

АНАЛІЗ ПОНЯТЬ «СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ», «СТАВЛЕННЯ СУБ'ЄКТА ДО НОВОВВЕДЕНЬ»

У статті розглянуто науково-теоретичні засади впровадження системи управління якістю в організації. Визначено особливості її застосування для підвищення конкурентоспроможності організації. Проаналізовано наукові підходи до визначення понять «система управління якістю» та «ставлення суб'єкта до нововведень». На основі узагальнення думок вчених було запропоновано визначення «система управління якістю». Акцентовано увагу на основних факторах, які впливають на сприйняття нововведень, на дії різноманітних психологічних чинників під час їх реалізації та необхідності підвищення якості освіти у вищих навчальних закладах і обґрунтована важливість процесу управління якістю освіти.

Ключові слова: «система управління якістю», «ставлення суб'єкта до нововведень».

В статье рассмотрены научно-теоретические основы внедрения системы управления качеством в организации. Определены особенности ее применения для повышения конкурентоспособности организации. Проанализированы научные подходы к определению понятий «система управления качеством» и «отношение субъекта к нововведениям». На основе обобщения мнений ученых было предложено определение «система управления качеством». Акцентируется внимание основным факторам, которые влияют на восприятие нововведений, действия различных психологических факторов при их реализации и необходимости повышения качества образования в высших учебных заведениях и обоснована важность процесса управления качеством образования.

Ключевые слова: «система управления качеством», «отношение субъекта к нововведениям».

Актуальність. Питання якості освіти було завжди актуальним. Внаслідок пошуку та впровадження ефективних механізмів сталого розвитку системи освіти підвищується її якість. З цього випливає нагальна необхідність постійного удосконалення системи освіти, навчання студентів за сучасними технологіями та освітніми методиками задля розвитку їх творчих здібностей та високого професіоналізму. Це допоможе задовольнити вимоги працедавця стосовно формування у випускників уміння аналізувати і мислити, вирішувати проблеми.

Процес управління якістю вищої освіти є складним у підборі засобів, методів та форм впливу. Їх сукупність, взаємодоповнюваність дозволяє досягати поставлених цілей, забезпечувати повноту реалізації управлінських функцій. Управління якістю змісту освіти зводиться не тільки до педагогічного аспекту розробки освітніх і навчальних програм, відповідних технологій та методів навчання, а й пропонує оновлення матеріально-технічної бази, підвищення кваліфікації викладацького складу, налагодження зв'язків з фахівцями-практиками, постійне вдосконалення в усіх освітніх процесах ВНЗ тощо.

З метою досягнення ефективності навчального процесу у вищих навчальних закладах впроваджують інновації різного

змісту. Питання впливу таких змін на особистість досить поширене, але повністю не розкрито.

Мета статті – розкрити зміст понять «система управління якістю (СУЯ)», «ставлення суб'єкта до нововведень».

Завдання: розглянути й проаналізувати визначення та зміст цих понять у сучасній науковій літературі; визначити особливості застосування СУЯ; розглянути основні фактори, які впливають на сприйняття нововведень; обґрунтувати важливість процесу управління якістю освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Сучасні зміни у вищій освіті, пов'язані з входженням до європейського освітнього простору, зміною статусу вищого навчального закладу як певного «виробника» освітніх послуг, вимагають вирішення нагальних питань, серед яких – забезпечення якості освіти.

Сучасна педагогічна наука має чимало теоретичних і практичних надбань стосовно питання управління якістю освіти, оцінювання результатів діяльності навчальних закладів (Д. Аронов, В. Безпалько, В. Кальней, С. Крисюк, Е. Литвиненко, О. Локшина, В. Садков, С. Шишов та ін.).

Аспекти формування СУЯ освіти розглядалися Л. Калиновською,

Ю.Вишняковим, В.Кальней, В.Лобасом, Д.Матросом, С.Шишовим та ін.

Проблема функціонування СУЯ актуалізується для вищих навчальних закладів з декількох причин. По-перше, абітурієнти звертають увагу на якість освіти. По-друге, зростають вимоги ринку праці до висококваліфікованих фахівців, а так, відповідно до авторитету навчального закладу (Г. Бордовський, В. Булахов, Н. Багаутдинова, М. Маливанов, Д. Новиков, В. Осієвська, Н. Ясинська та ін.).

Якість вищої освіти пов'язується зі змістом та формою навчального процесу, які базуються на: кваліфікації та досвіді професорсько-викладацького складу, його психолого-педагогічному впливі на студентів та колег, матеріально-технічній базі освітнього процесу, інформаційно-методичному забезпеченні, ставленні студентів до освіти тощо (В. Буряк, В. Василів, В. Вікторов, О. Касянова, Р. Костюкевич, О. Локшина, Т. Лукіна, О. Патрикеева та ін.).

Значний внесок у вирішення питань удосконалення управління освітою внесли такі науковці: В. Беспалько, Є. Бондаревська, В. Болотова, М. Дарманський, Н. Ляшенко, А. Мазаракі, П. Матвієнко, В. Мейдер, С. Мельниченко та ін.

Вивченням загальних теоретичних основ наукового управління освітою займалися Н. Бунакова, Л. Карамушка, Н. Корф, Н. Пирогов, К. Ушинський та ін. Опрацювання наукової літератури показує, що поняттям «система управління якістю» та «ставлення суб'єкта до нововведень» приділялася значна увага.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Пріоритетною сьогодні є проблема забезпечення якості освітніх послуг, які надають вищі навчальні заклади. Це пов'язано з розширенням освітнього простору, посиленням мобільності студентів і викладачів вищих навчальних закладів.

ВНЗ як виробник освітніх послуг, основною метою своєї діяльності вбачає забезпечення якості освіти. Замовники освітніх послуг – суспільство; підприємства, для яких здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах; студент, який здобуває освіту у ВНЗ тощо. Для того, щоб визначити ефективність, дієвість освіти потрібно оцінити якість освітніх послуг, які надає певний ВНЗ.

У національних системах вищої освіти, важливе місце відводиться оцінці якості як багатосторонній концепції, що охоплює всі основні функції і види діяльності: навчальні і академічні програми; наукові дослідження і стипендії; укомплектованість кадрами; студентами; приміщення; матеріально-технічну базу; обладнання; роботу на благо суспільства і академічне середовище [1].

Таке оцінювання мають здійснювати особи, що безпосередньо навчаються у цьому навчальному закладі або закінчили його; важливо оцінити соціальну позицію, цілі, установки та орієнтації тих, хто навчає; оцінювання роботодавців щодо якості професійної підготовки фахівців. Наскільки освітні послуги вищого навчального закладу є якісними, настільки і затребувані його випускники на ринку праці.

Навчальний заклад залежить від споживачів і тому повинен постійно стежити за їхніми вимогами, потребами і очікуваннями. Постійний зв'язок зі споживачами, оцінювання рівня їхньої задоволеності діяльністю ВНЗ є визначальним для успішності навчального закладу на ринку освітніх послуг. ВНЗ має залучити споживачів до розроблення навчальних програм, процесу стратегічного планування, вдосконалення своєї діяльності [2].

Головна мета впровадження СУЯ – оптимізація роботи організації, забезпечення її дієздатності, зокрема, конкурентоспроможності, підвищення ефективності.

Основна ідея СУЯ вищої освіти полягає в постійному покращенні, яке можна розглядати як дію, спрямовану на підвищення якості персоналу, якості підготовки (студентів), посиленні результативності і ефективності використаних для цього форм, методів і засобів.

Існує сім принципів якості, закладених в міжнародних стандартах ISO серії 9000, що дозволяють успішно їх використовувати при розробці СУЯ освіти:

1. організація (навчальний заклад), орієнтована на споживача (студентів);
2. роль керівництва в системі управління якістю освіти;
3. залучення педагогічних працівників у функціонування системи управління якістю освіти;
4. процесний підхід;
5. системний підхід до управління;

6. постійне покращення;
7. прийняття рішень, заснованих на фактах [1].

Слід відзначити, що створення системи не є обов'язковою вимогою, а лише визначає наміри організації вдосконалювати свою діяльність стосовно якості освіти.

У ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» поняття «процес» розглядається як «сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи». Якщо термін «процес» замінити його визначенням, то: продукція буде визначена як результат сукупності взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи [3].

Якість у ДСТУ ISO 9000-2001 визначається як «ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги». Визначення поняття «система» у літературі трактується по-різному, зосередимося на тому, яке пропонує стандарт: «система – сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів», «система управління – система, яка дає змогу встановлювати політику та цілі і досягати цих цілей» [3].

Система управління організацією може охоплювати різні системи управління, такі, як система управління якістю, система управління фінансами або система управління навколишнім середовищем [3].

Гаврилюк М.П. розглядає поняття «управління якістю» як «скоординовану діяльність по спрямуванню та контролю організації, націлену на якість» [4].

Якість освіти є категорією, що за сутністю відображає різні аспекти освітнього процесу – філософські, соціальні, педагогічні, політико-правові, демографічні, економічні тощо. Це поняття поєднує властивості й характеристики освітнього процесу та його результату, які здатні задовольняти освітні потреби всіх суб'єктів навчально-виховного процесу – учнів та студентів, їхніх батьків, викладачів, роботодавців, управлінців, тобто усього суспільства [2].

Управління якістю вищої освіти – колективна діяльність, що вимагає спільних зусиль. Це означає, що ті, хто займається маркетингом, плануванням, дослідженнями в освіті, і ті, хто безпосередньо займається навчальною діяльністю, а також економічні

служби, юристи, відділ кадрів і таке інше – всі без винятку мають бути причетні до діяльності по управлінню якістю. Має бути визначена ступінь свободи дій персоналу в рамках його посадової компетенції. Це є досить важливим, так як є передумовою для творчості і активної участі працівників в управлінні якістю вищої освіти [1].

Призначення СУЯ – постійне покращення діяльності і, як наслідок, підвищення конкурентоспроможності організації на вітчизняному та світовому ринках.

У ДСТУ «система управління якістю» – це «система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості» [3]. Головін С.Ю. поняття система управління якістю» розглядає як «засіб, за допомогою якого організація спрямовує та контролює ті види діяльності, які впливають на якість» [5].

Складники СУЯ – організаційна структура, планування, процеси, ресурси і документація, що використовуються для забезпечення і поліпшення якості продукції та послуг, а також виконання вимог замовників.

Управління якістю вищої освіти – колективна діяльність, що вимагає спільних зусиль. Це означає, що всі без винятку мають бути причетні до діяльності по управлінню якістю. Має бути визначена ступінь свободи дій персоналу в рамках його посадової компетенції. Це є досить важливим, так як є передумовою для творчості і активної участі працівників в управлінні якістю вищої освіти [1].

Отже, можемо запропонувати визначення поняття «система управління якістю», адаптуючи його до ВНЗ. Це – той інструмент, який дозволяє вищим навчальним закладам, що їх колективно впровадили, досягти високого ступеня довіри та стійкої прихильності споживачів, суттєво поліпшити й оптимізувати освітянську діяльність, підвищити та підтримати результативність і ефективність роботи.

Аналіз сучасних теоретичних підходів до визначення поняття «система управління якістю» показав, що існуючі підходи доповнюють один одного, забезпечуючи розгляд поняття якості з різних точок зору. У той час СУЯ як об'єкт впливу не розкрита достатньою мірою. Невраховані фактори в успішному функціонуванні системи

управління якістю ВНЗ – це, здебільшого, фактори внутрішньоособистісного й міжособистісного характеру.

Для того, щоб СУЯ була результативною та постійнодіючою, керівництву необхідно: підійти до її впровадження відповідально, комплексно, системно; надавати належну увагу прогнозуванню, подоланню опору змінам; визначити: процеси, що впливають на якість освіти та методи забезпечення ефективної роботи; мати модельне уявлення того, що має бути сформовано, чого буде досягнуто в результаті, якою буде реакція колективу; встановити послідовність цих процесів та їх взаємодії; застосовувати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення; створити умови для позитивного ставлення працівників до нововведень тощо.

Головною рисою введення будь-яких інновацій є його вплив на спосіб життя людей, стиль поведінки, світогляд тощо. Реакції з їх боку на інновації – неоднозначні. Відомо, що причиною створення напруги, міжособистісних конфліктів в колективах виступають зміни, нововведення.

Так, С.Ю. Головін зазначає, що подоланню соціально-психологічних бар'єрів інноваційної діяльності сприяють: врахування постанов, орієнтації ціннісних, етичних норм поведінки її учасників; застосування соціально-психологічних методів активного навчання працівників для розвитку інноваційних здібностей, формування готовності до сприйняття та участі в інновації [5, с. 139].

Краснокутська Н. В. розрізняє два типи нововведень в організації: організаційні нововведення, які не потребують зміни індивідуальної поведінки членів організації (змінюється організація як ціле) і нововведення в організації, які потребують зміни поведінки індивідів (перебудова структури комунікацій, зміна вимог до персоналу, їх кваліфікації, ціннісних орієнтацій, відмови від стереотипів поведінки тощо) [6].

Розрізняють декілька типових реакцій людини на нововведення: прийняття нововведення та активна участь в його реалізації; пасивне сприйняття інновацій під тиском обставин; пасивне неприйняття нововведень; активне неприйняття нововведень, виступ проти, апеляція до свого власного досвіду і теорій; активне

неприйняття, пов'язане зі здійсненням протидії нововведенням, тобто неприйняття діями і вчинками.

Істотною передумовою позитивного ставлення до нововведень є спеціально запланована система заходів для підготовки до їх здійснення.

При впровадженні нововведень в організацію враховують специфіку функціонування людської психіки, адже будь-які зміни потребують спеціального психологічного забезпечення.

Особливості реагування на інновації залежать від характеру, здібностей, темпераменту людини. Від того, як людина відноситься до нововведення, в якому напрямку зміни впливають на її психіку, залежить ефективність здійснення нововведень в управлінні організацією в цілому та колективом зокрема. На всіх етапах впровадження інновацій колектив повинен бути активним учасником інноваційного процесу.

Реалізація нововведень пов'язана з дією різноманітних психологічних чинників і залежить від того, хто є ініціатором, хто їх підтримує і хто їм протистоїть, як вплине нововведення на життя працівників.

Керівництво організації має таким чином донести інформацію до відома працівників про введення інновацій, щоб вони були схвалені, не викликали опору, психологічних бар'єрів. Для цього потрібно, щоб нововведення сприймалися як засіб усунення відхилень від намічених результатів, до яких прагне організація; здійснювалося розширення можливостей; персонал залучався до прийняття рішень про нововведення, що сприятиме поліпшенню психологічного клімату в колективі. У багатьох людей зміни можуть викликати стресові реакції. Усе це підкреслює важливість психологічної підготовки людей до змін.

Управління інноваційним процесом вимагає високої професійної компетенції, глибоких спеціальних знань, творчого мислення, значного практичного досвіду, адже це призводить до руху вже наявного інноваційного потенціалу організації.

Висновки. Визначено особливості застосування СУЯ та важливість процесу управління якістю освіти, основні підходи до тлумачень понять «система управління якістю», «ставлення суб'єкта до введення системи управління якістю»; розглянуто й

Питання психології

проаналізовано визначення та зміст цих понять у сучасній науковій літературі; обґрунтовано основні фактори, які впливають на сприйняття нововведень, дії різноманітних психологічних чинників під час їх реалізації.

Отже, впровадження СУЯ може допомогти ВНЗ у досягненні поставлених стратегічних і поточних завдань, де одним з основних факторів є забезпечення сприятливого психологічного клімату,

стимулювання творчості та ініціативи, прогнозування соціальних перспектив розвитку освітнього закладу. Застосування системного підходу у різних видах діяльності ВНЗ гарантують належний рівень і стабільність якості освітніх послуг. Можна стверджувати, що успішне впровадження будь-якого нововведення залежить від значної кількості психологічних та соціально-психологічних факторів.

Література

1. Чміль А.І. Принципи формування системи управління якістю вищої освіти в умовах реформування. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tme.umo.edu.ua/docs/1/08caior.pdf>.
2. О.М. Верес, О.М. Андрухов, Л.Б. Чирун. Концептуальна модель інформаційної системи визначення якості надання освітніх послуг кафедрою [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/10561/1/05.pdf>.
3. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. – Київ. : Держстандарт України, 2001.
4. Гаврилюк М.П. Упровадження системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2001 у роботу органів державної влади та місцевого самоврядування / М.П. Гаврилюк. – Методичні рекомендації. – Суми, 2007
5. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1997. – 800 с.
6. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент : навч. посібник / Н.В. Краснокутська. – К.: КНЕУ, 2003. – 504 с.
7. «Партнер ІСО». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.iso-partner.com/ua/systiso/>
8. Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=82&Itemid=229

Melnichenko O., aspyrant

ANALIZ UNDERSTAND "SYSTEM UPRAVLINNYA YAKISTYU", "TATIONS SUB'EKTA TO INNOVATION"

The article deals with scientific and theoretical principles of quality management system implementation in the organization. The features of its application to improve the competitiveness of the organization. Analysis of scientific approaches to defining the concepts of "quality management system" and "attitude to the subject of innovation." Based on the synthesis of the views of scientists proposed definition of "quality management system". The principles as laid down in the international standard ISO 9000, allowing them to be used successfully in the development of quality management education. The attention the main factors that influence the perception of innovation, variety of psychological factors in the implementation of innovation and the need to improve the quality of education in universities and justified the importance of process quality management education.

Keywords: "Quality Management System", "attitude to the subject of innovation."