

КОНЦЕПЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ – ОСНОВА ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Кубанов Р.А.

Міжнародна академія наук педагогічної освіти,
Українська академія акмеологічних наук,
Луганський національний університет імені Тараса Шевченка

У статті розглянуто концепції організаційної ефективності, прослідковано їх зв'язок з європейськими стандартами вищої освіти. На основі системно-порівняльного аналізу доказано, що у науці є декілька концепцій організаційної ефективності, кожна має певну цінність при оцінці рівня організаційної ефективності вищого навчального закладу як окремої системи. Перша концептуальна група концентрує увагу навколо формулювання й реалізації цілей, друга – навколо питання про обмін ресурсами між системою й навколишнім середовищем, третя група – навколо результативності поведінки організації, четверта – є варіантом системної концепції ефективності. Із часом усі розглянуті концепції організаційної ефективності розвилися далі. У світовій практиці були розроблені системи менеджменту на основі TQM, моделі ділової досконалості EFQM, ISO серії 9000. Визначено, що розбіжність між принципами TQM, системами управління якістю системи ISO 9000 та моделями досконалості EFQM полягає в сферах їхнього застосування. Автор вважає, що як принципи TQM і моделі ділової досконалості EFQM, так і стандарти ISO серії 9000 мають свої переваги. Тому при розробленні інтегрованої системи забезпечення якості вищої освіти доцільно застосувати принципи TQM, моделі ділової досконалості EFQM і ISO серії 9000 у нерозривному взаємозв'язку.

Ключові слова: концепції організаційної ефективності, європейські стандарти освіти, якість вищої освіти, студенти, вищий начальний заклад.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Забезпечення конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів на ринку праці, підвищення їх творчого потенціалу, розробка інноваційних продуктів для виробничої сфери – ці основні завдання вищої школи виникли внаслідок принципових змін у сучасному соціально-економічному розвитку України. Для вирішення цих завдань потрібна реалізація комплексу заходів по вдосконаленню ВНЗ, серед яких особливу актуальність набуває проблема якості їх систем управління. Слід зауважити, що однієї з найважливіших проблем кожної освітньої системи є проблема організаційної ефективності її складових.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зазначену проблематику вивчали наступні вчені: В. Дубровін і І. Тавлуй [1], Н. Колісніченко [2], І. Мусієнко [3], Г. Хімичева [5], М. Балицький [6], В. Макьюен [7], К. Моррісон [8]. Проте питання аналізу сутності європейських стандартів освіти, їх взаємозв'язок з різними концепціями організаційної ефективності є мало досліджуваною, тому дуже актуальною.

Мета статті – розглянути концепції організаційної ефективності та прослідкувати їх зв'язок з європейськими стандартами вищої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. Серед наявних у науці концепцій організаційної ефективності можна виділити чотири групи концепцій, які являють собою певну цінність при оцінці рівня організаційної ефективності вищого навчального закладу як окремої системи. Перша концептуальна група концентрує увагу навколо формулювання й реалізації цілей (the goal approach), друга – навколо питання про обмін ресурсами між системою й навколишнім середовищем (the system – resources approach), третя група – навколо результативності поведінки організації (behavioral concepts), четверта – є варіантом системної концепції ефективності [6-8].

Розглянемо концепції організаційної ефективності більш докладно.

Перша група стосується формулювання й реалізації цілей організації (the goal approach). Вважається загальноприйнятним, що цілі організації служать джерелом активності освітньої організації, є вираженням її унікальності. Проблеми й несхожість

поглядів з'являються тільки при спробі опису й визначення цілей, причому однаково, як у випадку одиначної організації, так і системи, що складається з різних організацій. У дослідженні М. Балицького підкреслюється, що на практиці можна зустріти цілі різного значення й співвідношення у часі; цілі, що стосуються окремих складових частин організації, її оточення. У кожному разі мова йде про континуум намірів, уздовж якого наростає важливість обраних цілей для всієї організації, а також невідворотність їх наслідків. Виявляються функції й завдання, які зараховуються до складових частин діяльності по реалізації глобальних цілей. Критерії вибору цілей-орієнтирів можуть базуватися на «ідеалах», серед яких є: кількість (політико-економічна функція), істина (пізнавальна функція), благо (морально-етична функція), а також краса (естетична функція). Ідеали можуть допомогти в здійсненні вибору, а також можуть бути використані як основа при оцінюванні. Необхідно тільки пам'ятати, що саме проблематика ідеалів займає почесне місце в педагогічній думці, а наявні цінності, відрізняються великою різноманітністю. Звідси випливають різні організаційні форми й шляхи розвитку освіти [6, с. 36].

Друга група концепцій організаційної ефективності, концентрує увагу на здатності організації до пошуку й одержанню ресурсів (the system – resources approach). Прихильники даної концепції опираються на розуміння організації як відкритої системи. У такому підході ефективність – це загальна здатність організації до експлуатації її оточення в пошуку найбільш ціннісних ресурсів. Ресурсами є різного роду блага й пільги, які потенційно або реально впливають на рівень функціонування даної організації.

Найбільш важливою для вищого навчального закладу є концепція «цільового середовища» В. Ділла (William R. Dill). М. Балицький наголошує, що «цільове середовище» оточує організацію, тому організація змушена робити з нею обміни й для цього розбудовувати певні свої частини. Однак, внесок у розвиток організації окремих частин середовища неоднаковий. Тому критерієм ефективності є також уміння й правильність здійснення в «цільовому середовищі» виборів партнерів, чії ресурси з погляду

якості й кількості для організації найбільш бажані. У свою чергу партнери з «цільового середовища» можуть очікувати пристосування культури даної організації, наприклад, вищого навчального закладу для власних потреб [6, с. 41].

Описуючи третю групу концепцій ефективності, М. Балицький указує, що головним пунктом інтересів прихильників даної концепції є моделі поведінки учасників і членів окремої організації як на микро-, так і на макрорівні. Особливу увагу дослідників приковують наступні аспекти: здатність керівництва до залучення й утримання робочої сили, моральний клімат і задоволеність працівників умовами праці, флуктуація кадрів, використання робочого часу, міжособистісні відносини, сприйняття головних цілей системи керівними кадрами, ступінь використання працівників вищої кваліфікації (наприклад, доцентів і професорів), лояльність працівників, система мотивації до праці (заохочення й покарання) [6, с. 42].

Четверта група концепцій організаційної ефективності базується на різних варіантах системної концепції ефективності. Один з adeptів цієї концепції В. Макьюен (William J. McEwan) вважає, що досягнення організації необхідно вимірювати з урахуванням системних процесів. При вимірі необхідно розглядати наступне: внески різного роду ресурсів (капітал, люди, інформація); трансформація ресурсів за допомогою соціальних і технічних механізмів; продукція у формі продуктів і послуг; ефекти цих процесів – позитивні або негативні [7, с. 23-26].

Отже, безперервна зміна середовища вимагає, щоб організації безупинно переглядали й переоцінювали свої цілі. Ефективність організації характеризується як здатність до об'єднання всіх системних процесів для досягнення головних завдань. При оцінці ефективності конкретної організації необхідно урахувати вимоги суспільства, що розуміються в категорії потреб і інтересів, вимоги політичної системи й системи керування. Пропоновані системною концепцією показники ефективності можуть бути застосовні при оцінці більшості освітніх організацій.

Із часом усі розглянуті концепції організаційної ефективності розвилися далі. Це було наслідком процесу стандартизації всіх сторін діяльності організацій з акцентом на їхню ефективність. В умовах ринкових відносин влада перейшла від виробників до споживачів. Організації всіх видів були змушені підвищувати якість своїх виробів і послуг без підвищення ціни. На перший план висунулося питання про якість внутрішніх процесів, що забезпечує зниження витрат і відіграє вирішальну роль у підвищенні організаційної ефективності. У світовій практиці розроблено багато інструментів по забезпеченню стабільної й високої якості продукції. Зокрема, системи менеджменту на основі TQM, моделі ділової досконалості EFQM, ISO серії 9000 і стандартів ENQA.

Європейські системи менеджменту відразу привернули увагу науковців і управлінців вищої освіти. К. Моррісон підкреслює, що для вирішення проблем якості освіти за кордоном останнім часом спостерігається зростання застосування стандартів ISO серії 9000 для побудови і сертифікації систем управління якістю надання освітніх послуг [8, с. 59]. ISO – це скорочення від *International Organization for Standardization* (Міжнародна організація по стандартизації) – міжнародне агентство, яке об'єднує майже 100 країн-членів. Кожна країна, незалежно від її розміру, має один «рівний» голос. Ядро стандартів систем якості ISO 9000 складається з чотирьох міжнародних стандартів, що допомагають в

розробці і впровадженню ефективної системи управління якістю: ISO 9000:2000 встановлює принципи і основні поняття управління якістю, описує зміст серії стандартів і дає перелік термінів і їх визначень для використання вищим навчальним закладом; ISO 9001:2000 визначає вимоги до систем управління якістю, якщо ВНЗ треба продемонструвати здатність задовольнити вимоги споживачів і органів влади; ISO 9004:2000 описує керівні положення для створення системи управління якістю, яка перевищує вимоги ISO 9001 з метою ефективного задоволення і перевищення очікувань споживачів освітніх послуг; ISO 19011 забезпечує керівництво з планування і проведення аудитів якості.

І. Мусієнко наголошує, що стандарти ISO 9000 мають розходження між вимогами до систем менеджменту якості і вимогами до продукції; концепція ISO полягає в тому, що вимоги стандарту до менеджменту організації доповнюють вимоги до якості самої продукції. Основною продукцією ВНЗ є знання, вміння, методологічна культура, комплексна підготовка фахівців до самореалізації в суспільстві [3, с. 31].

Слід підкреслити, що міжнародні стандарти ISO серії 9000 базуються на принципах TQM (*Total Quality Management*). TQM – це підхід до управління організацією, спрямований на якість, базується на участі всіх її членів і спрямований на досягнення тривалого успіху шляхом задоволення вимог споживача і користі для членів організації і суспільства в цілому [4]. Основними принципами TQM є: постійна активна участь вищого керівництва в управлінні якістю; спрямування діяльності організації на задоволення вимог замовників, співробітників організації та суспільства в цілому; залучення усіх співробітників до робіт з якості; заохочення освіти і самовдосконалення співробітників; прийняття будь-яких рішень лише на основі фактів; постійне поліпшення системи якості.

Як бачимо, концепція TQM базується на таких принципах сучасного менеджменту, як залученість вищого керівництва та усього персоналу до діяльності в сфері якості, орієнтація на споживача, процесний і системний підходи, постійне удосконалення якості, прийняття рішень на основі фактів, налагодження партнерських відносин з постачальниками. Зазначимо, що концепція TQM була створена раніше ніж стандарти серії ISO 9000 і під час їх розроблення деякі аспекти TQM були враховані. Г. Хімічева [5] підкреслює, що з прийняттям третьої версії стандарту ISO серії 9000 розпочався більш активний процес впровадження TQM у сферу вищої освіти. Це пов'язано, насамперед, з більшою його адаптованістю щодо до специфічних сфер послуг, а також більш гнучкими і менш жорсткими вимогами щодо обсягів обов'язкової документації та орієнтацією на управління бізнес-процесами організації, як основну складову отримання стабільної якості результату діяльності [5, с. 67].

Підходи систем менеджменту якості, наведені в стандартах ISO 9000, взаємопов'язані з моделлю ділової досконалості *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, котра заснована на загальних принципах: лідерство; персонал; політика і стратегія; партнери і ресурси; процеси; результати для співробітників; результати для споживачів; результати для суспільства; ключові показники діяльності вищого навчального закладу. На думку Н. Колісниченко, ця модель є описом «ідеальної» організації європейського зразка. Вона підкреслює динамічний характер підходів щодо вдосконалення діяльності, що приводить до поліпшення результатів [2, с. 249].

Як видно, модель ділової досконалості ґрунтується на трьох рівнях: індивідуальний (позиції 1, 2), командний (позиції 3 – 6) і корпоративний (позиції 7-9). Це означає, що система розвитку ділової досконалості у вищому навчальному закладі успішно «працює» при взаєморозумінні, налагодженій взаємодії між співробітниками, командами і керівництвом організації, визнанні цінності результуючих продуктів діяльності навчального закладу споживчим ринком, – ринком праці, бізнесом, державними та громадськими інституціями, а також при обліку критичних контекстних факторів на кожному рівні.

Як зазначають В. Дубровін і І. Тавлуй: «Модель EFQM вказує на те, що задоволеність студентів, роботодавців, персоналу та вплив на суспільство досягаються через лідерство, управління процесами та призводять до реалізації стратегічних цілей ВНЗ, ефективного розподілу ресурсів та позитивних фінансових і не фінансових ділових результатів ВНЗ» [1, с. 89]. І. Мусієнко підкреслює, що дана модель містить критерії, які дають змогу проводити порівняльне оцінювання діяльності вищого навчального закладу, що застосовується до всіх видів діяльності і до всіх зацікавлених сторін. Критерії оцінювання в моделях ділової досконалості EFQM забезпечують ВНЗ основу для порівняння його діяльності з діяльністю інших ВНЗ. Застосування цієї моделі, що базується на використанні критеріїв результатів і критеріїв можливостей вищого навчального закладу, припускає, що в міру просування до досконалості в галузі можливостей, поліпшення будуть відбуватися стосовно споживачів, працівників, суспільства і ключових показників діяльності вищого навчального закладу. І таким чином буде здійснюватися стійкий розвиток ВНЗ [3, с. 30].

Розбіжність між принципами TQM, системами управління якістю системи ISO 9000 та моделями досконалості EFQM полягає в сферах їхнього застосування. Вивчення економічної і педагогічної

літератури дозволяє констатувати, що діяльність різних освітніх установ (на принципах TQM) заснована на глибокому аналізі функціонування ВНЗ, з точки зору ринкової економіки, як «виробника» освітньої продукції та надання освітніх послуг. Концепція TQM припускає наявність у ВНЗ чітко і ясно сформульованої місії, стратегічних цілей, які вироблені в результаті всебічних досліджень потреб зовнішнього середовища в основних продуктах діяльності ВНЗ. Загальне керування якістю передбачає процесний підхід до діяльності ВНЗ, використовує ряд специфічних, досить складних, але дуже ефективних методів та інструментів управління якістю.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок. Таким чином, у науці є декілька концепцій організаційної ефективності, кожна має певну цінність при оцінці рівня організаційної ефективності вищого навчального закладу як окремої системи. Перша концептуальна група концентрує увагу навколо формулювання й реалізації цілей, друга – навколо питання про обмін ресурсами між системою й навколишнім середовищем, третя група – навколо результативності поведінки організації, четверта – є варіантом системної концепції ефективності. Із часом усі розглянуті концепції організаційної ефективності розвинулися далі. У світовій практиці були розроблені системи менеджменту на основі TQM, моделі ділової досконалості EFQM, ISO серії 9000. Як принципи TQM і моделі ділової досконалості EFQM, так і стандарти ISO серії 9000 мають свої переваги. Тому при розробленні інтегрованої системи забезпечення якості вищої освіти доцільно застосувати принципи TQM, моделі ділової досконалості EFQM і ISO серії 9000 у нерозривному взаємозв'язку.

У подальших дослідженнях ми розглянемо модель забезпечення якості вищої освіти, що побудована на основі інтеграції європейських стандартів освіти.

Список літератури:

1. Дубровін В. О. Оцінювання продукту організаційного проекту за моделлю ділової досконалості / В. О. Дубровін, І. П. Тавлуй // Управління проектами та розвиток виробництва: зб. наук. пр. – Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2012. – № 2. – С. 87-92.
2. Колісніченко Н. М. Особливості самоорганізованої ринкової моделі вищої освіти / Н. М. Колісніченко // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. Одеського регіонального інституту державного управління Української академії державного управління при Президентові України. – Одеса: ОРІДУ УАДУ, 2007. – Вип. 6. – С. 247-257.
3. Мусієнко І. І. Принципові відмінності системи освіти України від вимог європейського простору вищої освіти / І. І. Мусієнко // Наукові праці: наук.-метод. жур. Сер.: Державне управління. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. – Вип. 135. – Т. 147. – С. 28-31.
4. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. – К.: Ленвіт, 2006. – 36 с.
5. Хімичева Г. І. Методологія впровадження принципів TQM і вимог стандарту ДСТУ ISO 9001 у сферу вищої освіти / Г. І. Хімичева // Проблеми інженерно-педагогічної освіти: зб. наук. пр. / Редкол.: О. Е. Коваленко (гол. ред.), С. П. Бочарова, М. І. Лазарев, Б. М. Арпентьев, А. Т. Ашерев, В. В. Бутко та ін.; Укр. інж.-пед. акад. – Харків: УІПА, 2005. – № 11. – С. 64-72.
6. Balicki M. Efektywność organizacyjna szkolnictwa (Wybrane problemy teorii i praktyki) / M. Balicki. – Białystok: Wydawnictwo Filii UW w Białymstoku, 1986. – 211 s.
7. McEwen W. J. Organizational Goals and Environment: Goal Setting as an Interaction Process / J. D. Thompson, W. J. McEwen // American Sociological Review. – 1958. – Vol. 23, February. – PP. 23-31.
8. Morrison K. Management Theories for Educational Change / K. Morrison. – London: Paul Chapman Publishing Ltd, 2007. – 242 p.

Кубанов Р.А.

Международная академия наук педагогического образования,
Украинская академия акмеологических наук,
Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко

КОНЦЕПЦИИ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ – ОСНОВА ЕВРОПЕЙСКИХ СТАНДАРТОВ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация

В статье рассматриваются концепции организационной эффективности, прослеживается их связь с европейскими стандартами высшего образования. На основе системно-сравнительного анализа доказывается, что в современной науке существуют несколько концепций организационной эффективности, каждая имеет определенную ценность при оценке уровня организационной эффективности высшего учебного заведения, как отдельной системы. Первая концептуальная группа концентрирует внимание вокруг формулирования и реализации целей образовательной организации, вторая – изучает вопрос об обмене ресурсами между системой и окружающей средой, третья группа – анализирует результативность поведения организации, четвертая – отстаивает вариант системной концепции эффективности. В XXI в. все рассматриваемые концепции организационной эффективности получили дальнейшее развитие. В мировой практике были разработаны системы менеджмента на основе TQM, модели EFQM, ISO серии 9000. Определено, что расхождение между принципами TQM, системами управления качеством ISO 9000 и моделями EFQM состоит в сферах их применения. Автор считает, что как принципы TQM и модели EFQM, так и стандарты ISO серии 9000 имеют свои преимущества. Поэтому при разработке интегрированной системы обеспечения качества высшего образования целесообразно применять принципы TQM, модели EFQM и ISO серии 9000 в неразрывной взаимосвязи.

Ключевые слова: концепции организационной эффективности, европейские стандарты образования, качество высшего образования, студенты, высшее учебное заведение.

Kubanov R.A.

International Academy of Teacher Education Science,
Ukrainian Academy of Acmeological Science,
Luhansk National Taras Shevchenko University

CONCEPT OF ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS – BASED ON EUROPEAN STANDARDS FOR HIGHER EDUCATION

Summary

The article discusses the concept of organizational effectiveness, traced their relationship with the European standards in higher education. On the basis of a comparative analysis of the system-it is proved that in modern science, there are several concepts of organizational effectiveness, each having a face value when assessing the level of organizational effectiveness of higher education as a separate system. The first conceptual artist focuses around the formulation and implementation of the objectives of the educational organization, the second – examines the issue of sharing resources between the system and the environment, the third group – analyzes the impact of the behavior of the organization, the fourth – defends the concept version of the system efficiency. In the XXI century all considered concepts of organizational effectiveness have been further developed. In world practice management systems have been developed on the basis of TQM, EFQM model, ISO 9000. Determined that the discrepancy between the principles of TQM, quality management systems ISO 9000 and EFQM models is their scope. The author believes that as the principles of TQM and EFQM model and standards ISO 9000 have their advantages. Therefore, the development of an integrated system of quality assurance appropriate to apply the principles of TQM, EFQM model and ISO 9000 in symbiotic relationship.

Keywords: concept of organizational effectiveness, European standards of education, the quality of higher education, students, higher education institution.