

Секція 21: Економіка та управління якістю

ДУДКО П.М.

к.е.н.

Київський національний університет

технологій та дизайну

м. Київ, Україна

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ

Якісне оновлення вітчизняного суспільства, формування демократичного середовища вимагає реконструкції всіх його соціальних інститутів. На перший план виходить потреба реформування інституту освіти, зокрема вищої школи, відповідно до потреб суспільства і сучасних освітніх тенденцій.

Ефективний розвиток ВНЗ в умовах зростаючої конкуренції характерний для вітчизняного ринку освітніх послуг, вимагає підприємницької активності не лише організації в цілому, але і її підрозділів і навіть окремих співробітників. Для стимулювання подібної активності потрібна особлива система внутрішнього управління. У ВНЗ України впроваджується система менеджменту якості.

Якість – філософська категорія, що виражає сукупність істотних ознак і особливостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеності. Якість предмета або явища зазвичай не зводиться до окремих його властивостей. Вона пов'язана з предметом як цілим, охоплює його повністю й невіддільна від нього. Тому поняття якості пов'язане з буттям предмета. Предмет не може, залишаючись самим собою, утратити свою якість.

Якість освіти – синтетична категорія, що відображає всі компоненти й аспекти розвитку освіти як системи. Якість вищої освіти традиційно

пов'язується зі змістом і формою навчального процесу. Зміст навчального процесу, як правило, базується на кваліфікації і досвіді викладачів [1].

Витримати жорстку конкурентну боротьбу на ринку послуг у сфері вищої освіти навчальні заклади України зможуть лише на основі упровадження системи менеджменту якості освіти, відповідну вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000 та без участі в національних конкурсах якості і ділової досконалості на базі Європейської моделі.

Саме системи якості виявилися тим інструментом, який дозволив вищим навчальним закладам, що їх упровадили, досягти високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів до їх послуг. Як свідчить світова практика, впровадження систем якості у вищих навчальних закладах дозволяє 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; досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується; забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що ВНЗ здатний зробити для них; відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти; отримати визнання з боку замовників через процедуру будуть пов'язані з необхідністю глибокої перебудови основ його діяльності сертифікації; брати участь у тендерах, у тому числі міжнародних, щодо надання освітніх послуг на вигідних умовах.

При цьому слід розуміти, що система якості може лише допомогти ВНЗ у досягненні згаданих очікувань і є одним із засобів для досягнення цілей, що стоять перед організацією, але сама по собі система якості не здатна привести до покращання навчального процесу або якості навчальних послуг, вона не може вирішити всіх проблем вищих

навчальних закладів. Її впровадження означає лише застосування системного і систематичного підходу для досягнення бізнес-цілей ВНЗ.

Проблема якості вищої освіти є багатомірною, що охоплює всі характеристики освітньої діяльності, визначається факторами різного порядку, пов'язаними з розв'язанням проблем від окремого вищого навчального закладу до цілої держави і вимагає комплексного підходу до розв'язання та вироблення чіткого механізму моніторингу як якості освітнього простору в цілому, так і національної системи освіти, окремих навчальних закладів.

Закладені в міжнародних стандартах ISO серії 9000 принципи якості дозволяють успішно їх використовувати при розробці системи управління якістю освіти (табл. 1).

Таблиця 1

Принципи управління якістю освіти

Принцип	Зміст	Переваги
Організація, орієнтована на споживача	Організація (навчальний заклад) залежить від своїх споживачів (студентів, слухачів) і тому повинна розуміти як сьогоденні так і майбутні потреби, виконувати їх вимоги і намагатися перевершити їх очікування	Орієнтація на споживача передбачає перебудову свідомості на точку зору іншої сторони і як наслідок підвищення престижу навчального закладу
Роль керівництва в системі управління якістю освіти	Керівники добиваються єдності цілі організації шляхом досягнення цієї цілі і внутрішнього середовища організації. Вони створюють середовище, в якому працівники повністю залучені до вирішення задач організації	Визначення цілей і планування; виділення пріоритетних цілей і задач; підвищення відповідальності керівників за результати діяльності; орієнтація і мотивація персоналу на виконання єдиних цілей і задач
Системний підхід	Залучення педагогічних працівників у функціонування системи управління якістю освіти. Працівники всіх рівнів і категорій складають основу організації: повне їх залучення в діяльність по забезпеченню якості освіти дає можливість використати здібності кожного з максимальною вигодою	Прагнення персоналу до участі в постійному покращенні діяльності організації чи закладу; підвищення відповідальності працівників за результати своєї діяльності; зростання зацікавленості персоналу в успіхах організації і своєї причетності до вирішення загальних задач

Процесний підхід.	Бажаний результат досягається ефективніше, якщо усіма ресурсами і видами діяльності керують як процесами, тобто як сукупністю послідовних дій. При цьому питання якості освіти мають бути закладені в кожний процес	Виявлення пріоритетних напрямів розвитку; прогнозування результатів діяльності; оцінювання можливості її покращення; більш ефективне використання ресурсів і оптимізація витрат на навчальну діяльність
Системний підхід до управління	Визначення, розуміння і управління системою взаємопов'язаних процесів з метою досягнення більшої результативності і ефективності організації	Встановлення взаємозв'язків між процесами системи; виявлення процесів, що найкращим чином приводять до досягнення бажаних результатів; концентрація зусиль на найбільш важливих процесах; неперервне покращення процесів шляхом моніторингу, оцінок і наступної модернізації
Постійне покращення	Постійне покращення є незмінною ціллю організації	Швидке реагування на появу прогресивних розробок, методів і технологій, впровадження їх у відповідності з можливостями організації; підвищення професіоналізму персоналу шляхом навчання методам і засобам постійного підвищення якості освіти
Прийняття рішень, заснованих на фактах	Ефективні рішення базуються на логічному чи інтуїтивному аналізі фактичних даних і інформації	Планування показників якості освіти; контроль планових показників; можливість здійснення корегуючих і попереджувальних дій; моніторинг стану якості освіти; можливість адаптації до змінюючих обставин; можливість інтеграції в загальну систему управління організації у вигляді окремої підсистеми

Система управління якістю є тією частиною системи менеджменту вищого навчального закладу, що спрямована на досягнення результатів відповідно до мети у сфері якості надання освітніх послуг, щоб задовольняти різноманітні потреби, очікування й вимоги особистості,

суспільства й держави, а також вищих навчальних закладів, які є самостійними зацікавленими сторонами.

Проблема підвищення якості вищої освіти стає актуальною у світлі відкритості освітніх систем і тенденцій до створення єдиного освітнього простору. Основна ідея системи управління якістю вищої освіти полягає в постійному покращенні, яке можна розглядати як дію спрямовану на підвищення якості персоналу, якості підготовки (студентів, слухачів), якості інфраструктури навчально-виховних закладів та посиленні результативності і ефективності використаних для цього форм, методів і засобів.

Література:

1. Домбровська С. М. Державне управління вищою освітою в умовах трансформаційних змін : монографія / С. М. Домбровська. – Х. : Оберіг, 2010. – 176 с.
2. Єлісеєва О. К. Оцінка якості розвитку ринку освітніх послуг в Україні / О. К. Єлісеєва, Т. В. Тарасенко // Бізнес Інформ. – 2012. – № 5. – С. 241 – 245.
3. Зінченко В. О. Моніторинг якості навчального процесу у вищому навчальному закладі : монографія / В. О. Зінченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. – 360 с