

ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРИ РОЗРОБЦІ ТА ВПРОВАДЖЕННІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВНЗ

І. П. Тавлуй

Національний університет біоресурсів і природокористування України, Київ

Проведено соціологічні дослідження за зворотнім зв'язком із персоналом ВНЗ; визначений рівень якості управлінських функцій у структурних підрозділах ВНЗ; встановлені процеси СУЯ університету, які потребують покращення при розвитку системи управління якістю.

Ключові слова: система управління якістю, залучення персоналу ВНЗ, впровадження СУЯ у ВНЗ.

Постановка проблеми

Українська освіта переходить до нового етапу свого розвитку, який зумовлений приєднанням у 2005 році України до Болонського процесу. Дана обставина означає прийняття міжнародних правил ведення справ у освітній сфері, перехід до європейських стандартів оцінки результатів навчальної діяльності та посилення конкуренції на ринку праці та освітніх послуг.

У цих умовах важливим є не лише професійність наших науково-педагогічних працівників та управлінців сфери освіти, але й розуміння законів та правил, за якими найближчим часом доведеться працювати [5].

Використання інструментів інноваційного менеджменту, володіння методами стратегічного планування, ефективного управління ресурсами, прийняття рішень, з огляду на визначені пріоритети та системний зв'язок – ці вимоги сьогодення стають можливими при впровадженні у діяльність українських вишів інноваційних технологій: системи управління якістю, моделі ділової досконалості тощо.

Один із восьми принципів системи управління якістю є «залучення персоналу»: працівники всіх рівнів складають основу організації; залучення їх у досягнення цілей дозволяє використовувати їхні здібності на користь організації [3].

Європейська модель якості всебічно описує будь-яку організацію через дев'ять критеріїв, одним із яких є «персонал»: управління, розвиток та використання повного потенціалу свого персоналу на індивідуальному, командному та загально організаційному рівнях; піклування про персонал, інформування, мотивування та використовувannya навичок та знань на користь організації [6].

Потреба у залученні персоналу ВНЗ до розробки та впровадження системи управління якістю у діяльність вищих навчальних закладів актуалізує тему дослідження.

Аналіз досліджень і публікацій

Проблемою розвитку системи управління якістю у ВНЗ займалися багато російських та російських науковців, серед яких, найбільш відомими є Л. М. Віткін, Г. І. Хімічева, А. С. Степанов, В. В. Тимченко [5], Л. І. Соколова [4] та інші.

Мета дослідження. Метою даного дослідження є розробка інструменту зворотного зв'язку із персоналом університету, застосування якого дає можливість розвивати СУЯ ВНЗ із залученням персоналу вищого навчального закладу.

Методи дослідження: соціологічні дослідження [2] проводились у Національному університеті біоресурсів і природокористування України, використовувались статистичні методи (аналіз вибірки зразків, описова статистика) [1] та методологія структуризації функцій якості QFD.

Виклад основного матеріалу

При реалізації проекту з розробки та впровадження системи управління якістю в НУБіП України залучення персоналу здійснювалось за декількома напрямами, одним із яких є навчання та соціологічні опитування.

Так, під час навчального семінару уповноважених якості від кафедр та деканатів факультетів, проводилось анонімне анкетування, метою якого було:

- визначення рівня управління деканатами та кафедрами за оцінкою уповноважених з якості;
- встановлення своєчасності отримання організаційно-розпорядчої документації в деканатах та на кафедрах;
- визначення рівня підтримки персоналом курсу розвитку університету у сфері якості;
- визначення сфер діяльності університету, які, за думкою персоналу, потребують покращення.

В анонімному анкетуванні взяли участь 72 особи – уповноважені з якості від 121 структурного підрозділу (кафедри, деканати факультетів), що складає 60 % загальної кількості присутніх на семінарі.

Результати анкетування представлені на рис. 1-2:

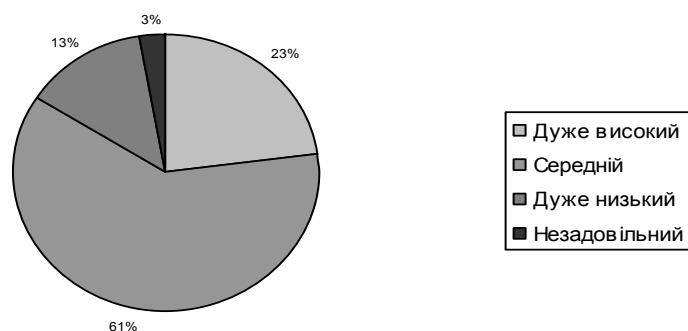


Рис. 1 Оцінка рівня якості управління в структурних підрозділах університету

Визначено, що 61% респондентів оцінюють рівень якості управління кафедрами та деканатами як «середній» за такими показниками: планування роботи, регулярність проведення нарад, допомога керівника у вирішенні проблемних питань (рис. 1). Дана оцінка підтверджує необхідність впровадження системи менеджменту якості, яка, у тому числі, регулює питання управління на всіх організаційних рівнях університету.

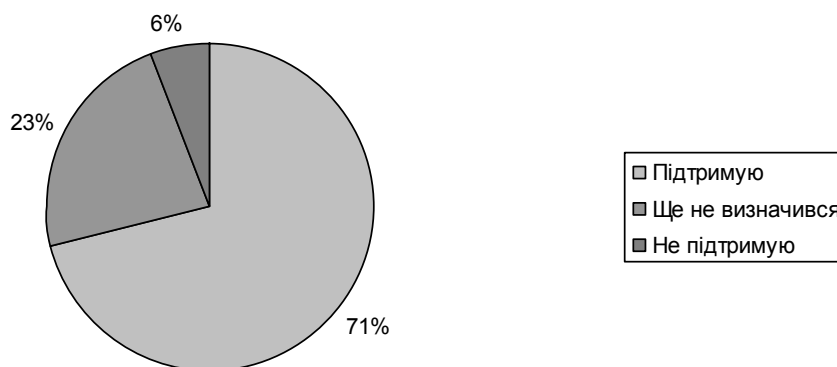
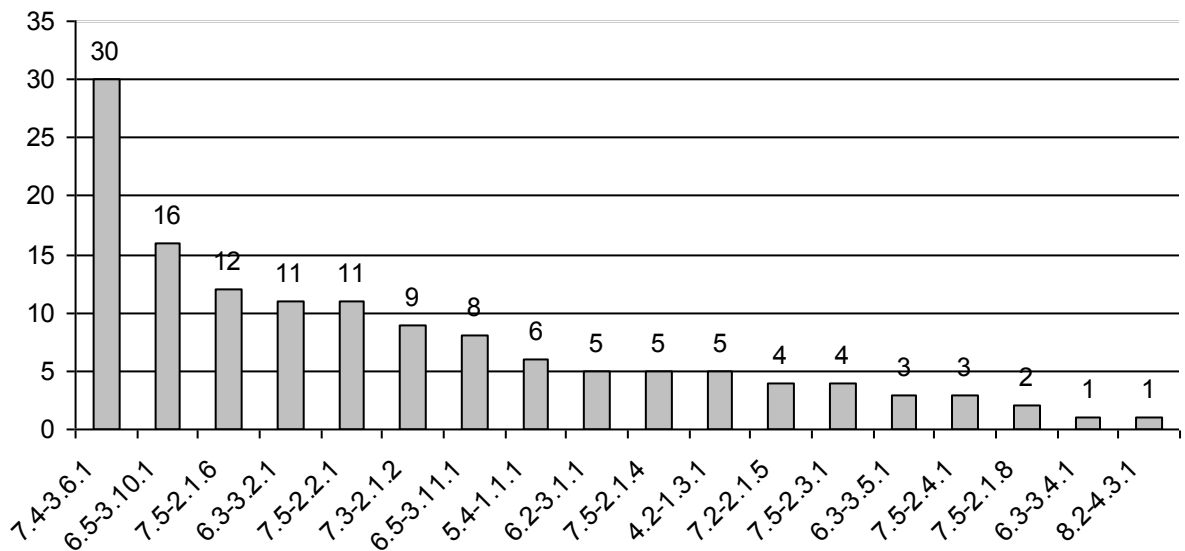


Рис. 2 Підтримка персоналом курсу розвитку університету у сфері якості

Потребують покращення і комунікації «дирекція ННІ-кафедри/деканати» за своєчасністю отримання організаційно-розпорядчою документацією: 9% респондентів «ніколи» вчасно не отримували накази, розпорядження; 57% - отримували своєчасно «час від часу». Низький показник за даним критерієм викриває проблему низької виконавчої дисципліни та потребує вирішення. Одним із шляхів може стати автоматизація СУЯ ВНЗ у стратегічній перспективі.

Підтримка персоналом курсу розвитку університету у сфері якості є необхідною умовою впровадження системи менеджменту якості. За результатами анкетування (рис. 2) 71% опитаних респондентів підтримують курс розвитку університету, 23% - ще не визначилися.

Під час проведення анкетування у формі відповідей на відкриті запитання було опрацьовано 136 різних напрямів, які, на думку персоналу, потребують покращення у таких сферах: освіта, наука, матеріально-технічне забезпечення, інші сфери діяльності ВНЗ. Отриманий перелік був узагальнений за допомогою діаграми афінності, яка дає можливість структурувати вимоги зацікавленої сторони за процесами системи управління якістю. Для встановлення пріоритетності процесів СУЯ, за результатами оцінки персоналу була побудована гістограма (рис.3), яка наглядно демонструє процеси, що потребують покращення першочергово.



7.4-3.6.1 «Управління матеріально-технічним забезпеченням діяльності університету»; 6.5-3.10.1 «Управління планово-фінансовою діяльністю університету»; 7.5-2.1.6 «Реалізація основних навчальних програм»; 6.3-3.2.1 «Управління інформаційно-телекомунікаційним середовищем університету»; 7.5-2.2.1 «Наукові дослідження та розробки»; 7.3-2.1.2 «Проектування і розробка основних навчальних програм»; 6.5-3.11.1 «Управління соціальною підтримкою студентів та викладачів»; 5.4-1.1.1 «Стратегічне планування та управління університетом»; 6.2-3.1.1 «Управління персоналом»; 7.5-2.1.4 «Планування навчальних процесів»; 4.2-1.3.1 «Управління організаційно-розпорядчою документацією НУБіП України»; 7.2-2.1.5 «Прийом студентів»; 7.5-2.3.1 «Міжнародна діяльність університету»; 6.3-3.5.1 «Управління навчальними електронними ресурсами»; 7.5-2.4.1 «Виховна та поза навчальна робота»; 7.5-2.1.8 «Управління методичною діяльністю»; 6.3-3.4.1 «Управління підготовкою, випуском та розповсюдженням наукових видань»; 8.2-4.3.1 «Рейтинг студентів».

Рис. 3. Процеси системи управління якістю, які потребують покращення за оцінкою персоналу університету

Результати анкетування показали, що, за думкою персоналу, першочергового покращення у СУЯ університету потребують процеси:

- «Управління матеріально-технічного забезпечення діяльності університету» (переоснащення лабораторій; сучасна матеріально-технічна база тощо);
- «Управління планово-фінансовою діяльністю університету» (недостатність фінансування навчального та науково-дослідних процесів; своєчасність фінансування тощо);
- «Реалізація основних навчальних програм» (якість проведення практичних та лекційних занять; залучення студентів до наукової діяльності; покращення практичного навчання студентів тощо);
- «Управління інформаційно-телекомунікаційним середовищем університету» (забезпечення комп'ютерною технікою та мультимедійним обладнанням навчального процесу);
- «Наукові дослідження та розробки» (наукові бази; можливість подальшої комерціалізації наукових тем; зменшення кількості звітних документів);

- «Проектування і розробка основних навчальних програм» (оптимізація навчальних дисциплін, відповідно до вимог ринку праці);
- «Управління соціальною підтримкою студентів та викладачів» (покращення умов проживання у гуртожитках);
- «Стратегічне планування та управління університетом» (використання міжнародного досвіду у розвитку університету; чіткість у формулюванні завдань тощо).

Висновки

1. При розвитку системи управління якістю ВНЗ доцільним є використання інформації від персоналу для покращення діяльності університету.
2. За результатами анкетування:
 - провести навчання для відповідальних за діловодство в структурних підрозділах університету.
 - при проведенні внутрішніх аудитів СУЯ ВНЗ особливу увагу приділяти якості реалізації управлінських функцій в структурних підрозділах ВНЗ.
3. Результати визначення сфер діяльності університету, які, за думкою персоналу, потребують покращення, підтвердили доцільність поширення системи управління якістю вищого навчального закладу на планово-фінансову сферу діяльності ВНЗ.
4. При проведенні оцінки ефективності СУЯ ВНЗ використовувати результати анкетування персоналу.

Література

1. **Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю/ В. Б. Захожай, А. Ю. Чорний**
2. Паніна Н. В. Технологія соціологічного дослідження/ Н. В. Паніна – К.: Наукова думка, 1996. – 231 с.
3. Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007.-[Чинний від 01.01.2008].-К.: Держспоживстандарт України, 2008.- 29 с.- (Національний стандарт України).
4. Соколова Л. И. Результаты оценки удовлетворенности преподавателей и их вовлеченности в процессы системы менеджмента качества образовательной организации/ Л. И. Соколова, С. В. Пономарев// Труды ТГТУ: сборник научных статей молодых ученых и студентов - 2008.- № 21. - С. 158-162.
5. Тимченко В. В. Обучение и мотивация персонала вуза в системе менеджмента качества/ В. В. Тимченко// Качество. Инновации. Образование. – 2003. - № 3. - С. 6-8.
6. European Assessor Training Moduluss (Assessed version), EFQM Publication, 2003. — 137 p.

И. Тавлуй

ВОВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ПРИ РАЗРАБОТКЕ И ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Проведены социологические исследования по обратной связи с персоналом высшего учебного заведения; определен уровень качества управленческих функций в структурных подразделениях высшего учебного заведения; установлены процессы системы менеджмента качества, которые требуют улучшения при развитии системы менеджмента качества.

Ключевые слова: система менеджмента качества, вовлечение персонала вуза, внедрение системы менеджмента качества в высшем учебном заведении

I. Tavluy

STAFF INVOLVEMENT IN DEVELOPING AND IMPLEMENTING QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT UNIVERSITY

Sociological researches based on a feed-back with personnel of University are conducted; level of quality management functions in the structural units of the University is defined; processes of university's quality management system which need to improve the development of quality management system are defined.

Key words: quality management system, involving university staff, the introduction of quality management system in University.

Тавлуй Інна Петрівна, начальник відділу управління якістю НУБіП України

Н.ступінь Здобувач

Тел. 097-70-36-829 **Факс** (044) 258-31-14

E-mail rivena@list.ru

Секція №4 Системи управління якістю, відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Назва доповіді «Анкетування вступників як інструмент підвищення ефективності профорієнтаційної діяльності ВНЗ»

Назва організації Національний університет біоресурсів і природокористування України

Керівник організації Мельничук Д.О., ректор

Поштова адреса (з індексом) 03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 15, навч. корп. № 3, кімн. 18