш важливою властивістю цього напрямку удосконалень та модернізації вищої освіти є те, що розробка та впровадження механізму управління значною мірою пов'язана із організаційними заходами та не є капіталомісткою. У даному випадку, мова йде про те, що розвиток системи вищої освіти пов'язується не з збільшенням бюджетного чи приватного фінансування (хоча фундаментальних факторів та можливостей такого збільшення у сучасних умовах немає), а з підвищенням ефективності використання існуючих ресурсів, обсяги яких у тактичній та стратегічній перспективі будуть зменшуватися. Відсутність прогресивних змін в системі управління окремими ВНЗ, зокрема управління якістю їх послуг має перспективні наслідки негативного характеру, які полягають у ліквідації закладів та радикальних організаційних перетвореннях.

Управління ВНЗ, як і будь якої організації здійснюється на трьох рівнях прийняття управлінських рішень: стратегічному, тактичному, оперативному.

Виходячи з положень стандартів та рекомендацій ENQA, а також сучасної загальної методології і практики управління якістю, функціонування механізму управління якістю послуг вищої освіти можливо розглядати у площині трьох рівнів прийняття рішень (трьох ієрархічно-підпорядкованих складових механізму): стратегічного, політичного та процесного. Стратегічне управління якістю послуг ВНЗ є не окремим напрямком стратегічного планування, а загальною довгостроковою філософією управління навчальним закладом. При цьому, якість послуг, що надаються, слід розглядати як первинну цільову настанову в загальному дереві цілей ВНЗ.

Вихідними умовами до побудови механізму стратегічного управління ВНЗ є деякі об'єктивні тенденції, які формуються у зовнішньому середовищі, які одночасно виконують роль стратегічних орієнтирів, обмежуючих рамок та аргументів цільової функції управління, загроз та можливостей. До складу цих умов можливо віднести наступні:

- зростання рівня вимог до якості освітніх послуг з боку споживачів, що обумовлюється наявністю можливості вибору з ряду однакових навчальних програм в ряді ВНЗ;

- поява значної кількості об'єктів матеріально-технічного забезпечення, які потенційно можуть використовуватися в навчальному процесі, що відповідно формує певні споживацькі очікування;

- одночасне розширення номенклатури основних та додаткових послуг, які надаються в межах як одного ВНЗ (у т.ч. і регіональної системи вищої освіти) із підсиленням диференціації попиту з боку споживачів (кількісне та якісне збільшення переліку потреб споживачів);

- зростання конкуренції на ринку освітніх послуг ВНЗ, яка стимулюється несприятливими демографічними процесами та наявністю достатньо розгалуженої (як у регіональному та і в галузевому вимірі) мережі ВНЗ;

- суттєва диференціація попиту населення та державного замовлення на окремі спеціальності, яка супроводжується досить значними диспропорціями на ринку праці.

Об'єктивність вимоги розвитку стратегічного управління якістю ВНЗ обумовлюється тим, що уся діяльність ВНЗ має бути спрямованою на досягнення чітко встановлених цільових орієнтирів у галузі якості, при цьому важливого значення набуває адаптивність ВНЗ до зміни характеру впливу зовнішнього середовища, перегляду змісту, напрямків та обсягів послуг, що надаються.

Однією з ключових вимог стандартів ENQA та ISO – є наявність сформульованих стратегічних цілей у галузі якості, які конкретизуються відповідною політикою та процедурами гарантування якості. Стратегія, політика та процедури гарантування якості мають бути публічно оприлюднені та отримати офіційний статус. Стратегія, політика та процедури гарантування умовно об'єднуються в доктрину управління якістю, розробка якої ґрунтується на усесторонньому вивченні стратегічних перспектив розвитку ринку праці та освітніх послуг. Вивчення також потребують потреби та очікування споживачів, професорсько-викладацького складу (ПВС) ВНЗ, його персоналу та ін. зацікавлених осіб. Структуру доктрини ВНЗ у галузі якості можливо навести у наступному вигляді:

- політика управління якістю навчальної наукової, методичної та виховної діяльності ВНЗ;

- стратегічні цільові орієнтири розвитку ВНЗ в проекції управління якістю послуг;

- механізми, інструменти, організаційні заходи реалізації політики та досягнення стратегічних цільових орієнтирів.

Публічним проявом доктрини ВНЗ у галузі якості є сформульовані та оприлюднені місія, бачення, стратегічні цілі та завдання ВНЗ з відповідною декомпозицією цих завдань в організаційному вимірі (між окремими підрозділами та організаційними одиницями). Послідовне формулювання зазначених положень надасть можливість забезпечити розуміння стратегії та політики якості всередині самого ВНЗ та досягти обізнаності персоналу з деяких ключових питань.

При цьому, доктрина у галузі якості та її зовнішній стислий прояв у вигляді місії є засобом ідентифікації та диференціації послуг ВНЗ на ринку, за допомогою місії існує можливість виокремити та продемонструвати унікальність, ідентичність та споживчу цінність послуг конкретного ВНЗ. Ідентифікація ВНЗ у ринковому середовищі також може бути досягнута за рахунок визначення цінності для ВНЗ: споживачів його послуг та суспільства загалом; ППС та персоналу; іміджу на регіональному, національному та міжнародному рівні; матеріально-технічного оснащення та інноваційних навчально-методичних технологій.

Усі вище наведені положення відносно стратегічного позиціонування ВНЗ достатньо чітко вписуються в загальноекономічну концепцію реалізації стратегічного управління в організації. Узагальнено, механізм стратегічного управління якістю послуг ВНЗ можливо розділити на три блоки (стратегічний аналіз зовнішнього середовища та самооцінка ВНЗ, формулювання стратегічних планів, управління реалізацією стратегії ВНЗ), реалізація кожного з яких визначає досягнення певного, більш високого рівня якості послуг, що надаються (рис. 1).

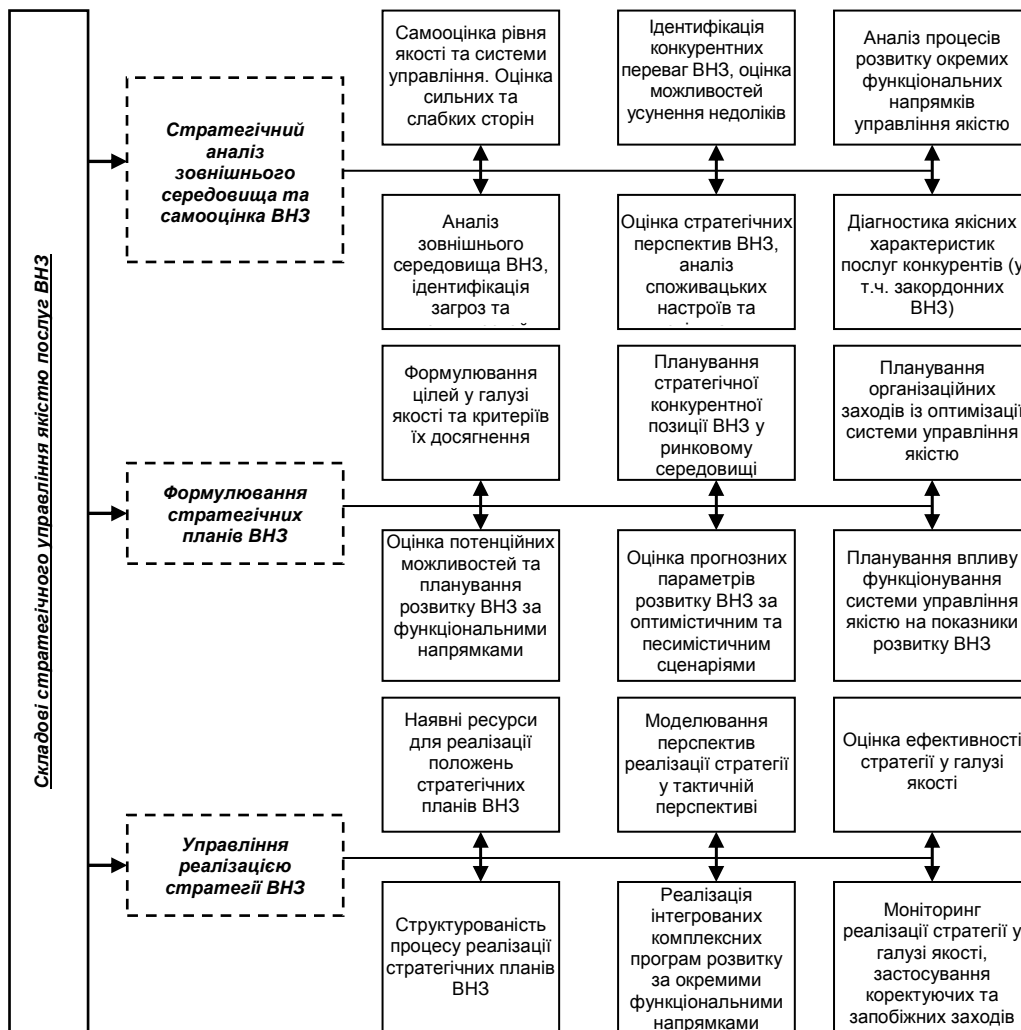


Рис. 1. Механізм стратегічного управління якістю послуг ВНЗ

Стратегічний аналіз зовнішнього середовища та самооцінка ВНЗ є початковим елементом стратегічного управління ВНЗ. Основною метою самооцінки є визначення можливостей та проблемних питань на етапі до розробки та впровадження системи управління якістю, а також оцінка функціонування окремих процесів та потреб у їх удосконаленні на етапі функціонування системи управління якістю. У цьому випадку досліджується робота організаційних одиниць ВНЗ за функціональними напрямками на основі обґрунтованих систем показників, ідентифікуються проблемні зони, оцінюються стан внутрішнього і зовнішнього середовища. На основі цього здійснюється формулювання стратегічних пріоритетів розвитку у галузі якості.

Стратегічне планування ВНЗ у галузі якості – полягає у розробці стратегічного плану, спрямованого на збільшення споживацької цінності послуг ВНЗ та підвищення задоволеності споживачів освітніх послуг. Зазначений план складається з послідовно сформульованих довгострокових цілей ВНЗ, конкретизуючи них завдань та функцій, спрямованих на їх вирішення. У

сукупності це складає стратегічне бачення ВНЗ у галузі якості. Слід також відмітити важливість вибору базових стратегій позиціонування на ринку та оцінку ефективності планування і прогнозування.

Говорячи про реалізації стратегічних планів в сфері управління якістю послуг ВНЗ слід відмітити, що зазначене питання значною мірою пов'язане із ринковими позиціями окремих закладів в межах регіональної, галузевої та національної систем вищої освіти. Незважаючи на загальний імператив тотального управління якістю та його постійного підвищення, ресурсні, ринкові та кадрові можливості ВНЗ в різних ситуаціях характеризуються відмінністю, що визначає потребу вибору різних стратегій реалізації довгострокових планів в сфері управління якістю. Серед достатньо великої кількості типових стратегій розвитку, з погляду на предмет планування та особливості об'єкту управління нами було виокремлено чотири різновиди стратегій (стратегії наступу, оборони, концентрації, диверсифікації).

Висновки. Розвиток інструментарію управління якістю вищої освіти потребує також формування механізмів управління, які б функціонували на політичному та процесному рівнях планування та прийняття рішень. Іншим важливим питанням є впровадження процесного підходу до управління, що значною мірою обумовлюється методологією більшості міжнародних стандартів управління якістю.

ЛІТЕРАТУРА

1. Мельник О.О. Впровадження стандарту якості ISO 9000 у вищому навчальному закладі / О.О. Мельник // Праці Таврійського державного агротехнологічного університету. – 2008. – № 12. – С. 8-12.
2. Зіньковський Ю.Ф. Якість освіти – запорука громадської довіри до ВНЗ у контексті сучасних завдань педагогіки / Ю. Ф. Зіньковський // Вісник НТУУ «КПІ». – 2009. – № 2. – С. 7-12.
3. Блозва А.В. Розробка и позитивний вплив електронної бази даних сільськогосподарської продукції на якість навчального процесу у ВНЗ / А.В. Блозва, Н.Т. Тверезовська // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. – 2010. – № 155 / 1. – С. – 20-24.
4. Терентьева Н.О. Управління якістю освіти – запорука конкурентоспроможності ВНЗ / Н.О. Терентьева // Педагогічний альманах. Збірник наукових праць. – 2008. – № 3. – С. 161-165.
5. Шевченко С.І. Акредитація вищих навчальних закладів як основний інструмент розвитку державно-громадського механізму управління якістю вищої освіти / С.І. Шевченко // Ефективність державного управління. – 2008. – Вип. 14 – 15. – С. 339-348.

Рецензент статті
Д.е.н., проф. Даніч В.М.

Стаття надійшла до редакції
08.10.2011 р.