

ПЕДАГОГІЧНА МАЙСТЕРНІСТЬ ТА ІННОВАЦІЇ ОСВІТНЬОЇ ГАЛУЗІ

УДК 351: 378.1
М. М. ОКСА
(Мелітополь)

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ НАВЧАННЯ ЯК СКЛАДОВА УПРАВЛІННЯ РЕФОРМАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В ОСВІТІ

Ключові слова: менеджмент, система менеджменту якості, якість освіти, управління.

Постановка проблеми. Проблеми управління навчальним закладом освіти свідчать про невідповідність між вимогами до якості результатів управління та реальним його станом. З-поміж них виділяються національний та реактивний характер управління, відсутність превентивного реагування, недостатній розвиток зворотних зв'язків та системності управління, недостатня адаптивність, гнучкість та науковість, низький рівень творчо-пошукової діяльності та управління інноваційними процесами тощо. Знання, усвідомлення цих проблем являють собою потенціал для удосконалення управління, чому сприяє використання здобутків теорії та практики світового менеджменту, адаптація їх до управління реформаційними процесами в освіті. Менеджмент якості вищої освіти ми розглядаємо як один із дієвих інструментів, механізмів забезпечення якості вищої освіти, якості підготовки випускників вищого навчального закладу. Якість будь-якої діяльності та її результатів – найважливіша вимога сучасного світу, спрямована на задоволення потреб особистості, суспільства, людства. Кардинальні зміни, що відбуваються в світі, Європі і нашій країні, висувають нові вимоги до вдосконалення різноманітних аспектів у всіх сферах життя людини, серед яких освіта посідає одне з провідних місць. Стурбованість питанням досягнення високого рівня освіти випускниками освітніх закладів – характерна ознака сьогодення, а забезпечення якості освіти є основою всебічного розвитку системи вищої освіти. Суттєвого значення в цьому плані набувають вимоги і рекомендації Болонського процесу [1], в документах якого підкреслюється, що відповідно до принципів автономії навчальних закладів відповідальність за якість вищої освіти лежить на кожному окремому навчальному закладі, й у такий спосіб забезпечується можливість перевірки якості системи навчання в національних рамках.

Визначальними критеріями освіти в рамках Болонського процесу є якість підготовки фахівців; зміцнення довіри між суб'єктами освіти; відповідність європейському ринку праці; мобільність; сумісність кваліфікації на вузівському та післявузівському етапах підготовки; посилення конкурентоспроможності європейської системи освіти. У цьому контексті реалізація Концепції розвитку освіти України у XXI столітті висуває нові вимоги щодо підвищення якості освіти до європейських стандартів. Сьогодні освіта є визначальним чинником розвитку нашої держави, демократії, новітніх науково-інформаційних технологій, виховання громадянина-патріота України. Забезпечення високої якості освіти на засадах збереження її фундаментальності та відповідності актуальним і перспективним потребам особистості, суспільства та держави є одним з головних завдань освітньої політики

України. Успішна реалізація освітніми закладами цієї задачі залежатиме від низки чинників, найважливішим серед яких є ефективний менеджмент.

Аналіз досліджень і публікацій. Як свідчить досвід багатьох закордонних і вітчизняних підприємств різних сфер і галузей діяльності, впровадження принципів менеджменту якості як однієї зі складових загального менеджменту організації є найбільш ефективним засобом вдосконалення системи управління в сучасних умовах. Проблеми менеджменту якості в галузі надання освітніх і науково-дослідних послуг за останні роки набули загально визнаної актуальності. Великий внесок у розвиток проблем менеджменту якості освіти зроблено А.С.Макаренком, І.П.Аносовим, М.В.Елькіним, С.А.Степановим, В.В.Азарьєвою, Д.В.Пузанковим, В.А.Грановським, Е.М.Коротковим, В.В.Крижко та ін.

Формулювання цілей статті: розкрити окремі теоретичні і практичні аспекти менеджменту якості вищої освіти, основні проблеми щодо проектування, розробки і впровадження внутрішньовузівської системи управління якістю освіти.

Виклад основного матеріалу. Однією з умов ринкової конкурентоспроможності результатів діяльності вищого навчального закладу є наявність системи якості, яка відповідає загально визнаним вимогам. Процес створення таких систем у вищих навчальних закладах України вже започатковано на тлі швидкого розвитку ринку праці й освітніх послуг. Упровадження нових елементів в освітній простір є складним, трудомістким і тривалим процесом. Своєрідною реакцією на суттєві зміни зовнішнього середовища та внутрішніх умов став пошук шляхів адаптації до нових умов, у тому числі на підставі вдосконалення системи управління якістю. Не підлягає сумніву, що діяльність вищого навчального закладу в сучасних умовах повною мірою залежатиме від ефективного функціонування системи менеджменту якості. Її складовою частиною є система менеджменту якості вищої освіти, концепція створення якої містить наступні положення: 1) система менеджменту якості (в подальшому – СМЯ) створюється на базі міжнародних стандартів ISO 9000 у версії 2000 року з пріоритетним урахуванням специфіки освітньої діяльності (освітньої послуги) і, як наслідок, специфіки вищого навчального закладу; 2) СМЯ розглядається не як заміна системи життєдіяльності ВНЗ, а як частина загальної системи менеджменту освітнього закладу, яка визначає систему взаємовідносин співробітників і підрозділів, спрямованих на здійснення проголошених принципів і досягнення встановлених цілей, а також механізми реалізації цих взаємовідносин; 3) СМЯ спрямована на те, щоб усунути чинники зниження якості; 4) механізми СМЯ реалізують загальні методичні інструменти сучасної методології якості. Насамперед, це цикл Демінга PDCA (Plan – Do – Check – Act) – «плануй – виконуй – перевіряй – дій», а також контур Джурана, який презентує основні етапи створення продукції (зокрема, послуги) у вигляді ланки спірального ланцюга, котра циклічно повторюється, забезпечуючи безперервне поліпшення продукції; 5) СМЯ є функцією або процесом, який не має заздалегідь заданої тривалості, на протилугу задачі, що могла би бути вирішена остаточно в перспективі, доступній для огляду. У цьому розумінні орієнтація на створення СМЯ є вибором способу існування і шляхів розвитку вищого навчального закладу [2].

Після ознайомлення з концепцією створення СМЯ доцільно розглянути окремі вузлові моменти, які розкривають загальне розуміння проблем світової та європейської практики побудування систем менеджменту якості освітніх закладів. Що таке «Система менеджменту якості» (СМЯ)? Під СМЯ вищого навчального закладу слід розуміти систему менеджменту для керівництва і управління організацією стосовно якості, тобто сукупність організаційної структури ВНЗ, документації

(внутрішніх положень, порядків документованих процедур, методичних вказівок, робочих інструкцій), процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю [3].

Для чого призначена СМЯ в цілому? Вона має бути призначена для підвищення конкурентоспроможності окремого вищого навчального закладу в науково-освітньому просторі України, забезпечення безперервності освіти випускників протягом усього життя, оптимізації управління освітнім процесом, інтеграції системи освіти ВНЗ в загальноєвропейський і світовий освітній простір. Для чого потрібно створювати СМЯ в конкретному вищому навчальному закладі? Відповідь очевидна – для досягнення внутрішніх і зовнішніх цілей, головними серед яких є: сприяння досягненню та безперервному підвищенню якості підготовки фахівців усіх рівнів; удосконалення системи управління освітнім процесом і системи управління загалом: зниження невиробничих витрат і збитків, викликаних недосконалою організацією навчально-виховного процесу; розширення можливостей споживачів освітніх послуг щодо набуття професійних знань і навичок; сприяння професійному зростанню професорсько-викладацького складу; підвищення престижу ВНЗ в регіоні та за його межами. У цілому створення СМЯ розглядається як один з найважливіших інструментів, який дозволяє змінити роль і зміцнити положення ВНЗ на ринку освітніх послуг регіону та країни. Якого результату слід очікувати або що має бути на виході? Це, перш за все: досягнення якісного рівня випускників конкретного ВНЗ, який перевищуватиме рівень випускників інших аналогічних вузів; зниження рівня «дефектності» студентів (таких, які мають численні заборгованості, які підлягають відрахуванню тощо); використання всіма викладачами нових освітніх і інформаційних технологій, оптимізація освітнього процесу з точки зору мінімізації використання ресурсів без шкоди для якості освіти; підвищення професійного рівня викладачів та співробітників освітнього закладу; відкриття нових спеціальностей і спеціалізацій; розширення і завоювання нових ринків пошуку абітурієнтів та «збуту» випускників; підвищення престижу ВНЗ, реорганізація його системи управління; поліпшення економічного стану університету; орієнтація на задоволення вимог роботодавців, певних галузей або певних регіонів; намагання стати одним з освітніх закладів, який має функціонуючу і в перспективі сертифіковану систему забезпечення якості освіти; розвиток інфраструктури, яка забезпечуватиме сприятливі умови для навчання.

За умови діяльності всього персоналу ВНЗ в галузі якості можна розраховувати на: поліпшення всіх елементів системи підготовки фахівців у ВНЗ; своєчасне і систематичне виявлення недоліків у галузі забезпечення якості освіти, вживання оперативних заходів щодо їх подолання; більшу стабільність і передбачуваність роботи ВНЗ як у галузі адміністративного управління, так і в галузі навчання студентів та підготовки наукових кадрів; уніфікацію методик навчання, їх інформаційно-хронологічну узгодженість і несуперечливість у межах усього курсу навчання, можливість гнучко змінювати навчальні плани та програми; підвищення ступеня взаємодії між окремими підрозділами освітнього закладу; чіткий розподіл обов'язків і відповідальності; підвищення іміджу освітнього закладу і, як наслідок, – підвищення ступеня довіри з боку замовників, зацікавлених у випускниках ВНЗ, – різноманітних підприємств, організацій і суспільства загалом.

Враховуючи ці вузлові моменти і узагальнюючи практику вдосконалення систем управління у ВНЗ, а також світову і європейську практику створення СМЯ освіти, на початку розробки цієї системи необхідно, насамперед, визначитися з моделлю, відповідно до якої вона буде побудована, і принципами оцінки її досконалості.

Під моделлю СМЯ слід розуміти певну сукупність критеріїв та їх складових, які характеризують основні компоненти діяльності ВНЗ з позицій менеджменту якості, а також опис рівнів досконалості всіх складових, які в сукупності визначають усі процеси діяльності організації, спрямовані на досягнення бажаних результатів з якості. Така модель і методика її самооцінки (оцінки) мала би, з одного боку, використовуватися ВНЗ з метою постійного вдосконалення внутрішніх процесів управління і підвищення якості освітнього процесу, а з іншого – була би підставою для проведення зовнішньої експертизи наявності та ефективності системи менеджменту якості ВНЗ під час атестаційної експертизи і державної акредитації освітнього закладу, як це, зазвичай, робиться в багатьох ВНЗ європейських країн.

На теперішній час найбільш широко використовуються три основні моделі управління якістю підготовки фахівців, які ґрунтуються на наступних методах і підходах: оціночний метод управління якістю діяльності ВНЗ (SWOT-аналіз); концепція, заснована на принципах загального управління якістю (TQM); підхід, заснований на вимогах міжнародних стандартів якості ISO 9000-2000. Кожна з цих моделей поодиноці обмежено придатна для реалізації в університеті, хоча в усіх моделях є тотожні елементи менеджменту якості. Саме вони можуть скласти основу управління якістю освіти [4]. Об'єктивно оцінюючи потенціал університету, інших провідних навчальних закладів, можна зробити висновок, що найактуальнішими з цих питань сьогодні виступають такі: як, використовуючи висококваліфікований кадровий склад та існуючі умови матеріально-технічного забезпечення, вийти на якісно новий рівень організації навчального процесу і, особливо, самостійної роботи студентів? як здійснювати постійний і стимулюючий контроль за навчанням?

Якщо лише перерахувати види контролю: підсумковий (державна атестація), щосеместровий (заліки, іспити, захист студентами курсових робіт та звітів про практику), модульний та поточний (систематичне опитування студентів протягом семестру під час семінарських практичних занять, контроль за якістю виконання лабораторних робіт, тестування, періодичне проведення контрольних робіт, колоквіумів тощо), контрольні заміри залишкових знань, «ректорські» контрольні, – то приходимо до висновку, що всі форми контролю вже зараз задіяні повністю. Отже, щоб підвищити ефективність, стимулюючу функцію контролю і його об'єктивність, особливо в умовах значного посилення ролі самостійної роботи студентів, резерви слід шукати в методах організації контролю, в його науково-методичному і технічному забезпеченні.

Слід, зокрема, активізувати роботу з підготовки комплексних контрольних завдань, призначених для повної, об'єктивної оцінки рівня підготовки кожного студента за обраною ним спеціальністю. Це стосується і тестування, оскільки тести як «система формалізованих завдань, призначених для встановлення відповідності освітнього чи кваліфікаційного рівня особи до вимог освітніх та кваліфікаційних характеристик» визнані складовою державного стандарту освіти України [4], а також комплексного тестування студентів, у тому числі комп'ютерного, з окремих дисциплін. Тестуванням не завжди можна повністю замінити інші традиційні методи проведення заліків та іспитів. Але лише тестування поки що може дати основу для об'єктивних висновків про тенденції рівня успішності студентів однієї спеціальності та про відносний рівень успішності студентів різних спеціальностей або різних навчальних закладів (зрозуміло, за умов належної та тривалої апробації відповідних тестів). Поки що з уведенням подібної практики ми дещо запізнюємось.

Необхідно посилювати контроль за поточною успішністю, самостійною роботою студентів. Сьогодні радикальним методом зацікавлення майбутніх

фахівців у необхідності постійної і напруженої роботи є такий, коли підсумки поточного контролю безпосередньо враховуватимуться в екзаменаційній оцінці. Це дозволяє зробити модульно-рейтингова система навчання та оцінювання знань студентів. У Мелітопольському педагогічному університеті таку технологію навчання рекомендовано запровадити при викладанні всіх дисциплін у всіх навчальних підрозділах. Як показує наш досвід, вагомою складовою модульно-рейтингової системи є проведення іспитів у письмовій формі, завдяки чому підвищується вимогливість до студентів та зростає об'єктивність контролю й оцінювання знань. Це потребує вдосконалення організаційного та методичного забезпечення. Скажімо, питання в білетах мають носити проблемний характер, не бути тотожними питанням, які виносились на лекції, семінарські, практичні або лабораторні заняття. Необхідно уникати питань, відповіді на які зводяться до простого переказу теоретичного матеріалу або окремого літературного джерела. Питання мають бути сформульовані таким чином, щоб студент мав змогу використовувати навчальний матеріал для вирішення конкретних завдань або ситуацій, творчо підходити до висвітлення теми.

Слід визначити, що модульно-рейтингова система навчання та оцінювання знань і вмінь студентів не лише сприяє підвищенню якості навчального процесу, у зв'язку з чим знаходить підтримку у все ширшого кола викладачів. Вона позитивно сприймається студентами, допомагає їм краще виконати програму навчання. Одночасно покращується методичне забезпечення навчального процесу. Досвід вищих навчальних закладів, як свідчать матеріали ряду науково-методичних конференцій, що відбулись за останній період в Україні, переконливо доводить ефективність та перспективність використання цієї навчальної технології. Аналіз світового і європейського досвіду розробки і впровадження внутрішньовузівської системи управління якістю освіти дозволяє розглядати прототип базової моделі СМЯ освіти Санкт-Петербурзького державного електротехнічного університету «Ленінградський електротехнічний інститут» як варіант, найбільш придатний у теперішніх умовах. До речі, вона посідає одне з провідних місць у виданні «Лучшие практики создания систем качества в образовательных учреждениях РФ» [5].

Створення і впровадження СМЯ вищої освіти в конкретному ВНЗ слід розглядати як чіткий і конкретний результат діяльності всіх зацікавлених осіб: ВНЗ має життєздатну і практичну модель системи управління якістю, яка, принаймні, відповідає двом вимогам: по-перше, докладно і точно описує організаційний, методологічний, технологічний і технічний зміст процесу створення, виготовлення, використання та вдосконалення продукції, а по-друге, є максимально простою, зрозумілою, легко сприймається та впроваджується. Методологія створення СМЯ побудована на виявленні, фіксації і повному описі процесів, які складають у сукупності діяльність вищого навчального закладу. Цей опис являє собою технологічний припис, тобто сукупну відповідь на запитання про те, як мають здійснюватися дії, хто за них відповідає, ними управляє та їх виконує, з ким взаємодіють вказані суб'єкти, що необхідно для реалізації дій та їх моніторингу і контролю. Припис необхідний для того, щоб досягнути бажаного результату, зменшити, по можливості, небажані наслідки дій і, головне, попередити про неналежні дії, тобто забезпечити якість роботи і, як наслідок, якість їх результатів. Слід зазначити ще один важливий аспект. Із уявлення про створення і впровадження СМЯ вищої освіти як безперервного руху за визначеним шляхом випливає, що, поряд із технологічними процесами діяльності, треба запустити і вести безперервно інноваційний процес, результати якого підживлювали би всі технологічні процеси.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Отже, забезпечення якості вищої освіти являє собою системну проблему, яка потребує всебічного розгляду та комплексного підходу до її розв'язання. Магістральним шляхом її розв'язання, ефективним засобом процесу реформування змісту вищої освіти слід уважати створення і функціонування СМЯ вищої освіти, яка є складовою управління реформаційними процесами в освіті. Вдосконалення освітніх програм, реорганізація навчального процесу в напрямку значного посилення самостійної роботи студентів, впровадження нових навчальних технологій та методів контролю за рівнем знань і вмінь студентів виступають сьогодні вагомим фактором реформування системи вищої освіти. Стан вищої освіти України має відповідати світовому рівню та забезпечити інтеграцію у міжнародний освітній простір.

Література

1. Аносов І.П. Сучасний освітній процес: антропологічний аспект: монографія / І. Аносов. – К.: Твім інтер, 2003. – 391 с.
2. Барліт О.О. Основи стратегічного менеджменту в освіті / О.О. Барліт, М.В. Елькін, М.М. Окса.– Мелітополь: МДПУ, ТОВ «Видавничий будинок ММД», 2009 р.– 256 с.
3. Болонська декларація [Зона європейської вищої освіти. Спільна заява європейських міністрів освіти. М.Болонья, 19 червня 1999 року]. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до дж.: <http://www.spbu.ru/News/edusem/bol.htm>
4. Гусев Ю.В. Обеспечение качества высшего образования: концептуальная и системная проблема / Ю.В. Гусев, А.И. Кричевский, В.А. Грановский, А.И. Скалон, Г.Ю. Пашковский // Качество. Инновации. Образование. –2007. – №3. – С.14-15.
5. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования [сост. В.В.Азарьева, О.А.Горленко, В.М.Григорьев и др.] – СПб.: СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2005. – 63 с.
6. Кремень В.Г. Філософія управління: Підручник для студ. вищ. навч. заклад. / В.Г. Кремень, С.М. Пазиніч, О.С. Пономарьов. – К.: Знання України, 2007.–360 с.

Н.Н. Окса
(Мелітополь)

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ УПРАВЛЕНИЯ РЕФОРМАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ В ОБРАЗОВАНИИ

В статье раскрываются отдельные теоретические и практические аспекты менеджмента качества высшего образования, обозначаются основные проблемы проектирования, разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования.

Ключевые слова: менеджмент, качество образования, управление

М.М. Окса

EDUCATION QUALITY MANAGEMENT AS A COMPONENT OF DIRECTING THE REFORMATION PROCESSES IN EDUCATION

The given paper considers certain theoretical and practical aspects of education quality management system at higher education institution. Also the main problems of directing, working out and implementing of the «inside» education quality management system at higher education institution are outlined.

Key words: management, quality management system, education quality, directing.