

цесу, функціональних зв'язків і ресурсів.

Фахівці у сфері якості виділяють три складові якості освіти:

- якість освіти (знань, способів розв'язання задач);
- якість методів навчання і виховання (організації пізнавальної діяльності, мотивації пізнавальної діяльності, контролю за здійсненням учбової діяльності);
- якість освіченості особистості (засвоєння знань, умінь та навичок, засвоєння моральних норм).
 - Для практичного застосування можна рекомендувати такі критерії якості навчального процесу:
 - наявність затверджених у встановленому порядку учбових планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін;
 - відповідність змісту учбових планів і робочих програм вимогам програм якості та стандартів вузу;
 - відповідність розпорядку занять логіці викладання по кожній дисципліні;
 - відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам;
 - комплектність і достатність методичного забезпечення по дисциплінах (методичні вказівки, конспекти лекцій, настанови виконання лабораторних робіт тощо);
 - достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів, їх задоволеність якістю навчального процесу);
 - оперативність прийняття та реалізації коригуючих заходів. Наведений перелік є орієнтовним, хоча більшість критеріїв може бути використано з наданням їм кількісної оцінки для прийняття оперативних управлінських рішень.

Метою проекту є розробка науково обґрунтованих рекомендацій для створення та впровадження систем управління якістю вищих навчальних закладів на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Для досягнення мети шляхом використання сучасної методології управління проекту необхідно вирішити такі завдання:

- розробка методології планування проекту;
- розробка моделі якості;
- розробка критеріїв оцінки якісних показників;
- розробка методології управління якістю та вартістю проекту;
- розробка методології контролю і регулювання проекту;
- розробка методології з управління роботами і ресурсами проекту;
- розробка методології з управління ризиками проекту;
- розробка комплексу заходів для впровадження проекту [2].

За результатами досліджень, проведених вітчиз-

няними (В. Журавський, Л. Віткін, Г. Хімичева, С. Лаптев, І. Іллінський, О. Марухіна, Е. Векслер та ін.) та іноземними (С. Джордж, А. Ваймерський, М. Овлія, Е. Асшивалл, Д. Бейлі, Дж. Беннетт, Дж. Івенс та ін.) вченими, у сфері менеджменту якості можна сформулювати такі рекомендації для ВНЗ:

- визначення ключових завдань у галузі кваліфікації та навичок фахівців ВНЗ;
- застосування лише тих методів, які будуть стимулювати студентів до активної форми навчання;
- використання для навчання таких практичних ситуацій, які є корисними для студентів;
- використання прикладів зі сторони і впровадження їх у практику за межами ВНЗ для інтеграції знань та практичних навичок;
- залучення представників бізнесу для розроблення навчальних програм і курсів;
- використання інтерактивних форм навчання і зворотного зв'язку зі „споживачами” випускників ВНЗ [3].

У результаті попередніх досліджень удосконалено систему моніторингу якості вищої освіти шляхом побудови тривірневої системи моніторингу СУЯ ВНЗ; запропоновано використання методу структуризації функції якості для розроблення комплексу нормативного забезпечення системи управління якістю; розроблено інформаційну модульну процесноорієнтовану систему супроводження системи управління якістю ВНЗ.

Один із можливих шляхів, що дозволить ВНЗ вистояти в конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розробка та запровадження систем менеджменту якості відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009 „Системи управління якістю. Вимоги”. Цей стандарт базується на 8 принципах тотального менеджменту якості (TQM) і містить універсальні вимоги до систем якості. Він придатний до застосування в усіх галузях, на будь-яких підприємствах, в установах та організаціях і спрямований на забезпечення якості та підвищення задоволеності споживачів. У сфері вищої освіти споживачами можна вважати студентів, їх батьків, організації, які приймають на роботу випускників, суспільство в цілому.

В рамках роботи використовуються методи дослідження операцій, теорії оптимального управління, теорії систем, у тому числі інтелектуальних, теорії прийняття рішень, теорії моделювання процесів застосування інформаційних технологій, такі якісні методи прогнозування, як багатофакторний регресійний аналіз і комп'ютерне прогнозування. Саме системи управління якістю виявляються тим інструментом, який дозволяє вищим навчальним закладам, що їх впровадили, досягти високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів до їх послуг [4, 5].

У результаті вдосконалення та впровадження у ВНЗ системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000 очікуються:

- якісні методи навчання і виховання (органі-

зації пізнавальної діяльності, мотивації пізнавальної діяльності, контролю за здійсненням навчальної діяльності);

– якісна освіченість особистості (засвоєння знань, умінь та навиків, засвоєння моральних норм). Для практичного застосування можна рекомендувати такі критерії якості навчального процесу;

– наявність затверджених у встановленому порядку навчальних планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін;

– відповідність змісту учбових планів і робочих програм вимогам програм якості та стандартів ВНЗ;

– відповідність розпорядку занять логіці викладання по кожній дисципліні;

– відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам;

– комплекти і достатність методичного забезпечення з дисциплін (методичні вказівки, конспекти лекцій, настанови щодо виконання лабораторних робіт тощо);

– достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів, їх задоволеність якістю навчального процесу);

– оперативність прийняття та реалізації коригуючих заходів [6].

Незалученість українських вузів до впровадження передових методів управління якістю, таких як розроблення систем якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 та участі у національних конкурсах якості і ділової досконалості на базі Європейської моделі вже в найближчому майбутньому може негативно позначитися на їх конкурентоспроможності в умовах глобалізації та жорсткої конкуренції.

Необізнаність українських вузів з принципами ТОМ вимагають проведення в Україні широкої ознайомлювальної кампанії у сфері вищої освіти для розповсюдження інформації з питань якості.

Впровадження систем якості у вищих навчальних закладах дозволить ВНЗ:

– суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи;

– посилити акцент на меті своєї діяльності і досягненні очікувань споживачів;

– досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;

– збільшувати задоволеність споживачів;

– забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що ВНЗ здатний зробити для них;

– відкрити нові можливості або зберегти вже зайняті сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти;

– отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації.

Висновок

Ефективно функціонуюча система управління якістю ВНЗ дозволить забезпечити стабільний випуск кваліфікованих спеціалістів, збільшити працевлаштування випускників та ступінь задоволення ними роботодавців.

Список літератури

1. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). – На зміну ДСТУ ISO 9001:2001; надано чинності 2009-06-22. [Текст]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.

2. Губарев В.В. Системное представление качества образования [Текст] / В.В. Губарев // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 61-69.

3. Системи якості вищих навчальних закладів : теорія і практика [Текст] / О.І. Волков [та ін.]. – Київ: Наукова думка, 2006. – 301 с.

4. Згуровський М.З. Болонський процес – структурна реформа вищої освіти на європейському просторі [Електронний ресурс] / М.З. Згуровський. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.ntu-kpi.kiev.ua>.

5. Карпенко М.М. Пріоритети розвитку вищої освіти в Україні в руслі загальноєвропейських тенденцій [Електронний ресурс] / М.М. Карпенко. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.niisp.gov.ua>.

6. Віткін Л.М. Концептуальна модель оцінювання якості підготовки випускника ВНЗ [Текст] / Л.М. Віткін, Г.І. Хімічева, С.І. Лантєв // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. – № 3. – С. 69-73.

Надійшла до редколегії 29.08.2011

Рецензент: д-р техн. наук, проф. С.І. Кондрашов, Національний технічний університет «ХПІ», Харків, Україна.

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

А.В. Задорожный, О.В. Грабовский, И.В. Осадчук

Предлагается работа, посвященная обоснованию создания методологии для разработки и внедрения систем управления качеством высших учебных заведений, построенной на принципах всеобщего управления качеством (TQM) на базе международных стандартов ISO серии 9000 с учетом специфики управления качеством в ВУЗах.

Ключевые слова: система управления качеством, высшие учебные заведения, международные стандарты.

QUALITY PROBLEMS IN HIGHER EDUCATION SYSTEM

A.V. Zadorozhny, O.V. Grabovsky, I.V. Osadchuk

Work which is devoted the ground of creation of methodology for development and introduction of control the system by quality higher educational establishments is offered, built on principles of general quality (TQM) management on the base of international standards of ISO of series 9000 taking into account the specific of quality management in higher educational establishments.

Keywords: quality control system, higher educational institutions, international standards.