

УДК 338.24:005.336.3:378

О. В. Родіонов,

к. е. н., ст. викладач кафедри "Економіки підприємства та управління трудовими ресурсами",
Луганський національний аграрний університет

ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КАДРОВОГО ТА ОСВІТНЬОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПРОДОВОЛЬЧОЇ СФЕРИ

A. Rodionov,

candidate of economic Sciences, senior lecturer of Department.

Business Economics and human resources management Lugansk national agrarian Universit

THE PROCESS-ORIENTED APPROACH IN THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT PERSONNEL AND EDUCATIONAL POTENTIAL OF THE FOOD SECTOR

У статті наведено результати дослідження можливостей реалізації процесного підходу в системі управління якістю кадрового та освітнього потенціалу продовольчої сфери. Побудовано реєстр процесів системи управління якістю кадрового та освітнього потенціалу продовольчої сфери та відповідну карту процесів.

In the article the results of research of marketabilities process approach are resulted in control the system by quality of skilled and educational potential of food sphere. The register of processes of control the system by quality of skilled and educational potential of food sphere and proper map of processes is built.

Ключові слова: кадровий та освітній потенціал, продовольча сфера, процесний підхід, управління, розвиток.

Key words: skilled and educational potential, food sphere, procesniy approach, management, development.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Розвиток системи кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери, у сучасних умовах, потребує впровадження управлінських та організаційно-економічних новацій, спрямованих на підвищення ефективності функціонування, конкурентоспроможності та якості послуг окремих ВНЗ. Впровадження систем управління якістю послуг ВНЗ у науково-практичній літературі визначається як один з стратегічних орієнтирів їх розвитку. Такого роду системи мають можливість, з одного боку, формалізувати, з іншого — підвищити рівень керованості процесів функціонування окремих організаційних одиниць у ВНЗ. Розвиток управління якістю як окремого різновиду управлінської діяльності, на різних етапах, базувався на різних концептуальних засадах. Сучасне управління якістю ґрунтується на процесному підході, який покладено в основу багатьох стандартів, моделей та систем управління якістю.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання розвитку процесного підходу в управлінні загалом, та зокрема, в управлінні якістю кадрового та освітнього забезпечення розглядалися у працях Й. Фрайслєбен [1], Д. Маслова, Ю. Вол-

гіної [2], Г. Азгальдова [3] та ін. Розвиток концепції управління якістю на основі формування відповідних управлінських систем досліджувався у роботах Г. Можаяєва [4], К. Корсак, Г. Козакової [5], В. Сенашенко [6], С. Ніколаєнка [7], О. Попова [8] та ін. Авторами було проаналізовано можливості застосування загальних принципів управління якістю в сфері кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери, умови та перспективні результати впровадження систем управління якістю, їх ймовірні елементи та зміст.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є наведення результатів дослідження можливостей реалізації процесного підходу в системі управління якістю кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Одним з основних принципів Загального менеджменту якості (Total Quality Management — TQM) і принципів, покладених в основу серії стандартів ISO 9000:2000 [9] (ДСТУ ISO 9000-2001) є процесно-орієнтований підхід. Цей принцип затверджує, що бажаний результат досягається ефективно, якщо різними видами діяльності і відповідними ресурсами управляють як процесом. Це приводить до необ-

Таблиця 1. Процеси системи управління якістю ВНЗ

| № п/п | Найменування виду діяльності або процесу | |
|-------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Процеси управління якістю освітніх послуг | |
| | 1.1 | Стратегічне управління ВНЗ |
| | 1.2 | Планування розвитку СУЯ ВНЗ |
| | 1.3 | Розподіл відповідальності і повноважень |
| | 1.4 | Контроль функціонування СУЯ ВНЗ на відповідність стандартам та заданим показникам |
| | 1.5 | Ліцензування, акредитація і сертифікація |
| | 1.6 | Маркетингові дослідження ринку освітніх послуг та ринку трудових ресурсів |
| 2 | Процеси навчально-наукової діяльності ВНЗ | |
| | 2.1 | Розробка і актуалізація освітніх програм |
| | 2.2 | Залучення, прийом та підготовка до вступу майбутніх споживачів освітніх послуг |
| | 2.3 | Здійснення основних освітніх програм |
| | 2.4 | Виховна робота зі студентами, організація дозвілля, факультативні курси |
| | 2.5 | Розробка, впровадження і здійснення програм додаткової освіти |
| | 2.6 | Підготовка кадрів вищої кваліфікації |
| | 2.7 | Науково-дослідна діяльність |
| | 2.8 | Методичне забезпечення навчального процесу |
| 3 | Процеси, що забезпечують навчально-наукову діяльність ВНЗ | |
| | 3.1 | Управління фінансовими ресурсами |
| | 3.2 | Управління персоналом |
| | 3.3 | Управління матеріальними ресурсами |
| | 3.4 | Видавнича діяльність |
| | 3.5 | Бібліотечне обслуговування |
| | 3.6 | Управління інфраструктурою, лабораторним фондом, експериментальними потужностями |
| | 3.7 | Забезпечення безпеки життєдіяльності (БЖД) |
| | 3.8 | Соціальний захист студентів та персоналу ВНЗ |
| 4 | Процеси аналізу функціонування СУЯ ВНЗ та її поліпшення | |
| | 4.1 | Дослідження, вимірювання і аналіз показників якості реалізації процесів |
| | 4.2 | Управління невідповідностями |
| | 4.3 | Коректуючі і застережливі дії |

хідності інвентаризації всіх життєво-важливих процесів ВНЗ, визначенню цілей процесів, що однозначно вимагається Стандартами і директивами ENQA [10], визначенню осіб, відповідальних за ці процеси, і документальної регламентації цих процесів.

Сутність впровадження процесного підходу полягає в тому, що організація, в даному випадку ВНЗ, розглядається як сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих процесів, а управління ВНЗ здійснюється за допомогою управління цими процесами [1; 3].

Цілі і переваги процесного підходу полягають у тому, що процесний підхід:

- забезпечує прозорість протікання процесів;
- допомагає кожному співробітнику зрозуміти, яку роль він відіграє в загальних процесах організації;
- дозволяє зрозуміти, де і коли створюються конкретні продукти і послуги;
- систематизує діяльність за постійним удосконаленням;
- усилює орієнтацію роботи на запити і інтереси споживачів [2; 5; 7].

Першим кроком при впровадженні процесного підходу в управління ВНЗ є визначення і класифікація основних процесів його функціонування і складання так званої узагальненої карти (графічний опис) або реєстру (табличний опис) процесів ВНЗ. При цьому під узагальненою картою процесів розуміється графічний опис сукупності процесів ВНЗ, що дозволяє визначити їх укрупнену класифікацію, послідовність, точки перетину і взаємодії.

Діагностика системи управлінням якістю послуг ВНЗ дала можливість скласти реєстр його процесів, а також види діяльності керівництва по управлінню якістю освітніх послуг і діяльності в межах процесів по вимірюванню, аналізу і удосконаленню (табл. 1).

Процеси і види діяльності, здійснювані в ВНЗ були умовно поділені на 4 блоки:

- діяльність керівництва по управлінню якістю освіти;
- основні процеси науково-освітньої діяльності ВНЗ;
- допоміжні процеси ВНЗ;
- діяльність у межах процесів по вимірюванню, аналізу і удосконаленню.

Основними є другий і третій блоки, що містять

процеси науково-освітньої діяльності і допоміжні процеси. Ці процеси є основними складовими керуваної підсистеми ВНЗ. Саме в процесі їх реалізації відбувається безпосереднє створення освітньої послуги — основного результату діяльності ВНЗ.

Перший блок — є сукупністю управляючих процесів і видів діяльності. Документи, що регламентують реалізацію даних процесів, визначають характеристики організації процесу управління в ВНЗ.

Четвертий блок відповідає за реалізацію управлінської функції контролю і забезпечення зворотнього зв'язку в процесі функціонування системи управління якістю (далі СУЯ) ВНЗ.

Ідентифікаційний номер, процесу (виду діяльності), що приводиться в останньому стовпці таблиці 1, є унікальним ім'ям цього процесу в СУЯ ВНЗ, на яке можна посилатися у відповідних специфікаціях процесу, документованих процедурах, Положеннях, Регламентах, робочих інструкціях і інших документах СУЯ, пов'язаних з цим процесом.

На рисунку 1 представлена узагальнена схема взаємодії типових процесів ВНЗ або так звана узагальнена карта процесів ВНЗ. Основний вплив з боку зовнішнього середовища здійснюється з боку держави (регулювання ринку освітніх послуг, державне замовлення), ринку освітніх послуг (конкуренція, кон'юнктура ринку, настрої, очікування та уподобання споживачів), ринку трудових ресурсів (кваліфікаційні вимоги, регіональний та фаховий розподіл трудових ресурсів, демографічні чинники). Зазначені чинники зовнішнього впливу є об'єктом маркетингових досліджень ринку освітніх послуг та

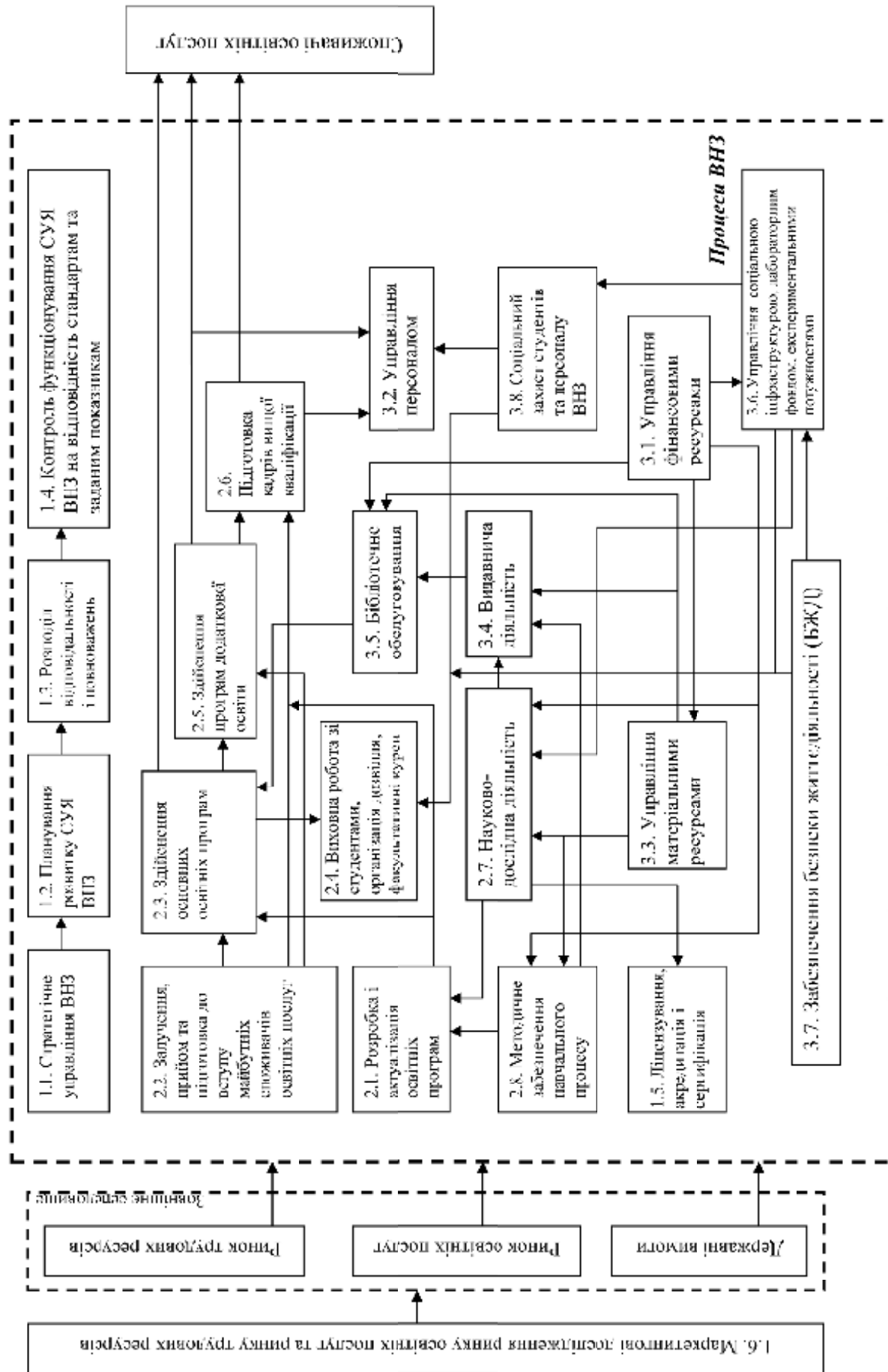


Рис. 1. Карта процесів ВНЗ

ринку трудових ресурсів, які здійснюються відповідними службами або підрозділами ВНЗ.

У внутрішньому середовищі здійснюється реалізація окремих процесів, які мають певну послідовність та у той же час є взаємозв'язаними та у деяких випадках взаємообумовлюючими. Реалізація наведених процесів продукує потоки, що задовольняють потреби споживачів у освітніх послугах.

Другим кроком при впровадженні процесного підходу є побудова так званих специфікацій процесів. Під терміном специфікація процесу розуміється документ верхнього рівня, що містить інформацію про основні атрибути процесу, включаючи входи і виходи процесу, цілі процесу, вимірювання і аналіз процесу, заходи для досягнення цілей (удосконалення) процесу, взаємодії процесу (постачальники/споживачі), ресурси процесу, документи управління процесом.

Під специфікацією процесу розуміється документ верхнього рівня, в якому зареєстровані всі результати планування процесу: входи і виходи процесу, управляючі документи, ресурси, вимірювання і їх аналіз.

ВИСНОВОК

Система управління якістю кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери є складною сукупністю елементів. Застосування процесного підходу в управлінні якістю визначає потребу встановлення реєстру процесів-об'єктів управління та їх систематизацію. Іншим важливим питанням є встановлення формалізованого змісту кожного процесу та осіб які є відповідальними за реалізацію окремих підпроцесів. Подальший розвиток дослідження підходів до упровадження процесного підходу в управлінні якістю освітніх послуг ВНЗ слід спрямувати на питання регламентації та управління окремими процесами СУЯ ВНЗ, розробки засобів їх діагностики та аналізу.

Серед невирішених питань, що також потребують подальшого розвитку є документування процедур реалізації окремих процесів та сертифікації системи управління якість відповідно до вимог існуючих міжнародних стандартів.

Література:

1. Фрайслейбен Й. Проблемы качества и их реальная стоимость // Деловое совершенство / Й. Фрайслейбен. — 2005. — № 2. — С. 5—9.
2. Маслов Д.В. Современные инструменты управления: модель совершенствования EFQM: учебное пособие / Д.В. Маслов, Ю.В. Волгина. — Иваново: Ивановский государственный энергетический университет, 2006. — 107 с.
3. Азгальдов Г. Г. Квалиметрии 30 лет: итоги и перспективы / Г.Г. Азгальдов // Стандарты и качество. — 1999. — № 1 — С. 12—16.
4. Можаяева Г.В. Анализ системы подготовки специалистов и менеджеров ОДО в Италии и Германии / Г.В. Можаяева // Университетское управление. — 2000. — № 1. — С. 5—9.

5. Корсак К. Теоретико-методологичні проблеми забезпечення якості природничої та інженерної освіти / К. Корсак, Г. Козакова // Вища освіта України. — 2005. — № 4. — С. 28—34

6. Сенашенко В. Болонский процесс и качество образования / В. Сенашенко // Alma-mater (Вестник высшей школы). — 2003. — № 8. — С. 8—14

7. Ніколаєнко С. Якість вищої освіти в Україні — погляд у майбутнє / С. Ніколаєнко // Вища школа. — 2006. — № 2. — С. 3—22.

8. Попов. О. Университетский менеджмент и менеджмент в сфере знаний / О. Попов // Alma-mater. — 2002. — № 11. — С. 43—44.

9. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. — К.: Держстандарт України, 2001. — 26 с.

10. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. — Rome, 2007. — 27 p.

References:

1. Frajesleben, J. (2005), "Quality problems and their real value", *Delovoe sovershenstvo*, vol. 2, pp. 5—9.
2. Maslov, D.V. and Vylhyna, Yu.V. (2006), *Sovremennye ynstrumenty upravleniya: model' sovershenstvovaniya EFQM [Modern management tools: the EFQM model to improve]* — Yvonovo Yvanovskiy hosudarstvennyj enerhetycheskyj unyversytet, Rossyia.
3. Azghal'dov, H. H. (1999), "Qualimetry, 30 years: results and prospects", *Standarty y kachestvo*, vol. 1, pp 12—16.
4. Mozhaeva, H. V. (2000), "Teoretyko-metodolohichni problemy zabezpechennia yakosti pryrodnychoi ta inzhenernoi osvity", *Unyversytetskie upravlenye*, vol. 1, pp. 5—9.
5. Korsak, K. and Kozakova, H. (2005), "Theoretical and methodological problems of providing quality natural and engineering education", *Vyscha osvita Ukrainy*, vol. 4, pp. 28—34.
6. Senashenko, V. (2003), "The Bologna process and the quality of education", *Alma-mater (Vestnyk vyshej shkoly)*, vol. 8, pp 8—14.
7. Nikolaienko, S. (2006), "Yakist vischoi osviti in Ukraini — Look into the future", *Vyscha shkola*, vol. 2, pp. 3—22.
8. Popov, O. (2002), "University management and management in the field of knowledge", *Alma-mater*, vol. 11, pp. 43—44.
9. DSTU ISO 9000-2001 (2001), *Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk [Sistemi upravlinnya yakisty. Osnovni provisions of that vocabulary]*, *Derzhstandart Ukrainy*, Kyiv, Ukraine.
10. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) (2007), "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area", Rome, Ytalyia.
Стаття надійшла до редакції 12.09.2014 р.