

СУЧАСНІ КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ВИЩИМ НАВЧАЛЬНИМ ЗАКЛАДОМ

Ю.П. Якимюк

Проведено дослідження практичного застосування сучасних технологій комунікаційної системи документаційного забезпечення управління вищим навчальним закладом. Визначені основні напрями подальшого її розвитку та використання на практиці, показано взаємозв'язок з ефективністю управління вишом, особливості функціонування в умовах формування нового освітнього простору України.

Ключові слова: комунікаційні технології, комунікаційна системи управління, документаційна система, електронна комунікація, документально-інформаційний фонд.

MODERN COMMUNICATIONS TECHNOLOGY OF DOCUMENTATION QUALITY SECURITY OF HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENT MANAGEMENT

Y.P. Yakymyuk

There has been conducted research of practical implementation of modern technology of communication system of documentary provision of higher educational institution management. There have been determined principal directions of its further development and practical usage, there has been show the interrelation with the effectiveness of higher educational institution management and the peculiarity of functioning in the condition of establishing the educational area in Ukraine.

Keywords: communication technology, communication system of management, documentary system, electronic communications, documentary and informational fund.

Постановка проблеми. В умовах зростання конкуренції на освітньому просторі та підсилення вимог до вищої школи щодо якості підготовки фахівців, які впливають із чинного та проекту нового Закону України «Про вищу освіту», важливого значення набуває втілення сучасних комунікаційних технологій документаційного забезпечення управління вишем. Вони мають подолати відомі вади функціонально-ієрархічної моделі управління, а саме: багаторівневу вертикальну структуру управління, слабкі горизонтальні зв'язки структурних підрозділів, розірваність процесів на функції окремих підрозділів, наявність «мертвих» некоординованих зон на стиках підрозділів у нештатних ситуаціях, «замкнутість» працівників у межах своїх обов'язків у фрагментах процесів, їхню нездатність коригувати діяльність для потреб всього процесу та впливати на процес в цілому, прийняття некомпетентних управлінських рішень, бюрократичну процедуру погодження рішень тощо. Запровадження новітніх технологій у документаційній системі супроводжується реінженірингом освітніх процесів у виші, виділенням та специфікацією (детальним описом) всіх процесів, зменшенням вертикальних рівнів управління за рахунок передачі управлінських прав на рівень робочих процесів, тобто на рівень професіоналів, підсилення горизонтальних зв'язків завдяки розподілу ролей у процесах між задіяними фахівцями, незалежно від їхньої приналежності до різних підрозділів. Цим обумовлена практична значимість дослідження.

Метою дослідження є аналіз практичного досвіду вишів України з питань втілення сучасних технологій організації їхньої комунікаційної системи документаційного забезпечення управління. Спираючись на низку загальнодержавних нормативних актів та практику втілення електронних комунікацій у документаційній системі вишу, визначити основні напрями подальшого її розвитку в умовах формування нового освітнього простору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що проблема формування комунікаційної системи документаційного забезпечення управління установою є

центральною у дослідженні соціальних комунікацій. Безпосередньо технічним та інституціональним проблемам функціонування електронних комунікацій присвячені праці Г. Асєєва [3], І. Золотарьова [14], Я. Степанової [24] та ін., основні наукові ідеї яких враховано у статті. Теоретико-методологічну основу дослідження склали наукові розробки вчених В. Бебика [5], Є. Горошко [9], Г. Почепцова [22], О. Соколова [23], Ф. Шаркова [26] та ін., які досліджують комунікаційну систему як цілісну в її загальних і специфічних проявах. Окремі елементи інформаційно-документального забезпечення діяльності вишу були центром уваги О. Виноградової [8], А. Наливайка [18] С. Наєнко [17], Г. Пономарьова [21], В. Александрова [1] та ін. Їхні напрацювання дали можливість більшою мірою розкрити внутрішньоорганізаційну комунікаційну взаємодію та їхній вплив на рівень організації управління вишем.

Результати дослідження. Сучасний виш, незалежно від його форми власності, – це складний «організм», від взаємодії кожної складової якого залежить кінцевий успіх – висока якість освіти на основі задоволення особистісних та групових комунікаційних потреб. Комунікаційна система документаційного забезпечення управління (далі – КСДЗУ) вишу – це технологія формування його повноцінного документаційного ресурсу, створення умов зберігання і використання документованої інформації на основі документної та електронної комунікацій для досягнення ефективного забезпечення процесу управлінських рішень та інформаційного забезпечення надання високоякісних освітніх послуг [28, 86]. Тому успішна КСДЗУ вишу ґрунтується на інформації про об'єкти, які становлять основу прийняття будь-якого рішення на всіх структурних рівнях складових єдиної установи або її об'єднання. Це свого роду інноваційна «технологія управління», яка забезпечує повноцінне виконання вишем своїх функцій та реалізації системної інтеграції Болонських реформ [4].

Вивчення технологій сучасних документаційних систем вишів України свідчить, що задоволення комунікаційних потреб набуває нових тенденцій розвитку. Сучасні документаційні технології забезпечують перехід від аналізу потреб установи у документальній інформації до надання вільного вибору необхідних даних з документаційного фонду і вільний доступ до нього за допомогою використання всіма структурними підрозділами вишу електронної комунікації. Вони не тільки сприяють підвищенню ефективності організації управління, а й можуть бути активно використаними через інтерактивні навчальні Web-матеріали для об'єднання навчальних ресурсів організації високоякісних освітніх послуг для студентів заочної та дистанційної форм навчання [19].

Використання електронних комунікацій, відмічає Г.Г. Асєєв, сприяло частковому переходу від вертикальної спрямованості системи діловодства, яка склалася в радянський період, до горизонтальної схеми, яка характерна для західного діловодства [3]. Нині від 3 до 5% документів направляється адресату (підрозділу), обходячи керівника, що, на думку А. Наливайка, «дає можливість застосування міжфакультетських та міжкафедральних узгоджень навчальних планів та змісту дисциплін для недопущення дублювання [18, 89]».

Проведений нами аналіз документопотоків вишу свідчить, що найшвидшими темпами зростає кількість його внутрішньої документації. Типову схему потоків документальної інформації вишу подано на *рис. 1*.

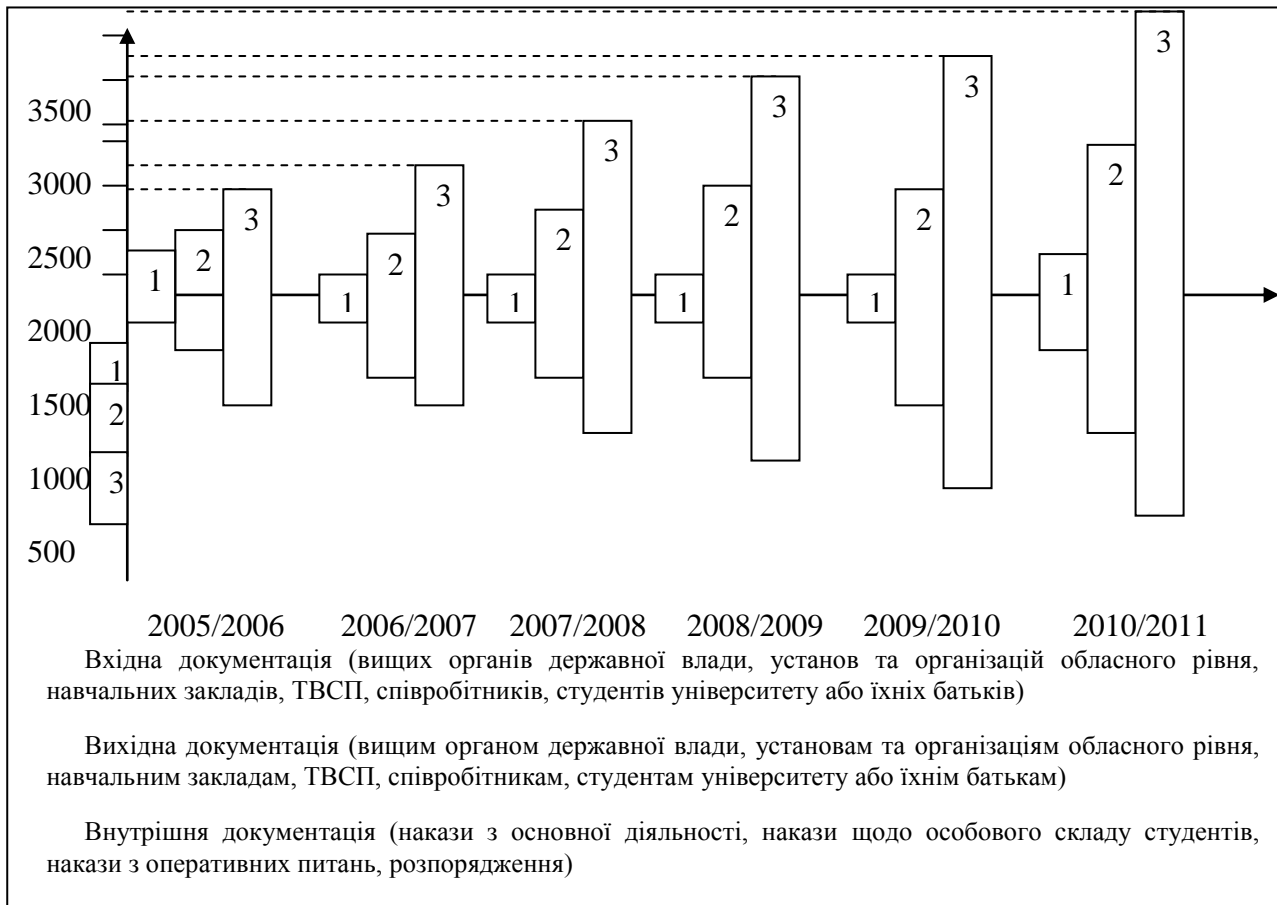


Рис. 1. Потоки документальної інформації Університету «Україна»

Джерело: складене автором на основі даних документообігу Університету «Україна».

Технологічне забезпечення руху зростаючого потоку внутрішніх документів створює необхідні умови організації оперативного контролю виконання управлінських рішень у виші, що сприяє подоланню принципових відмінностей у системах управління документацією в навчальній установі України і Заходу, наближенню до єдиної системи освіти та її стандартизації.

Вона має замикатися на інформаційному центрі, канцелярії чи діловоді установи, які завжди мусять знати, у кого знаходиться документ та коли він буде виконаний.

У світі існує багато інноваційних документаційних систем автоматизації офісної діяльності, які створені різноманітними фірмами. Українські дослідники до найважливіших її досягнень відносять елегантні вирішення в частині організації потоків праць (work flow), потоків документів (document flow), асинхронічних повідомлень і розсилок, автоматизації прав доступу до документів, а також мультимедіа – середовище збереження документів, підтримку багатьох протоколів обміну із зовнішнім середовищем та багато іншого [27].

Звісно, що ці технології у вишах України мають бути адаптовані до документаційної системи національного діловодства, їхні програми повинні будуватися з урахуванням вітчизняних стандартів, які регулюють діловодну сферу, до того ж, такі системи мають бути адаптовані до специфічної, власне української освітянської термінології, понять, функцій, які відсутні у моделях, на основі яких створені документально-інформаційні системи провідних західних фірм-виробників. Досвід адаптації CASE-інструментів системи, які ґрунтуються на потужній реляційній системі управління базою даних (СУБД), існує в Росії, міг би бути використаний і в Україні [16, 12-18].

Вивчення досвіду низки вишів України щодо впровадження новітніх технологій документаційного забезпечення управління свідчить, що значна їхня частина дотримується

усталеної десятиріччями власної специфічної технології ведення діловодства – КСДЗУ втілена тільки в деяких структурних підрозділах або лише на деяких рівнях (кафедра, деканат). Це є основною причиною відсутності повноцінної документаційної системи забезпечення управління вишем і розуміння того, що метою створення КСДЗУ вишу є не тільки використання паперових документів, а й технологічне створення ефективного середовища управління і функціонування установи. Вона забезпечує високоефективну взаємодію установи та її підрозділів із зовнішнім світом, що є важливим фактором реалізації ідеї «сучасної вищої школи [12, 81]».

Окремі виші України намагаються втілювати ці новітні технології діловодства у практику. Така технологія вишів, за нашими дослідженнями, цілком відповідає основним критеріям технологічності: системності, керованості, ефективності, відтворюваності. Важливість керованості цими процесами у вишах викликана не тільки зростаючими потоками документальної інформації, а й змінами технології навчання, яка характеризується системним експериментуванням, апробацією та застосуванням інновацій в освітньому процесі вишів. Ці процеси вимагають належного технічного забезпечення контролю за їхньою ефективністю. Вони мають бути керованими, щоб «відповідали та слугували нинішнім змінам розвитку соціуму», – відмічає І. Девтеров [10, 91].

Наявність у КСДЗУ людської та технічної субстанції зумовлює високу невизначеність як іманентних зв'язків, так і ймовірності віддачі. Цим вона істотно відрізняється від управлінських процесів і технологій. Як і в управлінні – подібно до його механізму, система може мати структурне, операційне, функціональне, статичне або динамічне втілення, наголошує російський дослідник Ю.М. Осипов [20, 4].

Потрібно зазначити, що документознавство і дотепер не має чіткого теоретичного обґрунтування щодо того, яку з технологій документаційних систем слід відносити до класу інноваційних.

Для кращого осмислення цієї категорії автор пропонує таку класифікація ознак інноваційної КСДЗУ у виші, яка враховує три групи факторів: рівень системності інновацій, інноваційний потенціал, функціональне призначення інноваційних документаційних систем.

За ступенем системності технологічної інновації КСДЗУ вишу можна поділити на комплексні (вищий рівень), системні й атрибутивні (найвищий рівень), утворюючи інтегративні основи системності. Ці інновації належать до одного класу технологічних систем, тому їх можна вважати однорідними, що дає змогу подати їх у вигляді закінченої атрибутивної КСДЗУ за ієрархічними рівнями (*схема 1*).

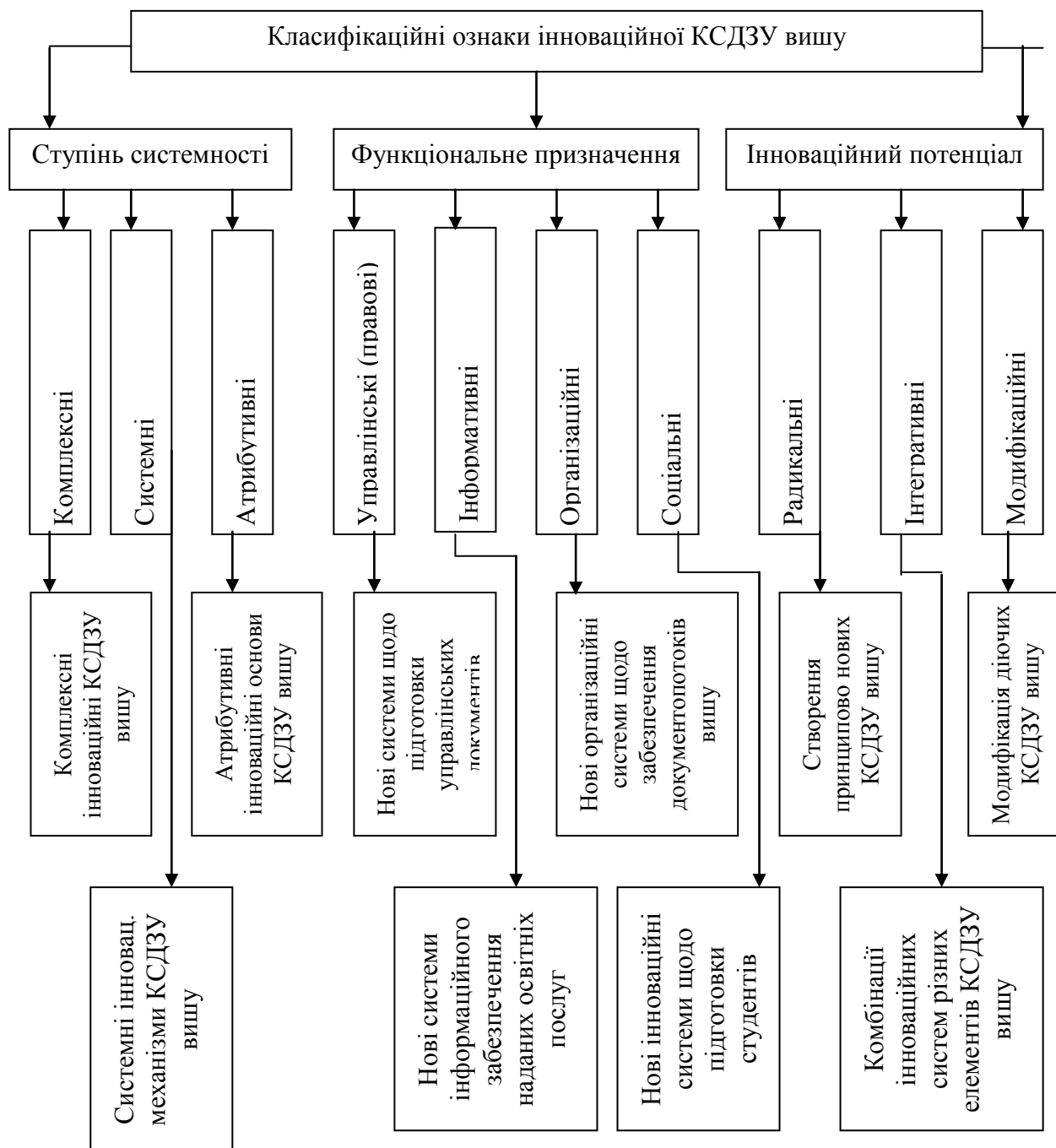


Схема 1. Класифікаційні ознаки інноваційних КСДЗУ вишів

Джерело: запропоновано автором.

Упровадження нових технологій документаційних систем не тільки забезпечує кожного співробітника документально-інформаційними ресурсами, а й створює умови прозорості здійснення визначених функцій відповідно до посади, яку він обіймає в даному виші. Електронні комунікації надають можливість керівнику контролювати процес формування планів роботи всіх рівнів, залучати до їхнього обговорення та формування широке коло працівників відповідного підрозділу, що значно підвищує якість і показники роботи як окремого співробітника, так і окремого підрозділу, а в підсумку – вишу загалом. У кінцевому результаті це важливий технологічний фактор утримання конкурентоспроможності вишу [17], його авторитету та результативності.

Слід відмітити, що технологія ефективного функціонування КСДЗУ, як важливого інформаційного середовища управління, потребує законодавчого закріплення єдиного порядку роботи з документами, розпочинаючи з їхнього створення і закінчуючи здачею їх в архів або знищенням, використання підготовлених відповідних форм або шаблонів у подачі інформації. Звіти про роботу на цій основі автоматизовано систематизуються і перетворюються в єдиний документаційний фонд, який дає чітке уявлення про роботу кожного підрозділу і загалом вишу. У вишах України активно використовуються відповідні шаблони документів, які розроблені МОНМтаС України та їхніми спеціалістами документознавцями. Але значна частина їх розробляється на рівні підрозділів вишів, що технологічно зменшує ефективність опрацювання всієї інформації, оскільки технологія КСДЗУ вишу – це технологія управління установою [16, 12], яка є центральною ланкою і в системі управління.

Використання сучасних технологій документаційного забезпечення управління вишу, як свідчить світова практика, може бути застосоване і для кореляції рівня кваліфікації професорсько-викладацького складу (далі – ПВС) щодо вимог і запитів установи і її студентів [13, 42-51]. Ця практика набуває поширення і в українських вишах [25, 147-148]. Запровадження КСДЗУ у практику вишу забезпечує умови для розширення мобільності навчальних установ, впровадження внутрішніх систем забезпечення і вдосконалення якості освіти вишів України відповідно до вимог введеної в дію на території України з 2001 р. під назвою ДСТУ ISO 900:2001 «Системи управління якістю. Вимоги.» [15, 89] з урахуваннями національних особливостей розвитку вітчизняної освіти, які розкривають у своєму дослідженні Л.І. Васильєв і А.Н. Мамцев [7].

Сучасні технології документаційної системи у вишах України сприяють зростанню продуктивності праці викладачів. За даними дослідження О.О. Мартиненка, у вишах високорозвинених країн, завдяки високій технологічній оснащеності документообігу, штатний коефіцієнт, як правило, дорівнює приблизно 1/30 і коливається залежно від спеціальностей і напрямів підготовки (для гуманітарних спеціальностей він може досягти 1/50) [16, 14.]. За проведеними нами дослідженнями, у вишах України цей коефіцієнт коливається від 1/18 до 1/22. Відповідний аналіз цієї проблеми засвідчив, що ключ до вирішення цього питання у вишах України лежить у галузі електронних комунікацій документаційного забезпечення процесу. Введення нових технологій дає змогу, з одного боку, ефективно управляти навчальним процесом і його оптимізацією, з другого – запроваджувати сучасні технології навчання і викладання, що надає можливість викладачу за один і той самий час надавати якісні освітні послуги більшому числу студентів і тим самим забезпечити зростання своєї заробітної плати.

В окремих вишах України важливою складовою КСДЗУ є автоматизована інформаційна система управління навчальним навантаженням (АІСУНН) [11, 42]. За допомогою даної системи у вишах України можна оптимізувати організацію навчального процесу з урахуванням системи зовнішніх і внутрішніх впливів, які пов'язані з формуванням числових параметрів навчального навантаження. Ці впливи можна зобразити як «чотирикутник нормативних обмежень навчального процесу» (рис. 1.).

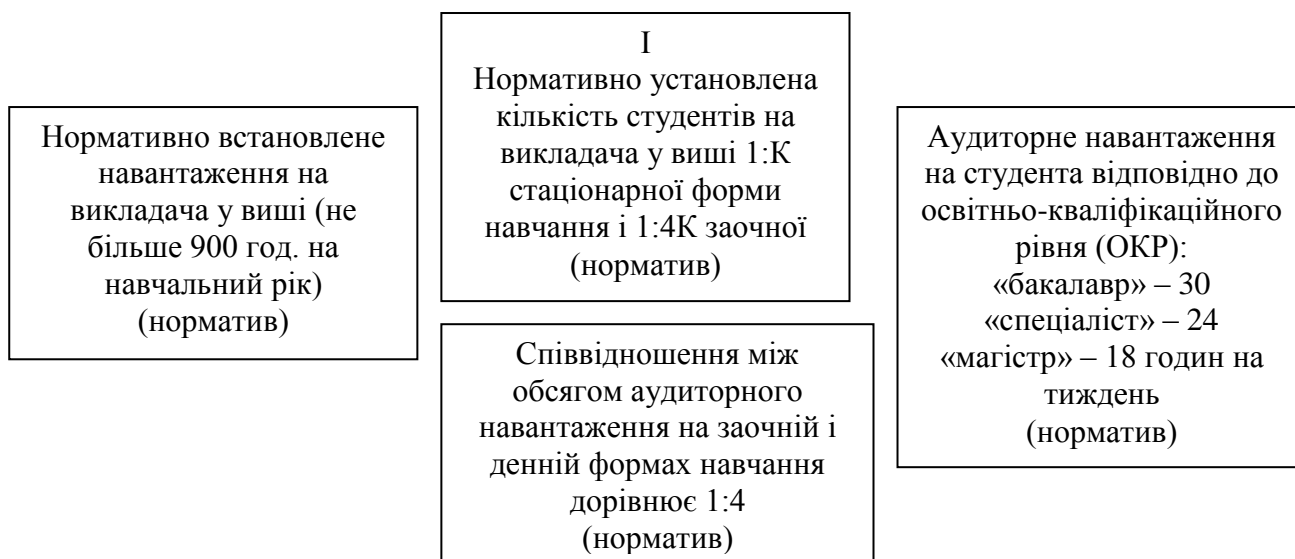


Рис. 1. Нормативні обмеження на формування навантаження у вишах України
Джерело: складене автором на основі нормативної бази навантаження викладача.

Подібні підсистеми, які ґрунтуються на створенні власних інформаційних ресурсів, можуть бути використані для перепроєктування навчального процесу, відповідно до вимог компетентнісного підходу до навчання і його результатів.

На підставі проведеного теоретичного аналізу та узагальнення практики КСДЗУ в низці вишів України, можна дійти таких **висновків**:

1) сьогодні актуальним для корпоративних об'єднань вишів України стає вже не розв'язання суперечності в рамках підсистеми «документ – споживач інформації», а більш загальна проблема включення всього інтелектуального потенціалу суспільства в систему документаційних комунікацій і забезпечення його подальшого ефективного використання через електронні комунікації. Магістральний напрям вирішення цієї проблеми – застосування сучасних документаційних технологій;

2) упровадження зведених електронних таблиць показників оцінювання професійної діяльності ПВС сприятиме самооцінці та плануванню розвитку викладачів, більш об'єктивним рішенням у системі управління персоналом вишу. Ефективна КСДЗУ вишу є дієвим контролем і засобом виявлення не тільки недоліків, а й досягнень його працівників. Вона є основою дотримання ключових умов, що забезпечують ефективність контролю – це оперативність, плановість, систематичність, об'єктивність діяльності підрозділів установи, викладачів тощо.

Використана література

1. Александров В. Освітня послуга: суть та моделі якості / В. Александров // Освіта і управління. – 2006. – Т. 9, № 1. – С. 156-164.
2. Асеев Г.Г. Методологія електронного документообігу: підсистеми автоматизації діловодства і статичні архіви документів / Г.Г. Асеев // Вісник книжкової палати. – 2005. – № 3. – С. 24-27.
3. Асеев Г. Концептуальні підходи до проблем управління документацією / Г. Асеев // Вісник книжкової палати. – 2006. – № 11. – С. 25-26.
4. Бабкіна О. Проблеми підвищення якості вищої освіти в Україні у контексті Болонських реформ / О.Бабкіна // Освіта і управління. – 2006. – Т. 9. – № 1. – С. 91-94.
5. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві : психологія, технологія, техніка публік рилейшиз : монографія / В.М. Бебик. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.
6. Бондаренко М. Інтеграція в європейську систему вищої освіти в ІТ – галузі шляхом участі в міжнародних освітніх програмах, проектах та конкурсах. – Вища школа. – 2011. – № 2. – С. 7-5.

7. Васильев Л.И. Компетентностный подход при модульной технологии обучения в вузе / Л.И. Васильев, А.Н. Мамцев // Высшее образование сегодня. – 2006. – № 12. – С. 40–43.
8. Виноградова О. Інформаційно-документне забезпечення діяльності вищих навчальних закладів – об'єктивна необхідність / О. Виноградова // Вісник книжкової палати. – 2002. – № 5. – С. 34-36.
9. Горошко Е.И. К определению понятия «компьютерно-опосредованная коммуникация» / Е. И. Горошко // Соціальні комунікації сучасного світу : мат. першої міжнар. конф. 19-20 лют. 2009 р. м. Запоріжжя ; наук.-теор. зб. – Запоріжжя, 2009. – С. 168-173.
10. Девтеров І. Інтермент як нова особистість / І. Девтеров. – Вища школа. – 2011. – № 9. – С. 83-91.
11. Дослідження нормативів та управління розрахунками навчального навантаження у вищому закладі освіти / В. Поліщук, Ю. Тесля, Ю. Триус, К. Левківський // Вища школа. – 2006. – № 1. – С. 35-52.
12. Жорнова О. Сучасна вища школа : to be or not to be? / О. Жорнова, Ол. Жорнова. – Вища школа. – 2011. – № 7–8. – С.74-83.
13. Зварич І. Впровадження стандартів оцінювання педагогічної компетентності викладачів у вищих навчальних закладах США. – Вища школа. – 2012. – № 2. – С.42-51.
14. Золотарьова І.О. Автоматизація документообігу : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. – 156 с.
15. Корнеева Л. Якість освітніх послуг з позицій міжнародних стандартів серії ISO 9000:2000 / Л. Корнеева, М. Сіницький // Освіта і управління. – 2006. – Т. 9. – № 1. – С. 87-90.
16. Мартыненко О.О. Инновационное проектирование учебного процесса / О.О. Мартыненко // Высшее образование сегодня. – 2006. – № 2. – С. 12-18.
17. Наєнко С. Удосконалення організаційної структури управління державним вищим навчальним закладом / С. Наєнко // Освіта і управління. – 2007. – Т. 10. – С. 61-67.
18. Наливайко А. Стратегічні аспекти управління факультетом в умовах турбулентного середовища / А. Наливайко. – Вища школа. – 2012. - № 1. – С. 86-92.
19. Об'єднання навчальних ресурсів університетів для створення дистанційних лабораторних практикумів / Ю. Жарких, С. Лисоченко, Б. Сусь, О. Третяк. – Вища школа. – 2011. – № 10. – С. 71-81.
20. Осипов Ю. М. Теория хозяйства / Осипов Ю. М. – М. : Изд-во Московского ун-та, Теис, 1995. – Т. 1 : Общие основания. – 467 с.
21. Пономарьова Г. Демократизація управління і контролю за вищим навчальним закладом / Г. Пономарьова. // Вища школа. – 2006. – № 5–6. – С. 3-9.
22. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации : монография / Г.Г. Почепцов. – М. : Рефл.-бук., К. : Ваклер, 2001. – 656 с.
23. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации : учеб.-метод. пособ. [для студ. высш. учеб. завед.] / А.В. Соколов. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2001. – 460 с.
24. Степанова Я.М. Основы электронного документообігу : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Я.М. Степанова, В.Я. Рассмакін ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – К., 2004. – 156 с.
25. Хотомлянський О. Методичні питання оцінювання результатів професійної діяльності професорсько-викладацького складу вищого навчального закладу / О. Хотомлянський, Т. Дерев'янку // Освіта і управління. – 2006. – Т. 9. – №3–4. – С. 144-151.
26. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникаций : учеб. [для студ. высш. учеб. завед.] / Ф.И. Шарков. – М. : Изд. Дом «Соц. отношения», изд-во «Перспектива», 2003. – 248 с.
27. Шеннон Р. Имитационное моделирование систем – искусство и наука / Р. Шеннон ; пер. с англ. ; под ред. Е.К. Масловского. – М. : Мир, 1978. – 418 с.
28. Якимюк Ю.П. Комунікаційна система документаційного забезпечення управління вищим навчальним закладом : монографія / Ю.П. Якимюк. – К. : Університет «Україна», 2011. – 191 с.
29. Электронные документы в корпоративных сетях : второе пришествие Гуттенберга / С.В. Клименко, И.В. Крохин, В.М. Куш, Ю.Л. Лагутин. – М. : Анкей-Эктрендз, 1999. – 271 с.