

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЗА СТАНДАРТОМ ISO 9000 У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

Досліджено проблеми управління якістю у сфері діяльності вищого навчального закладу.

Ключові слова: системи управління якістю, ISO 9000

Якість — ключовий фактор, який визначатиме наше майбутнє. Це багатогранне поняття є фундаментом для вирішення чисельних завдань, що стоять перед Україною. Розвиток економіки та забезпечення її конкурентоспроможності на світових ринках, підвищення ефективності державного управління, покращення соціальної захищеності громадян — це лише основні з них. Досягнення цих цілей можливе лише за умови об'єднання зусиль усіх зацікавлених підприємств, організацій і спеціалістів, цілого суспільства, а платформою для такого об'єднання повинен бути громадський рух за якість. У сучасному світі термін "якість" присутній в усіх сферах діяльності. Якість є ключовою у промисловості, медицині, торгівлі, сфері транспорту, обслуговування тощо. Не обійшло це поняття й освіту як одну з найважливіших сторін соціального життя суспільства.

Проблеми освіти досліджені багатьма вченими, зокрема. О. І. Волковим, Л. М. Віткіним, Г. І. Хімічевим, А. С. Зенкіним, І. Є. Булах, О. П. Волосовцем та ін. [1, 2, 3].

Визначення якості вищої освіти ніколи не було легким питанням, а під час порівняння якості освіти на міжнародному рівні ці проблеми лише ускладнюються. Хоча деякі елементи системи вищої освіти є загальними, вони мають різні характеристики для різних країн.

На цей час, вибір вищих навчальних закладів різних форм власності в Україні досить великий. Проте суспільство не завжди володіє достовірною інформацією про рівень викладання та якість підготовки в тому або іншому ВНЗ. Інформацію про рейтинги ВНЗ України надають різні дослідницькі інститути, освітні центри, у тому числі Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України. Найбільш відомим в Україні донині вважався рейтинг навчальних закладів «Софія Київська». Його засновниками виступили Міжнародна кадрова академія, Конфедерація недержавних закладів України, Академія наук вищої школи України, Інститут вищого утворення Академії педагогічних наук України і Український інститут соці-

льних досліджень [4].

Окрім загальної оцінки, дуже важливим критерієм рейтингу «Софія Київська» є рівень відповідності підготовки фахівців вимогам сучасного ринку праці. Для впровадження власного рейтингу МОН запропонувало близько ста критеріїв оцінки в різних сферах освітньої діяльності. Проте така різноманітність зорієнтувала керівництво вищих навчальних закладів приймати формальні рішення для підвищення показників діяльності своїх учбових закладів. Болонський процес, що зумовлює необхідність взаємного визнання навчальних програм університетів, у першу чергу націлює на обов'язкове вживання загальноновизнаного інструменту визначення їх рейтингів.

Як свідчить світовий досвід, одним із найефективніших шляхів досягнення цієї мети на сучасному етапі найбільш успішно впроваджуються системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 з урахуванням особливостей галузі освіти.

Застосування принципів, які покладені в основу міжнародних стандартів ISO серії 9000, зокрема системного й процесного підходів, орієнтації на вимоги споживачів, позиції керівництва щодо розвитку навчального закладу, постійного поліпшення якості освітніх послуг і залучення до цього процесу усього персоналу дасть змогу досягти основної мети існування ВНЗ - *забезпечення якісної підготовки фахівців, формування особистостей, адекватних потребам економіки і суспільства.*

Державні стандарти України «Системи управління якістю» (СУЯ) є ідентичними (IDT) перекладами міжнародного стандарту ISO серії 9000.

Ключовою функцією управління будь-якої організації чи навчального закладу та основним засобом досягнення і підтримання їхньої конкурентоспроможності є управління якістю. Роботи з подальшого розвитку принципів і методів управління якістю привели до створення концепції загального управління якістю (*TQM - Total Quality Management*). Концепція TQM ба-

зується на тому, що в сучасних умовах вирішення проблеми якості все більше визначається людським чинником, тобто відношенням людей до справи і відношенням керівників до персоналу. Головне завдання керівництва - ініціація творчого потенціалу працівників у певному напрямі. При цьому концепція TQM спирається на такі поняття, як фірмова (корпоративна) культура, стиль керівництва, демократизація управління. Концепція ставить якість в центр всієї виробничої діяльності, що зумовлює

задоволення вимог споживача і, як наслідок, поліпшення економічного і соціального стану підприємства.

Для ВНЗ цей підхід передбачає залучення усього персоналу ВНЗ для того, щоб забезпечити надання освітніх послуг високої якості.

Розвиток TQM як науки привів до формулювання чітких принципів управління якістю (рис. 1), які стали ідеологічною основою міжнародних стандартів ISO серії 9000.

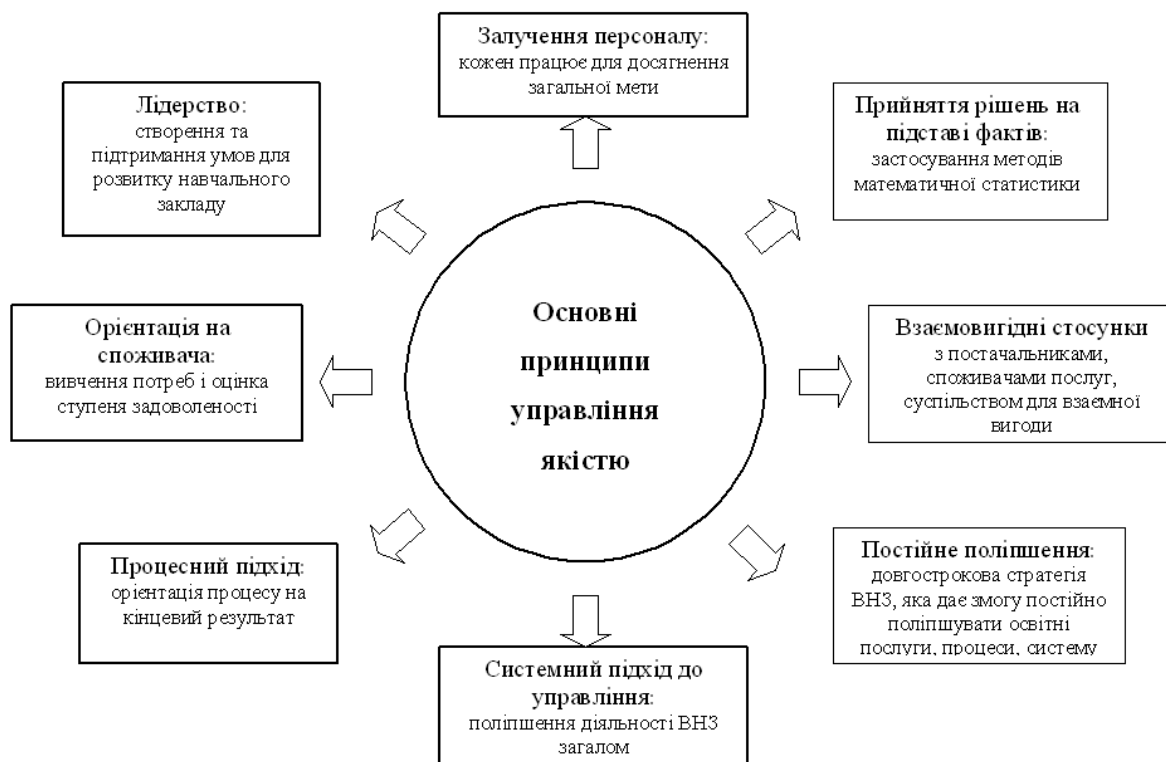


Рис. 1. Основні принципи управління якістю

Для ефективного функціонування ВНЗ повинен ідентифікувати порядок, за якого кожний робочий процес створює цінність для того, хто навчається. На рис. 2 зображена модель СУЯ ВНЗ, в основу якої покладено процес [8].

Керівництво ВНЗ відіграє важливу роль у розробленні й актуалізації результативної та ефективної СУЯ освітніх послуг. Діяльність керівництва навчального закладу поширюється на заходи щодо ініціювання створення СУЯ у ВНЗ, формування організаційної структури СУЯ ВНЗ, розроблення місії, політики та цілей у сфері якості, процесів стратегічного планування, а також регулярного контролю функціонування СУЯ навчального закладу. Постійна увага керівництва до ідеї забезпечення якості освіти і його здатність виділяти відповідні ресурси визначає загалом успішність реалізації планів щодо впровадження СУЯ у навчальному

закладі.

З метою спостереження та оцінювання результатів освіти, з подальшим їхнім аналізом та заходами для підвищення рівня підготовки випускників ВНЗ здійснюється моніторинг системи управління якістю ВНЗ. Під моніторингом і вимірюванням освітніх послуг в СУЯ університету розуміють моніторинг розвитку системи освіти.

З урахуванням специфіки діяльності ВНЗ, його систему моніторингу СУЯ, відповідно до стандартів [5, 6, 7, 8, 9] можна зобразити у вигляді, наданому на рис. 3.

Дані, що отримані під час моніторингу I, II і III-го рівнів, є джерелами інформації для здійснення коригувальних та запобіжних дій, що, своєю чергою, сприяє постійному поліпшенню діяльності ВНЗ. Функціонування конкурентоспроможного ВНЗ у сучасних умовах неможливо без автоматизованого управління систе-

мою якості. Надана комплексна модель (рис. 4) забезпечує вплив на освітній процес за рахунок застосування прогресивних інформаційних технологій з корегуючим зворотним зв'язком, який базується на результатах вимірювань, що

проводяться протягом всього освітнього процесу. Модель орієнтована на створення комплексної АСУ якістю процесів у ВНЗ з використанням концепції стратегічного управління якістю освіти і сучасних інформаційних технологій.

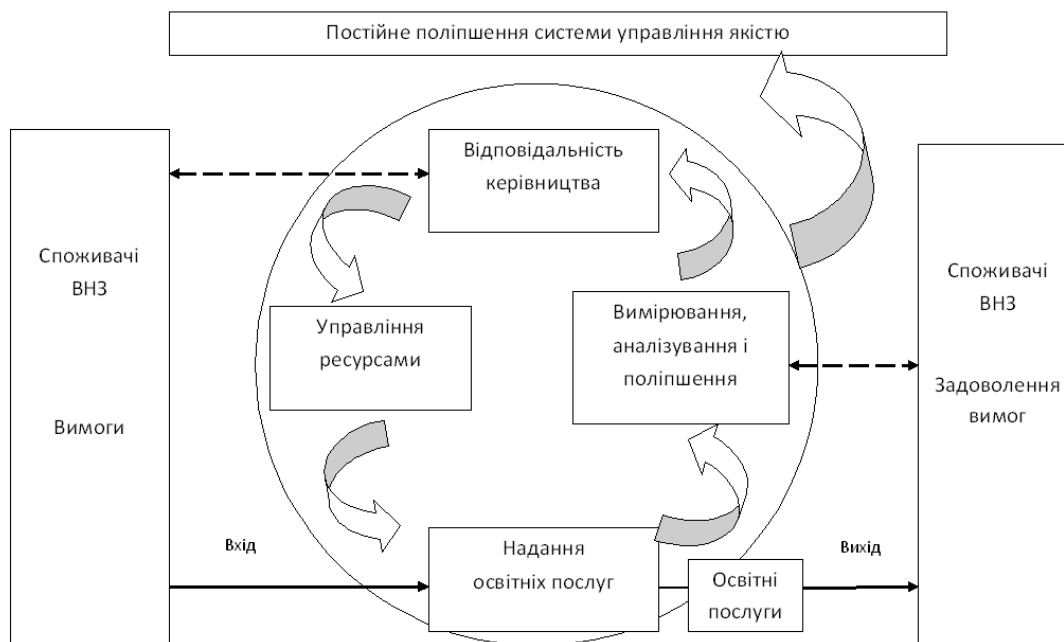


Рис. 2. Модель системи управління якістю, в основу якої покладено процес

Завершальним етапом впровадження СУЯ у ВНЗ є її сертифікація (реєстрація) органом із сертифікації, що акредитований на право виконання цієї роботи, і здійснюється за ініціативою навчального закладу з метою підтвердження відповідності системи вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 і забезпечення впевненості (зокрема споживачів) у тому, що ВНЗ здатний стабільно надавати освітні послуги заданої якості.

Результатами впровадження СУЯ у ВНЗ повинні стати:

- ключові поліпшення в управлінні процесами, з яких складається діяльність ВНЗ, передусім навчального процесу, наукової діяльності, внаслідок чого підвищиться рівень якості випускників, їхня конкурентоспроможність на ринку праці, рівень задоволення та прихильність роботодавців;
- удосконалення організації роботи персоналу і навчання студентів, зокрема наукової діяльності викладачів і студентів, самостійної роботи студентів;
- поліпшення зовнішнього іміджу ВНЗ і зміцнення позицій на ринку послуг вищої освіти;
- підвищення компетентності та задоволеності персоналу;
- удосконалення інфраструктури ВНЗ, завдяки чому будуть оптимізовані витрати на забезпечення його діяльності;
- поліпшення результатів супутньої діяльності ВНЗ, зокрема, проведення курсів, семінарів,

навчань, тренінгів тощо.

Упровадження СУЯ у ВНЗ забезпечить:

- кращий рівень внутрішньої організованості, меншу кількість помилок;
- підвищення ефективності використання бюджетних коштів;
- покращання якості освітніх послуг (підвищення успішності студентів, поліпшення якості наукових досліджень, навчальних програм, ширше залучення викладацького складу і персоналу ВНЗ до зростання попиту на випускників);
- підвищення прозорості послуг ВНЗ для споживачів;
- взаємодію з ВНЗ та організаціями, що вже мають СУЯ;
- стабільну роботу в умовах плинності персоналу.

Як свідчить світова практика, впровадження СУЯ дає змогу ВНЗ вистояти в жорсткій конкуренції на ринку послуг у сфері вищої освіти, досягти високого рівня довіри і стійкості, прихильності споживачів до їхніх послуг, поліпшити та оптимізувати свою діяльність і підвищити результативність та ефективність роботи, стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів, відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти, отримати визнання через процедуру сертифікації.

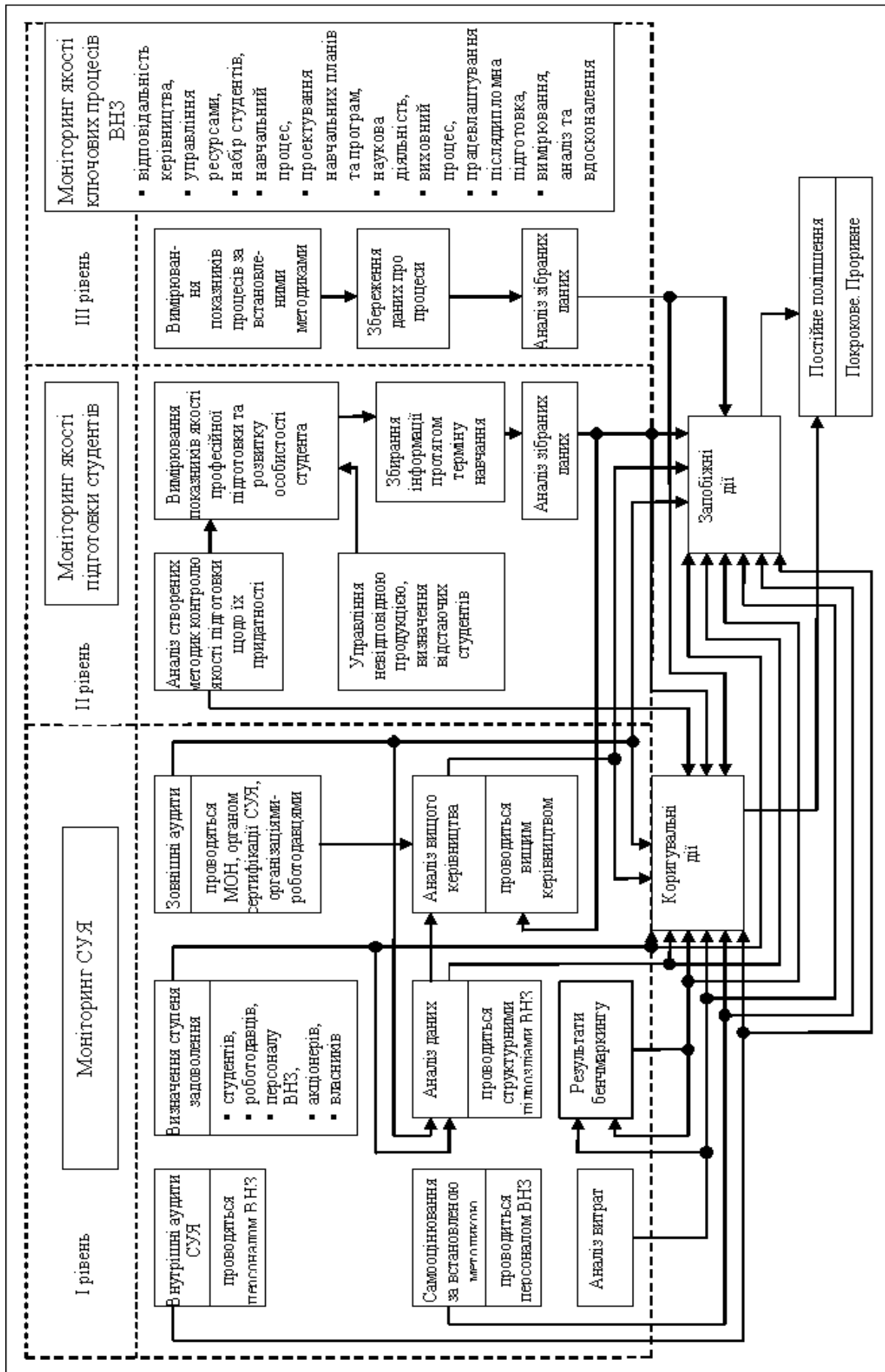


Рис. 3. Моніторинг СУЯ відповідно до стандартів ISO 9000

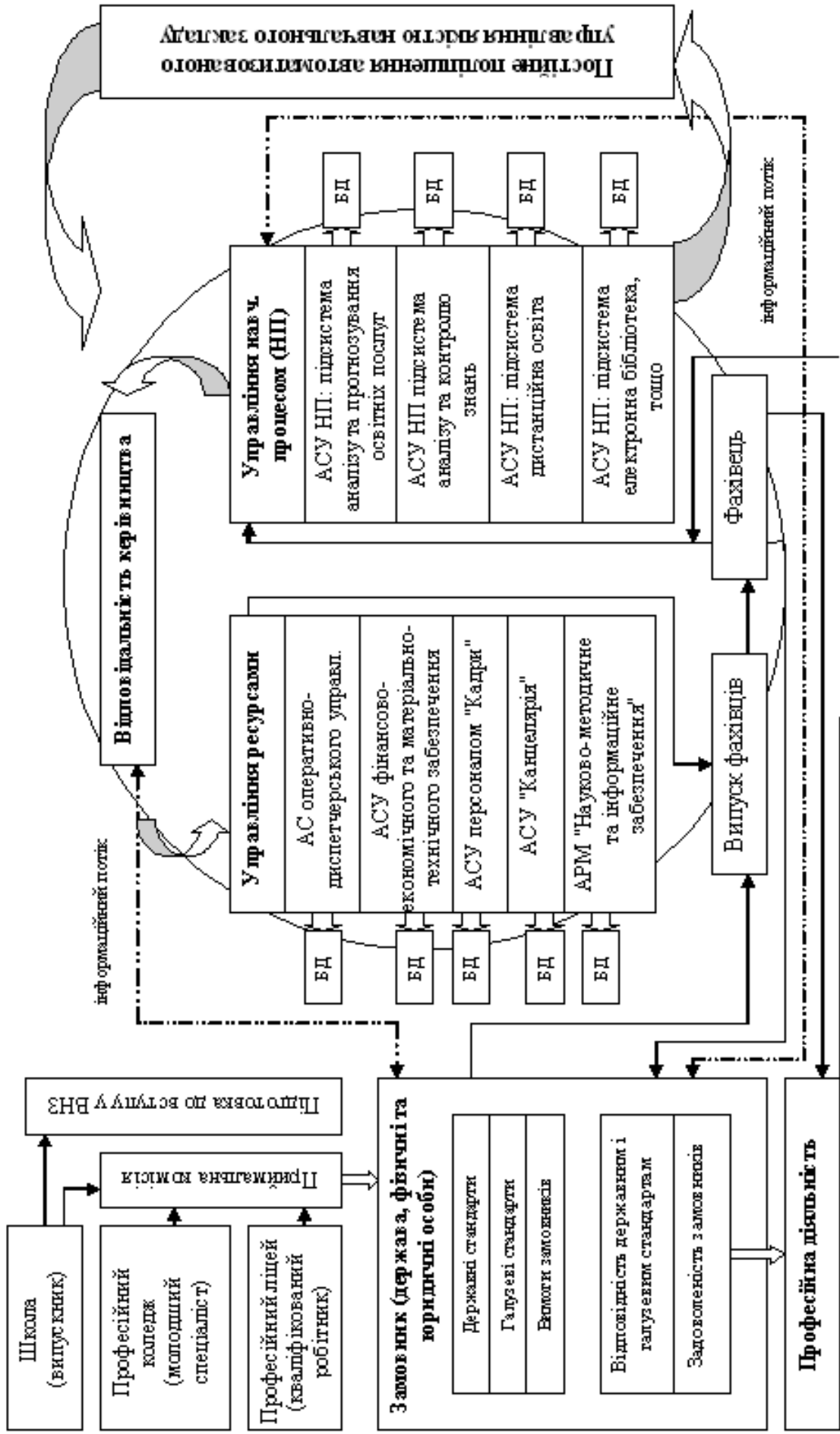


Рис. 4. Комплексна модель автоматизованого управління якістю діяльності навчального закладу

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Система управління якістю медичної освіти в Україні [Текст] : монографія / І. Є. Булах [та ін.]. – Д.: АРТ-ПРЕС, 2003. – С. 29–34.
2. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика [Текст] / О. І. Волков [та ін.]. – К.: Наук. думка, 2006. – 289 с.
3. Кайдалова, Л. Г. Управління та забезпечення якості освіти у вищих навчальних закладах [Текст] / Л. Г. Кайдалова, Т. І. Козлова // Проблеми освіти (Наук.-метод. збірник). – 2007. – № 53. – С. 16–19.
4. Згуровский, М. Определение университетских рейтингов – составляющая евроинтеграции в образовательной сфере [Текст] / М. Згуровский // Еженедельник «Зеркало недели». – 22.07.2006. – № 28 (607).
5. IWA 2:2007 Quality Management System - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системи управління якістю: настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти) [Текст].
6. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) [Текст] : ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 34 с. (Нац. стандарт України).
7. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT) [Текст] : ДСТУ ISO 9001-2001. – [Чинний від 27 червня 2001 р.]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 33 с. (Нац. стандарт України).
8. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT) [Текст] : ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний від 27 червня 2001 р.]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 70 с. (Нац. стандарт України).
9. Настанова щодо аудиту СУЯ та/чи навколишнім середовищем (ISO 19011:2002, IDT) [Текст]: ДСТУ ISO 19011-2003. – [Чинний від 29 грудня 2003 р.]. – К.: Держстандарт України, 2003. – 41 с. (Нац. стандарт України).

Надійшла до редколегії 02.09.2011.

Прийнята до друку 07.09.2011.

Б.Є. БОДНАР, О.О. МАТУСЕВИЧ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПО СТАНДАРТУ ISO 9000 В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

Исследованы проблемы управления качеством в сфере деятельности высшего учебного заведения.

Ключевые слова: системы управления качеством, ISO 9000

B. BODNAR, O. MATUSEVICH

CONTROL THE SYSTEM BY QUALITY ON STANDARD OF ISO 9000 IN HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS

The problems of quality management in the field of activity of higher educational establishment are investigated.

Keywords: quality management systems, ISO 9000