

УДК 378.14: 373.61

Сакун Л.М., к.е.н., доцент

Дринь О.Я.

Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського

### **ВАЖЛИВІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

У статті розглядаються питання впровадження системи менеджменту якості у вищих навчальних закладах України. Аналізуються позитивні сторони інструментів та методів управління діяльністю освітньої установи. Пропонується трьохетапний варіант реалізації проекту з впровадження системи менеджменту якості вищого навчального закладу.

**Ключові слова:** вищий навчальний заклад, система менеджменту якості, споживач, модель якості, конкурентоспроможність, підвищення іміджу вищого навчального закладу.

Sakun L., Drin O.

### **IMPORTANCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HIGHER EDUCATION**

The publication article shall be considering the implementation problems of quality management system in higher educational institutions of Ukraine. Analyzed the positive side tools and methods management of educational institutions. Features a three-stage variant of implementation of the project on introduction of system of quality management of higher education institutions.

**Keywords:** higher educational institution, quality management system, the consumer, model quality, competitiveness, improving the image of the university.

Сакун Л.Н., Дрынь О.Я.

### **ВАЖНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

В статье рассматриваются вопросы внедрения системы менеджмента качества в высших учебных заведениях Украины. Анализируются положительные стороны инструментов и методов управления деятельностью образовательного учреждения. Предлагается трёхэтапный вариант реализации проекта по внедрению системы менеджмента качества в высшем учебном заведении.

**Ключевые слова:** высшее учебное заведение, система менеджмента качества, потребитель, модель качества, конкурентоспособность, повышение имиджа высшего учебного заведения.

**Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями.** Посилення вимог до якості освіти в Україні з боку держави, суспільства і споживачів, зростання конкуренції і зниження обсягу бюджетного фінансування примушують освітні організації формувати і постійно розвивати методологічну підтримку своєї діяльності. В українських освітніх організаціях, незважаючи на певні інноваційні зміни, збереглися проблеми, що стримують їх перехід на світовий рівень менеджменту якості. Основними причинами є брак фінансових коштів і знань в даній області у керівників та співробітників. Підвищення якості освіти як стратегічна мета розвитку системи вищої школи в Україні може бути вирішена за допомогою впровадження ефективної системи менеджменту якості (СМЯ).

**Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми.**

Значний внесок в розвиток теоретичних і практичних питань становлення менеджменту якості в освіті внесли Н.Н. Беденко, О.І. Волков, Л.М. Віткін, С.М. Лаптев, Г.І. Хімічева, Ю.П.Адлер, В.А.Качалов, Т.М.Полховська та інші. Разом з тим, не зважаючи на наукову значущість робіт, вченими недостатньо розглянуто етапи впровадження СМЯ як інноваційного проекту освітньої організації, що й визначає актуальність обраної теми.

**Цілі статті.** Метою статті є розробка трьохетапного варіанту реалізації інноваційного проекту з впровадження системи менеджменту якості вищого навчального закладу.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** Впровадження СМЯ - одне із стратегічних напрямків розвитку сучасного освітнього закладу. З метою оптимізації управління процесом розвитку вищого навчального закладу (ВНЗ) будь-яка модель, система, що впроваджуються, включаючи і СМЯ, повинна оцінюватися з точки зору її результативності та ефективності. Оцінювання якості діяльності ВНЗ тільки за кінцевим результатом не дасть можливості досягти бажаного результату, тому повинні бути передбачені механізми оцінки окремих основних процесів.

Система «викладач-студент» забезпечує конкурентні переваги як обом суб'єктам відносин, так і освітній організації в цілому. В межах СМЯ обов'язково повинні бути присутніми механізми оцінки якості діяльності як викладача, так і особистісно-професійних характеристик студентів, за результатами яких будуть прийматися управлінські рішення. ВНЗ, стратегії розвитку якого враховують ці обставини, може претендувати на певні конкурентні переваги [1].

Освітня установа, яка бажає бути успішною і конкурентоспроможною на ринку, має постійно оцінювати свою діяльність, порівнюючи її з діяльністю інших. Тоді постає питання створення єдиної методологічної бази формування типової СМЯ, орієнтованої на високу результативність освітньої діяльності. Соціально-економічні умови функціонування вищих навчальних закладів у даний час такі, що вони повинні підвищувати свою конкурентоспроможність.

Це можливо шляхом: диверсифікації послуг; фокусування на визначеному сегменті ринку; виходу на нові ринки; забезпечення лідерства у витратах; реформування системи менеджменту ВНЗ; підвищення якості підготовки фахівців та ін.

Причому слід зазначити, що реалізація всіх названих стратегій розвитку ВНЗ повинна здійснюватися в межах дотримання обов'язкових вимог законодавчих і нормативних актів у сфері регулювання освітньої діяльності в Україні.

В даний час відзначається тенденція зміни ролі споживача, який стає головною дійовою особою в ринкових процесах. Формування внутрішньої СМЯ, що базується на принципі «орієнтація на споживача», є одним із способів реалізації споживчого підходу в сфері вищої освіти [2]. Однак менеджмент освітньої установи повинен усвідомлювати, що:

- дуже часто студенти вибирають ВНЗ, практично не звертаючи уваги на показник «якість освіти» (відстрочка від служби в Збройних силах, невисокі вимоги викладацького складу під час навчання та ін.);

- великі ВНЗ, котрі завоювали певну репутацію серед всіх груп зацікавлених сторін, не надто прагнуть до створення СМЯ, розуміючи, що це обіцяє додаткові витрати фінансових і трудових ресурсів.

Необхідно відзначити, що результати діяльності ВНЗ в галузі підвищення якості освіти мають бути доступні представникам всіх зацікавлених сторін. Відкритість,

прозорість, достовірність, своєчасність надання інформації - тільки на таких принципах можна побудувати цивілізовані взаємини між освітнім закладом і споживачами його послуг.

Цю найважливішу задачу повинна вирішувати СМЯ, в якій необхідно передбачити наявність процедур з формування публічного інформаційного середовища в питаннях якості.

Формування СМЯ, орієнтованої на результат, підвищення якості підготовки кадрів та ефективності діяльності всього освітнього закладу, має проходити поетапно. Форсувати цей процес немає сенсу, в іншому випадку нововведення зустрічатимуть опір серед викладачів і співробітників ВНЗ через ускладнення їхньої діяльності. Цьому процесу має передувати велика роз'яснювальна робота. Процес впровадження СМЯ вищого навчального закладу може здійснюватися в межах проектного менеджменту.

Теорія і практика управління проектами свідчить про наявність структурованої системи інструментального супроводу, який може бути досить ефективно застосований в освітніх установах вищої школи [3,4]. Одним з інструментів модернізації управління діяльністю ВНЗ може бути трьохетапний варіант реалізації проекту з впровадження СМЯ (таблиця 1): 1) проектування; 2) впровадження; 3) розвиток.

Таблиця 1

## Проект з впровадження СМЯ вищого навчального закладу

1 етап( 8 завдань) - проектування	
1. Аналіз організаційної структури управління закладом і її модифікація до мінливих умов	5. Створення відділу з якості
2. Розробка планових заходів з проектування СМЯ	6. Розробка політики ВНЗ в області якості
3. Навчання персоналу в області управління якістю	7. Формування системи цілей в області якості
4. Створення структурних підрозділів та призначення фахівців з якості	8. Розробка системи документообігу в області якості
2 етап(10 завдань) - впровадження	
1. Розробка заходів з впровадження СМЯ	6. Проведення моніторингу ступеня задоволеності всіх зацікавлених сторін
2. Побудова процесної моделі ВНЗ	7. Проведення самооцінки діяльності ВНЗ
3. Розробка карт процесу	8. Розробка заходів щодо усунення виявлених недоліків
4. Визначення потреб у ресурсному забезпеченні процесу впровадження СМЯ	9. Обґрунтування ініціатив ВНЗ в галузі поліпшення діяльності
5. Затвердження і введення в дію документації СМЯ	10. Оцінка діяльності ВНЗ в області якості зовнішніми експертами
3 етап(4 завдання) - розвиток	
1. Вимірювання процесів і діяльності ВНЗ за допомогою системи збалансованих показників	3. Розробка та реалізація заходів щодо усунення виявлених недоліків із розвитку СМЯ
2. Виявлення позитивних і негативних тенденцій в галузі управління якістю	4. Формування ініціатив ВНЗ з розвитку СМЯ

\* Складено на підставі [3]

Таким чином, формування СМЯ вищого навчального закладу пов'язано з певними проблемами, які можуть бути успішно подолані. Безсумнівно, ефективна СМЯ у ВНЗ надасть нового імпульсу процесу його функціонування та розвитку, зробить свій позитивний внесок у підвищення якості освіти.

За допомогою діаграми Ісікави можна побачити, як окремі елементи бізнес-процесу пов'язані між собою і відіграють значну роль у розвитку та підвищенню якості і іміджу ВНЗ (рис. 1).

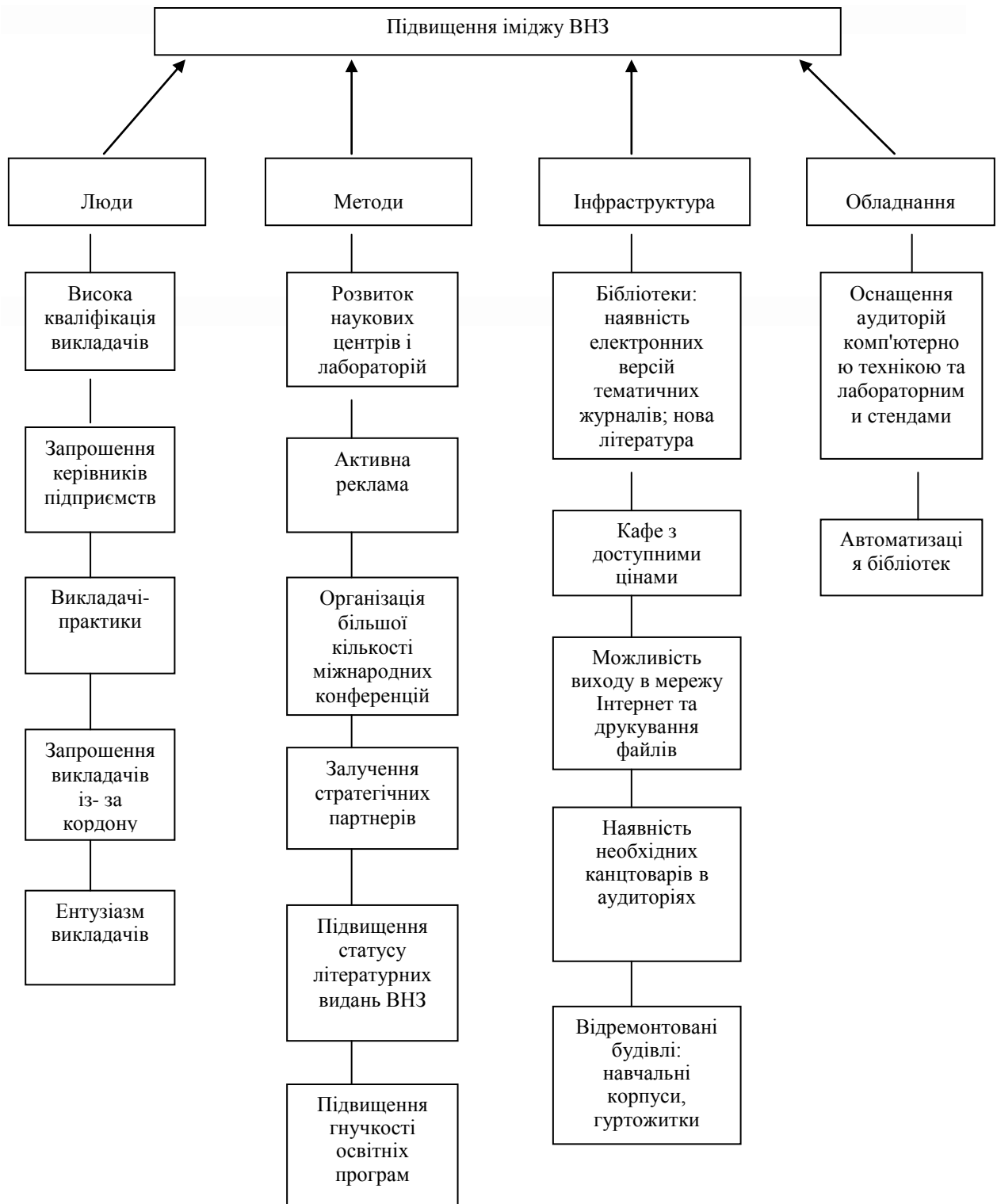


Рис. 1. Бізнес-процес «Підвищення іміджу ВНЗ»

Розвиток системи менеджменту якості в освіті дозволить навчальному закладу вийти на якісно новий рівень.

**Висновки.** Чіткий розподіл обов'язків і відповідальності за виконання роботи, уніфікація процесів навчання, їх узгоджена дія, своєчасне виявлення і усунення недоліків сприятимуть поліпшенню підготовки спеціалістів. Це, безумовно, підвищить ступінь довіри замовників, зацікавлених у молодих фахівцях. Якісну освіту, престиж серед абітурієнтів і гарну репутацію в суспільстві - все це дасть система менеджменту

якості, що діє у ВНЗ. Рекомендації з розробки системи менеджменту якості освітньої організації спрямовані на підвищення ефективності її управління і функціонування. Методичні підходи до аналізу даних про якість освітніх послуг є основою для прийняття управлінських рішень керівництвом вищого навчального закладу.

**Список використаних джерел:**

1. Беденко Н.Н. Внедрение внутривузовской системы обеспечения качества // Методы менеджмента качества. – 2009. - №12. – С. 26-32.
2. Новіков В. Аналіз основних положень ISO 9004:2009/ В.Новіков // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010. – №6. – С. 41-45.
3. Побудова систем управління якістю освіти вищих навчальних закладів / [Л.М. Віткін, С.М. Лаптев, Т.В. Фініков, С.М. Піддубна]. – К.: Таксон, 2009. – 564 с.
4. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в європейському просторі вищої освіти. – К.: Ленвіт, 2006. – 35с.

*Рецензент д.е.н., професор Хоменко М.М*