

УДК 37.07.005.2

Л. М. Сергєєва
доктор педагогічних наук,
професор кафедри державної служби
і менеджменту освіти ДВНЗ «Університет
менеджменту освіти» НАПН України

МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

***Анотація.** У статті йдеться про необхідність пошуку механізмів забезпечення якості професійної освіти, постійного формування конкурентних переваг на ринку освітніх послуг. Розглядаються ймовірні форми (шляхи), які дали б змогу децентралізувати й диверсифікувати матеріально-фінансові ресурси, пропонується структура системи управління якістю професійної освіти. Автор зупиняється на механізмі створення регіональних рад стейкхолдерів професійної освіти. Аналізує розділи Міжнародного стандарту із соціальної відповідальності ISO 26000.*

Ключові слова: *якість професійної освіти, освітні послуги, стейкхолдери професійної освіти.*

Л. Н. Сергеева

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

***Аннотация.** В статье говорится о необходимости поиска механизмов обеспечения качества профессионального образования, постоянного формирования конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг. Рассматриваются возможные формы (пути), которые бы позволили децентрализовать и диверсифицировать материально-финансовые ресурсы, предлагается структура системы управления качеством профессионального образования. Автор останавливается на механизме создания региональных советов стейкхолдеров профессионального образования. Анализирует разделы Международного стандарта по социальной ответственности ISO 26000.*

Ключевые слова: *качество профессионального образования, образовательные услуги, стейкхолдеры профессионального образования.*

L. M. Sergejeva

MECHANISMS FOR MANAGING QUALITY OF VOCATIONAL EDUCATION

Annotation. *The article deals with the need for finding mechanisms for ensuring quality of vocational education and keeping a competitive advantage on the education services market. It also reviews possible forms and ways which would allow to decentralize and diversify resources. The article offers a new structure for quality of vocational education management system. The author describes mechanisms for creating regional vocational education stakeholder councils and analyzes the international ISO 26000 Social Responsibility Standard.*

Key words: *quality of vocational education, educational services, vocational education stakeholders.*

Постановка проблеми.

Сучасна Україна потребує цивілізованого ринку освітніх послуг. Адже властива ринку конкурентна боротьба між освітніми установами примушує виробників освітніх послуг підвищувати якість своєї роботи, турбуватися про відповідність передбачуваного набору послуг запитам споживача і в результаті створює реальні стимули до підвищення якості роботи освітніх установ.

Якість професійної освіти володіє складною динамікою розвитку, яка обумовлена як змінами у навчально-виробничій діяльності професійного навчального закладу (далі – ПНЗ), так і трансформацією зовнішнього освітнього середовища. Криза сучасної освітньої системи виявляє себе у таких феноменах, як:

- заглиблення прірви між стрімким розвитком суспільного буття й сфери освіти, яка виявилася не здатною пристосуватися до швидкого темпу змін у країні;
- прихильність освіти старим формам і змісту, повільна адаптація до швидкозмінних соціальних умов, не відповідність кінцевого продукту освітнього процесу очікуванням й замовленням суспільства;
- падіння ефективності традиційної освітньої практики, невідповідність витрат та отриманого результату;
- неможливість сучасного менеджменту освітньої системи подолати проблеми, що виникнули в сфері економіки, організації діяльності й управління навчальними закладами.

Якість освіти є результатом якості освітнього процесу і визначається його соціально-економічною адекватністю, тобто здатністю задовольняти цілком конкретні потреби суспільства й економіки у робітниках і освітні потреби конкретної особи.¹

Водночас час існують складності на шляху формування ефективного ринку освітніх послуг: відсутність альтернатив і різноманіття для споживачів; довільність критеріїв вибору; наявність негативних крайностей.²

Система забезпечення якості професійної освіти є сукупністю засобів і педагогічних технологій, що використовуються педагогічними колективами ПНЗ для підготовки кваліфікованих робітників, які відповідають потребам регіональних ринків праці.

До поняття якості освітньої послуги відносимо якість освітнього процесу та якість (трудова успішність) випускника ПНЗ. Це обумовлено особливістю освітніх послуг, що полягає: у тісній взаємодії у процесі їх надання як споживача послуги, так і виконавця послуги; у важливості для кінцевого результату послуги – одержаних сукупності знань, умінь і навичок, що визначають рівень компетентності випускника.

У поняття якості освітньої діяльності ПНЗ включено якість всієї сукупності освітніх послуг з підготовки кваліфікованого фахівця, що надається навчальним закладом, а також якість інших видів його діяльності, які визначають умови надання освітніх послуг та впливають на ефективність його діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сьогодні якість освіти проголошена національним пріоритетом, метою якої є підготовка конкурентоспроможних фахівців для забезпечення їхньої самореалізації, сталого розвитку суспільства, задоволення потреб ринку праці та держави

¹ Першина Л. В. характеристика особливостей професійної майстерності майбутніх викладачів вищих педагогічних навчальних закладів. //Л.В. Першина //Наука і освіта: наук.-практ. журн. Південноукраїнського нац. пед. ун-ту ім. К. Д. Ушинського, 2012. – № 1–2. – 46–49 с.

² Боголіб Т. М. Роль освіти і науки у постіндустріальному розвитку країни: Монографія / Т. М. Боголіб. – Київ: Корпорація, 2010. – 408 с.

у кваліфікованих кадрах. Науковий інтерес викликають положення вітчизняних науковців Г. Єльнікової, Л. Петренко, В. Пікельної, А. Самодріна, Л. Сушенцевої, С. Шевченко та інших, які досліджували методологічні засади управління якістю освіти, що виступають підґрунтям оновлення діяльності сучасної професійної школи.

Особливу увагу привертають теоретичні аспекти адаптивного управління, представлені Г. Єльніковою, які розкривають об'єктивні причини появи адаптивного управління, його сутність, місце та методологічну основу. Управлінню процесом формування професійної мобільності майбутніх кваліфікованих робітників в умовах соціального партнерства присвячене дослідження Л. Сушенцевої. Особливості інформаційно-аналітичної діяльності керівників у забезпеченні якості управління ПТНЗ розкрито у працях Л. Петренко.

Мета статті: проаналізувати можливі механізми управління якістю професійної освіти, узагальнити структуру системи управління якістю професійної освіти на рівні ПНЗ, розкрити сутність поняття «зацікавлені сторони професійної освіти», проаналізувати поняття «стейкхолдери».

Виклад основного матеріалу.

Дослідження праць філософського, психолого-педагогічного, соціологічного напрямку свідчить, що вже накопичено певні теоретичні напрацювання з проблеми модернізації управління якістю професійної освіти в Україні. Найважливішою умовою конкурентоспроможності професійного навчального закладу є управління якістю підготовки кваліфікованих фахівців.

Слід зазначити, що основними механізмами освітнього процесу є проектування освітніх послуг і процес навчання учнів/студентів (надання послуг) за відповідними професіями. Проект освітньої послуги базується на вимогах Державного освітнього стандарту, вимогах ПНЗ, роботодавців та стейкхолдерів зацікавлених сторін. На процес професійного навчання істотно впливають ресурси навчального закладу: педагогічний колектив,

лабораторне, навчально-виробниче, бібліотечне, методичне, інформаційно-програмне, фінансово-господарське й інше забезпечення.

Практика свідчить, що головною метою ПНЗ, як відкритої соціально-освітньої системи, є не отримання прибутку, а надання якісних освітніх послуг населенню регіону в умовах жорстоких обмежень на ресурси. Одним із основних критеріїв планування управління розвитком ПНЗ має стати якість надання освітніх послуг. Узагальнена структура системи управління якістю професійної освіти на рівні навчального закладу відповідає стандартному підходу до управління довільним об'єктом і складається з двох основних підсистем: система, що управляє (керівні кадри ПНЗ) та система, якою управляють (учні, педагогічні працівники – учасники навчально-виробничого процесу). При цьому педагогічна система має будуватися на максимальному зближенні професійно-освітніх і виробничих цілей, формуванні корпоративної культури у майбутніх кваліфікованих робітників, послідовної реалізації інтегрованих програм професійної підготовки.

Ключовим у цій системі є навчально-виробничий процес (далі – НВП), що визначається за складовими підготовки кваліфікованого фахівця за професіями відповідно до Державних стандартів професійної освіти. Технологією навчально-виробничого процесу є навчальна програма; об'єктами управління розвитком навчального закладу вважаємо:

- а) структуру НВП у ПНЗ;
- б) технологію НВП для кожної професії та Державних стандартів;
- в) рівень ресурсного забезпечення НВП для заданих структури та технології НВП.

Керівні кадри ПНЗ забезпечують реалізацію впливів, що управляють на НВП з метою оптимізації вибраних критеріїв управління розвитком. Синтез моделі системи, що управляє, припускає:

- синтез структури, яка включає: інформаційні, управлінські, технологічні та інші зв'язки між окремими підрозділами ПНЗ, що управляють;

- визначення множини припустимих стратегій для підрозділів, що управляють;
- вибір цільових функцій на різних рівнях управління;
- розроблення системи інформованості для підрозділів, що управляють (зворотній зв'язок).

Розглядаючи проблеми управління розвитком ПНЗ, зупинимося на ресурсному забезпеченні НВП для заданих структури та технологій, як основи якості професійної освіти і надання освітніх послуг.

Сучасний ПНЗ характеризується дворівневою централізованою системою управління, де на верхньому рівні є директор, який розподіляє ресурси, а на нижньому рівні функціонують циклові (предметні) комісії, які забезпечують професійне навчання майбутніх кваліфікованих фахівців.

Представлена на рис. 1 узагальнена структура системи управління якістю професійної освіти на рівні ПНЗ відповідає стандартному підходу до управління довільним об'єктом і складається з двох основних підсистем: система, що управляє (керівні кадри ПНЗ) і система, якою управляють (навчально-виробничий процес – НВП), складовими якого є професії, за якими здійснюється професійне навчання. На якість НВП безпосередньо впливають наявні ресурси (навчальні, дидактичні, педагогічні, матеріальні) та роботодавці, як замовники кінцевого продукту ПНЗ.

Ключові аспекти в управлінні сферою освітніх послуг обумовлені недостатньою адаптованістю до нових умов функціонування структур і педагогічних працівників, орієнтованих дотепер на реалізацію короткострокових цілей і завдань на основі застосування традиційних методів у сфері професійної освіти.

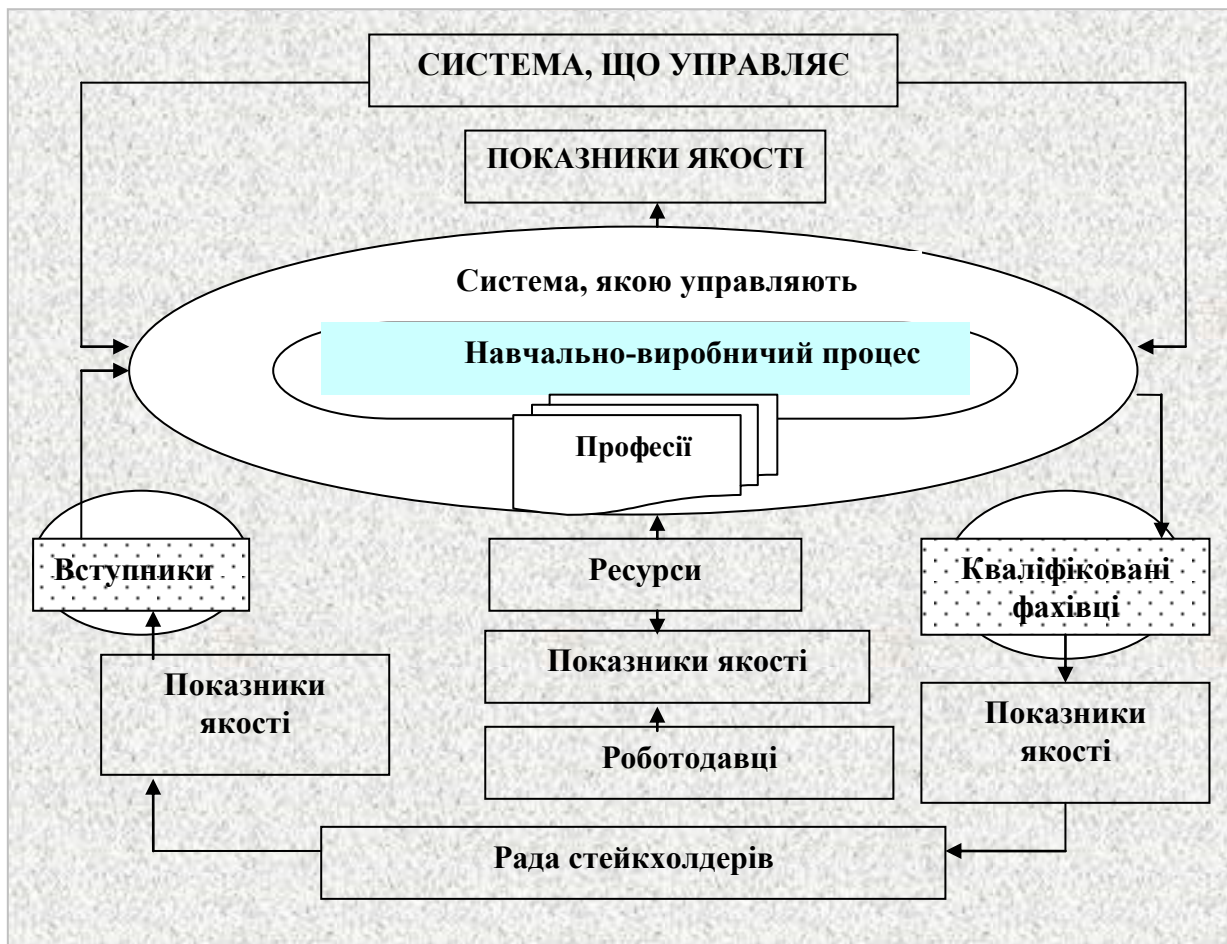


Рис. 1. Структура системи управління якістю професійної освіти

Проблемою першочергового значення для сучасного ПНЗ залишається питання виживання та забезпечення безперервного розвитку. Для цього варто створити, оволодіти та підтримувати на належному рівні досить тривалий час конкурентні переваги. Проте саме для цього потрібна безперервна адаптація й своєчасне реагування на мінливість середовища, яке наразі в ринковій економіці є нестабільним та має стохастичний характер. Саме адаптивність ПНЗ проявляється у його конкурентних перевагах на ринку освітніх послуг. Внутрішні ресурси виступають основою успішної адаптації, якщо задіяти його стратегічний потенціал – систему ресурсів і джерел їх утворення, зв'язки із громадою, соціальними партнерами, можливості й управлінські здібності керівних кадрів, що направлені на забезпечення розвитку та є джерелом формування конкурентних переваг.

Управління якістю професійною освітою можливо забезпечити, винайшовши оптимальні форми /шляхи/ фінансування ПНЗ, які дали б змогу децентралізувати та диверсифікувати матеріально-фінансові ресурси. На наш погляд, можливо передбачити такі форми (шляхи):

- залучення роботодавців до активної співпраці з ПНЗ через участь у роботі консультативних, фахових рад галузевого спрямування, надання ними методичної, консультативної, матеріальної та фінансової підтримки навчальним закладам;
- залучення коштів бюджетів підприємств – замовників робітничих кадрів та інших джерел, не заборонених законодавством, на ремонт та реконструкцію навчально-виробничих і господарських приміщень ПНЗ, зміцнення і модернізацію навчально-матеріальної бази кабінетів, навчальних майстерень, лабораторій, підвищення рівня соціального захисту учасників навчально-виробничого процесу, розвиток міжнародного співробітництва.

Цьому сприятиме прийняття нової редакції Закону України «Про професійну освіту», де зафіксовано, що управління у сфері професійної освіти в Україні матиме державно-громадський характер і здійснюватиметься за принципами демократії, гласності, автономії та самоврядування; прозорості та відкритості здійснення своєї освітньої та інших видів діяльності.

Планується створення в кожному регіоні ради стейкхолдерів професійної освіти. Стейкхолдери професійної освіти – фізичні та юридичні особи, що зацікавлені у розвитку системи професійної освіти, мережі або окремих закладів професійної освіти та можуть впливати на систему або зазнають її впливу. Іншими словами, стейкхолдери – це соціальні партнери. На такі ради соціальних партнерів (стейкхолдерів)

покладається виконання значного обсягу завдань, зазначених у законопроекті.³

Створення не просто стосунків, а партнерських стосунків зі стейкхолдерами має бути основною задачею для навчальних закладів. Побудова довгострокових відносин є найбільш ефективною, ніж залучення поодиноких угод.

Поняття «стейкхолдер» (stakeholder) введено в науковий обіг у 1984 р. Р. Едвардом Фріменом (R. E. Freeman)⁴ у контексті розвитку теорії організацій і останнім часом починає використовуватися в дослідженнях освіти. За визначенням Р. Фрімена, до стейкхолдерів відносяться всі ті індивідууми та групи, які або самі впливають на організацію, або відчувають на собі її вплив. Застосування теорії стейкхолдерів до аналізу діяльності організацій передбачає визначення всіх зацікавлених сторін і виявлення їх інтересів та очікувань. З погляду теорії стейкхолдерів, організації існують для задоволення потреб усіх зацікавлених сторін, і в цьому полягають їх основні, фундаментальні цілі. Якщо організація не орієнтується у своїй діяльності на інтереси стейкхолдерів, вона навряд чи може розраховувати на сталий розвиток. Інтереси стейкхолдерів не залишаються незмінними. Тому важливим завданням менеджменту є постійний моніторинг цих інтересів і адаптація діяльності організації до їх змін. Застосовуючи цю теорію до аналізу закладів освіти, дослідники вважають, що до числа стейкхолдерів мають бути віднесені: «клієнти» – студенти та їхні батьки; «зовнішні партнери» – інші навчальні заклади всіх рівнів підготовки та професійна спільнота; «бізнес-спільнота» – комерційні організації як «споживачі» фахівців-випускників; «суспільство» – державні та регіональні органи влади, «споживачі» культурних цінностей, фонди-

³ Супрун В.В. Сучасна професійна освіта: актуальні завдання /В.В. Супрун /портал «Профтехосвіта». – 6-го вересня 2015 р. – Електронний документ. – Режим доступу: <http://www.proftekhosvita.org.ua/uk/news/details/7438/> – Назва з екрану.

⁴ Freeman, R.E. 1984, Strategic Management: A stakeholder approach. Boston: Pitman.

грантодавці, громадянське суспільство в цілому; «співробітники» – менеджмент, викладачі та інші співробітники закладів освіти.⁵

Стейкхолдери мають найбільший вплив на розвиток закладів освіти, використовуючи основні критерії (атрибути), а саме: владу, легітимність (законність) і терміновість вимог. Най значущими для навчальних закладів виявляються інтереси такої групи стейкхолдерів, як учні/студенти та їхні батьки, а інтереси таких стейкхолдерів, як роботодавці, виявляються суттєво менш значущими. Перебуваючи у фінансовій залежності від студентів та їхніх батьків, навчальні заклади віддадуть пріоритет інтересам останніх, а не інтересам роботодавців. Баланс інтересів стейкхолдерів є ключовим для будь-якої організації. Досягнення балансу інтересів є актуальним і важливим. Для вдалого проведення діалогу зі стейкхолдерами навчальний заклад має розуміти три основні речі:

- мету залучення зацікавлених сторін;
- сферу охоплення – предмет проведення діалогу;
- вибір «правильних» стейкхолдерів.⁶

Увага до співпраці із заінтересованими сторонами приділяється і у Міжнародному стандарті соціальної відповідальності ISO 26000, прийнятому 1 листопада 2010 року. Зокрема, Розділ 5 цього стандарту містить інформацію про суть поняття «стейкхолдер», методи визначення зацікавлених сторін для організації. Окрім цього, надається пояснення поняття «залучення стейкхолдерів», його важливості для компаній та організацій, можливості для його використання, а також ситуації, за якої така форма роботи із заінтересованими сторонами недоречна.⁷

Цей міжнародний стандарт надає інструкції щодо основних принципів соціальної відповідальності, ключових тем і питань, що мають відношення до соціальної відповідальності, а також щодо шляхів

⁵ Солодунин К. С. Проблемы применения теории заинтересованных сторон в стратегическом управлении организацией / К. С. Солодунин // Проблемы современной экономики. – 2007. – № 4(24). – С. 48–62.

⁶ Саприкіна М. Діалог зі стейкхолдерами: рекомендації компаніям. / М. Саприкіна, Д. Каба. – К.: ТОВ «Фарбований лист», 2011. – 475 с.

⁷ ISO/DIS 26000: Guidance on social responsibility. – Access mode : isotc.iso.org

упровадження соціально відповідальної поведінки до наявних стратегій, систем, практик і процесів організації. Він наголошує на важливості результатів та діяльності у сфері соціальної відповідальності та її удосконалення.

Висновки.

Спрямованість на перспективний розвиток сфери освітніх послуг передбачає формування специфічного ставлення до самих споживачів цих послуг як до активної частини процесу їх створення та подальшого надання. Формування конкурентної боротьби серед професійних навчальних закладів – це характерне явище для сфери освітніх послуг.

Створення регіональних рад стейкхолдерів має сприяти ефективному управлінню якістю професійної освіти, а побудова довгострокових партнерських відносин з ними – є стратегічним заданням для професійних навчальних закладів.