

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ У ВНЗ

У статті визначено концептуальні засади системи управління якістю освіти у ВНЗ. Стисло охарактеризовано сутність стратегії загального управління якістю, основні міжнародні стандарти ISO серії 9000 у сфері управління якістю, європейські стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості вищої освіти.

Ключові слова: *якість освіти, система управління якістю, стратегія загального управління якістю, міжнародні стандарти ISO серії 9000, європейські стандарти і рекомендації забезпечення якості*

Глобалізація світової економіки торкнулась і сфери освіти. Сучасна освіта має готувати фахівців, компетентність яких визнавалася б у світовому освітньому просторі, тому для багатьох країн світу ключовим питанням стало забезпечення високої якості вищої освіти. Якість освіти визначається не тільки обсягом знань, але й параметрами особистісного, світоглядного, громадянського розвитку, при цьому проблема якості освітнього процесу розглядається з позицій загальнолюдської і соціальної цінності освіти. Саме ці чинники актуалізують проблему управління якістю освіти у вищому навчальному закладі.

Значний внесок у розробку теорії управління у сфері освіти внесли дослідження: А.П. Авер'янова, В.Г. Афанасьєва, Д.М. Гвішиані – з проблеми управління соціальними системами, праці Г.В. Єльнікової, А.Є. Капто, Ю.А. Конаржевського, М.М. Поташніка, Т.І. Шамової з управління школою; роботи В.А. Бордовського, Б.С. Гершунського, Т.М. Давиденко, В.О. Кальней, С.Т. Молчанова, В.П. Панасюка, П.І. Третьякова, С.І. Шишова з управління інноваційними процесами у навчальних закладах. Існує також цілий ряд досліджень, в яких питання якості освіти у вищій школі розглядаються із сучасних управлінських позицій (Г.А. Бордовський, Н.Н. Булинський, Л.М. Віткін, З.Д. Жуковська, І.А. Івлієва, В.І. Маслов, Н.А. Селезньова, Г.Н. Серіков, О.І. Субетто, А.В. Усова й ін.).

Проте, незважаючи на величезний інтерес дослідників, проблема підвищення якості як і раніше в достатній мірі не вирішена, зокрема недостатньо досліджені різні теоретико-методологічні підходи до якісної підготовки майбутнього фахівця й особливо стосовно внутрішньовузівського управління, не сформувалася цілісна концепція внутрішньовузівського управління якістю освіти з позицій сучасних досягнень різних наук, таких як філософія, педагогіка, соціологія, не розроблені ефективні варіанти управлінських технологій з позицій сучасних ідей синергетики й кваліметрії.

Метою даної статті є визначення концептуальних засад системи управління якістю освіти у вищому навчальному закладі.

Останнім часом приділяється велика увага питанням розробки і впровадження у вищих навчальних закладах системи управління якістю (СУЯ). Сьогодні можна виокремити три основних підходи до управління якістю освіти у вищих навчальних закладах:

- оцінний підхід до управління якістю вузу;
- підхід, заснований на принципах загального управління якістю;
- підхід, заснований на вимогах міжнародних стандартів якості.

Оцінний підхід передбачає систематичне проведення самооцінки для виявлення сильних і слабких сторін ВНЗ, а також позитивних і негативних факторів його розвитку, на підставі чого розробляються заходи для усунення проблемних ситуацій і поліпшення діяльності ВНЗ.

Підхід, заснований на принципах загального керування якістю (TQM), також передбачає використання системи самооцінки, однак заснований на більш глибокому аналізі діяльності ВНЗ як виробника продукції й послуг. Цей підхід припускає наявність у вищому навчальному закладі чітко сформульованої місії, вироблених у результаті дослідження потреб зовнішнього середовища стратегічних цілей і використання процесного підходу до оцінки діяльності ВНЗ.

Модель менеджменту якості, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості ISO серії 9000, також базується на процесному підході до оцінки якості, але на відміну від моделі TQM основним інструментарієм є документована система менеджменту якості у вигляді стандартів організації, інструкцій і т.д.

Найбільш перспективним, на наш погляд, є поєднання останніх двох підходів, оскільки міжнародні стандарти ISO серії 9000 базуються на принципах ідеології загального управління якістю.

Загальне управління якістю (Total Quality Management) – це підхід до управління організацією, націлений на якість, який ґрунтується на участі всіх її членів (персоналу у всіх підрозділах і на всіх рівнях організаційної структури) і спрямований на досягнення як довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача, так і вигоди для членів організації й суспільства [4].

Основна ідеологія TQM ґрунтується на принципі – поліпшенню немає меж. Діє цільова установка – прагнення до нуля дефектів і до нуля невиробничих витрат, а також до постачання – точно в зазначений термін. При цьому є усвідомлення, що досягти цих меж неможливо, але до цього треба постійно прагнути і не зупинятися на досягнутих результатах. Ця ідеологія має спеціальний термін – "постійне поліпшення якості" [2].

Мета TQM: досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів, співробітників і суспільства.

Завдання TQM: постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів і коректування діяльності, повна відсутність дефектів і невиробничих витрат, виконання наміченого точно в строк.

Тактика TQM: попередження причин дефектів; залучення всіх співробітників у діяльність по поліпшенню якості; активне стратегічне управління; безперервне вдосконалювання якості продукції й процесів; використання наукових підходів у вирішенні завдань; регулярна самооцінка.

Майже 20 років стандарти ISO серії 9000 у своїх положеннях відображають розвиток фундаментальних концептуальних засад та принципів загальної теорії управління якістю. Серія стандартів ISO 9000 складається із чотирьох основних стандартів, підтримуваних декількома іншими документами. Чотири основних стандарти – це такі:

- ISO 9000, Системи менеджменту якості. Основні положення та словник;
- ISO 9001, Системи менеджменту якості. Вимоги;
- ISO 9004, Системи менеджменту якості. Рекомендації з поліпшення діяльності;
- ISO 19011, Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління.

Міжнародна організація по стандартизації (ISO) опублікувала перші три стандарти 15 грудня 2000 року й ISO 19011 в 2002 році. Стандарти переглядаються раз у п'ять років для того, щоб вони були актуальними й відповідали потребам користувачів. У 2005 році переглянуто стандарт ISO 9000. Зміни були незначними. Вони мали суто редакційний, уточнюючий характер. У листопаді 2008 р. вийшла нова версія стандарту ISO 9001. Як і у стандарті ISO 9000 зміни були незначними. Нова версія міжнародних стандартів ISO 9000:2005 розроблена з урахуванням останніх вимог ринку й заснована на принципах TQM [2].

Стандарт ISO 9000 є введнням до 3-х інших ключових стандартів серії 9000. Він відіграє суттєву роль у розумінні і застосуванні всієї серії, оскільки він визначає основні терміни, використовувані в системі стандартів з менеджменту якості.

ISO 9000 ґрунтується на восьми принципах менеджменту якості: орієнтація на споживача (замовника); лідерство (провідна роль керівництва); залучення персоналу; процесний підхід; системний підхід до менеджменту; постійне поліпшення (або неперервне вдосконалювання); прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками.

ISO 9001 визначає вимоги до системи управління якістю. Вимоги стандарту можуть бути застосовані до будь-якої організації. Одним із ключових принципів побудови системи менеджменту якості відповідно до вимог ISO 9001 є процесний підхід: діяльність організації складається з низки взаємозалежних процесів. При цьому вихідні дані одного процесу є вхідними даними для наступного. Тому процесний підхід полягає в систематичній діяльності з визначення процесів, їхньої послідовності й взаємодії, управління процесами й зв'язками між ними.

ISO 9004 дає рекомендації з постійного поліпшення системи менеджменту якості таким чином, щоб були задоволені потреби й очікування всіх зацікавлених сторін, включаючи споживачів, персонал компанії, власників й інспекторів, постачальників і партнерів.

Визначаючи сутність процесного підходу до управління якістю освіти, ряд дослідників (В.В. Левшина, В.А. Качалов, В.П. Панасюк, М.З. Світкін) виділили його характерні риси: процесний підхід орієнтований на міжфункціональні процеси; для процесного підходу в організації важливі горизонтальні зв'язки. Орієнтуючись на вимоги стандартів до систем якості, ми визначили, що застосування сукупності взаємозалежних і взаємодіючих видів діяльності, їхня ідентифікація й менеджмент є процесним підходом.

ISO 9001 й ISO 9004 є узгодженою парою стандартів, які зв'язують сучасний менеджмент якості із процесом виробництва й іншою діяльністю організації, і сприяють постійному поліпшенню й, у результаті, задоволенню всіх вимог споживача. ISO 9001, що робить акцент на дієвості системи менеджменту якості в сфері задоволення вимог споживача, використовується для сертифікації або контрактних угод між постачальниками й покупцями. ISO 9004 не може бути використаний для сертифікації, оскільки він не пропонує вимог, а дає рекомендації з постійного поліпшення діяльності організації. Концепція ISO 9001 спрямована на досягнення поставлених цілей, а виконання положень ISO 9004 дозволяє досягати поставлених цілей з більшою ефективністю.

Стандарт ISO 19011 представляє собою настанову з основ аудиту, управління програмами аудиту систем управління якістю та навколишнім середовищем, а також кваліфікаційні вимоги до аудиторів систем управління якістю та навколишнім середовищем. Цей стандарт призначений для аудиторів і організацій, що проводять внутрішні та зовнішні аудити. Він також може бути використаний організаціями, які мають відношення до сертифікації та навчання аудиторів, акредитації та стандартизації у сфері оцінки відповідності.

На початку листопада 2009 року було опубліковано нове видання стандарту ISO 9004 [5], який надає організаціям модель "сталого успіху" в сьогоdnішніх постійно змінних обставинах. Стандарт ISO 9004:2009 "Управління сталим успіхом організації" призначений для сприяння досягнення сталого успіху будь-якою організацією, незалежно від розміру, типу або виду діяльності. Він дозволяє організаціям підвищити якість товарів і послуг для своїх споживачів шляхом заохочення самооцінки, як важливого інструменту, що надає організаціям:

- основу для порівняння рівня зрілості, яка охоплює керівництво, стратегії, системи управління ресурсами і процесами,
- основу для визначення своїх сильних і слабких сторін;
- можливості для визначення вдосконалень, інновацій;
- основу для проведення самооцінки, яка може стати головним елементом процесів стратегічного планування в будь-якій організації.

Стандарт ISO 9004:2009 замінює стандарт ISO 9004:2000. У ньому відбулися істотні зміни структури і змісту порівняно з попереднім виданням на основі восьмирічного досвіду використання стандарту в усьому світі. Прикладом важливої зміни (можливо найважливішої) в структурі стандарту ISO 9004 є те, що зміст стандарту починається з тієї глави, яка дає поради стосовно управління організацією, направленою на сталий успіх, а не на поради як побудувати систему управління якістю. Найважливішою прогресивною відмінною рисою стандарту В.Новіков вважає не лише застосування самооцінювання для формування організаційного профілю й елементів СУЯ, але й застосування власних (індивідуальних) моделей самооцінювання.

Серед основних положень стандарту, які відображають нові 4 та модернізовані відомі 8 принципів управління якістю, слід відмітити такі:

- наявність в організації логічно структурованого плану, методів досягнення цілей на довгий період часу (стратегії);

- стратегія та політика, структурована за рівнями організації на вимірювані цілі;
- збирання індивідуальних знань персоналу і перетворення їх на корпоративні знання;
- створення спільних цінностей з партнерами і постачальниками;
- мінімізація впливу природних джерел на життєвий цикл виробництва продукту;
- правильний вибір індикаторів процесів ("індикатори – це фактори, що контролюються організацією і є критичними для сталого успіху, мають бути предметом вимірювання як ключові індикатори виконання");
- самооцінювання (всесічний та систематичний аналіз ступеня зрілості) як організації в цілому, так і на рівні елементарних процесів для визначення пріоритетів планування вдосконалення та інновацій;
- безперервне вдосконалення має стати частиною культури організації;
- інновації — "створення (development) нового" [1] на усіх рівнях через зміни у продукті (не лише за вимогами споживачів, а й з причини очікуваних змін зовнішнього оточення); процесах (наприклад виробництва); організаційній структурі і СУЯ;
- навчання організації в цілому та формування корпоративних знань на основі індивідуальних знань членів організації та демонстрація лідерства у передбачуванні [1].

Трирівнева модель СУЯ у межах принципів ISO 9004:2009, на відміну від відомої дворівневої моделі ISO 9001:2008 (перший рівень — удосконалення продукту, другий — удосконалення системи), включає третій рівень — інновації системи [1].

Для координації розробки європейських стандартів якості й вирішення проблем сертифікації й акредитації освітніх програм і закладів була створена Європейська асоціація організацій гарантії якості в сфері вищої освіти (ENQA), що розробила "Стандарти і настанови щодо гарантії якості в європейському просторі вищої освіти". В основу цього документа покладені такі основні принципи зовнішньої й внутрішньої гарантії якості вищої освіти в європейському освітньому просторі[3]:

- зацікавленість студентів і роботодавців, а також суспільства в цілому у високій якості вищої освіти;
- ключова важливість автономії закладів і установ, збалансована усвідомленням того, що автономія несе із собою дуже серйозну відповідальність;
- система зовнішнього забезпечення якості повинна відповідати своїй меті і не ускладнювати роботу навчальних закладів більше, ніж це необхідно для виконання цією системою своїх завдань;
- вищі навчальні заклади несуть основну відповідальність за якість наданих ними освітніх послуг і за те, як ця якість забезпечується;
- інтереси суспільства щодо якості і стандартів вищої освіти мають бути захищені;
- потрібно розвивати і вдосконалювати якість навчальних програм в інтересах студентів та інших бенефіціарів вищої освіти на Європейському просторі вищої освіти;
- мають існувати ефективні та надійні організаційні структури, у межах яких ці академічні програми здійснюються та підтримуються;
- важливими є прозорість та використання зовнішньої фахової допомоги в процесах забезпечення якості;
- створення культури якості у вищих навчальних закладах має отримати всіляку підтримку;
- необхідно розробити процеси, за допомогою яких вищі навчальні заклади зможуть демонструвати свою відкритість та підзвітність, включаючи підзвітність за державні і приватні інвестиції;
- забезпечення якості, яке гарантує відкритість та підзвітність, повністю сумісне із процесами забезпечення якості задля підвищення ефективності роботи закладу;
- заклади освіти мають демонструвати свою якість як на національному, так і на міжнародному рівні;
- процеси, які застосовуються, не повинні обмежувати різноманіття та стримувати нововведення.

На основі перерахованих принципів у документі були сформульовані стандарти і рекомендації ENQA із внутрішнього і зовнішнього забезпечення якості у ВНЗ, які повинні бути покладені в основу побудови систем якості поряд з іншими сучасними підходами й принципами менеджменту якості.

Відповідно до рекомендацій Берлінського комюніке ENQA були розроблені такі стандарти [3]:

Частина 1: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах – 7 стандартів.

Частина 2: Європейські стандарти і рекомендації щодо зовнішньої гарантії якості вищої освіти – 8 стандартів.

Частина 3: Європейські стандарти й рекомендації для агенцій із зовнішнього забезпечення якості – 8 стандартів.

Насамперед ВНЗ повинні керуватися стандартами внутрішнього забезпечення якості, а саме:

1.1. Політика закладу і процедури забезпечення якості. Навчальні заклади повинні визначити політику і пов'язані з нею процедури, які б забезпечували якість і стандарти їхніх навчальних програм та дипломів. Вони також мають відкрито заявити про свої наміри створити таку атмосферу і практику, які б визнавали важливість якості та її забезпечення. Задля досягнення такої мети, навчальні заклади мають розробити і втілювати стратегію постійного підвищення якості. Стратегія, політика і процедури повинні мати офіційний статус і бути доступними для широкого загалу. Вони також повинні передбачити участь студентів і інших зацікавлених сторін у процесі забезпечення якості.

1.2. Затвердження, моніторинг і періодичний перегляд програм і дипломів.

Навчальні заклади повинні мати офіційний механізм затвердження, періодичного перегляду та моніторингу своїх навчальних програм і дипломів.

1.3. Оцінювання студентів. Оцінювання студентів передбачає послідовне використання оприлюднених критеріїв,

правил і процедур.

1.4. Забезпечення якості викладацького складу. Навчальні заклади повинні мати у своєму розпорядженні певні процедури і критерії, які б засвідчували, що викладачі, які працюють із студентами, мають відповідну кваліфікацію і високий фаховий рівень для здійснення своїх службових обов'язків.

1.5. Навчальні ресурси та підтримка студентів. Навчальні заклади повинні гарантувати, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес, є достатніми і відповідають змісту тих програм, які пропонує заклад.

1.6. Інформаційні системи. Навчальні заклади повинні гарантувати, що вони збирають, аналізують і використовують відповідну інформацію для ефективного управління своїми навчальними програмами та іншою діяльністю.

1.7. Публічність інформації. Навчальні заклади повинні регулярно публікувати найсвіжішу, неупереджену і об'єктивну інформацію – як кількісну, так і якісну – про навчальні програми і кваліфікації, котрі вони пропонують.

Облік вимог зазначених міжнародних стандартів дозволяє ВНЗ знайти резерви поліпшення своєї діяльності й шляхи підвищення якості утворення.

З огляду на вищезазначене ми дійшли висновку, що основними концептуальними засадами управління якістю освіти у ВНЗ є: принципи стратегії загального управління якістю, у першу чергу "процесний підхід" і "орієнтація на споживача", які означають врахування особливостей діяльності ВНЗ, зокрема, специфіку потреб і очікувань різних категорій споживачів, продукції, ключових процесів ВНЗ; міжнародні стандарти якості ISO серії 9000, які дозволяють розробити документовану систему менеджменту якості у вигляді стандартів організації, інструкцій і т.д.; стандарти і настанови для гарантії якості вищої освіти в європейському просторі, розроблені Європейською асоціацією організацій гарантії якості у сфері вищої освіти (ENQA), які враховують специфіку діяльності вищих навчальних закладів.

Системне дослідження управління якістю освіти у ВНЗ передбачає вивчення комплексу проблем, що охоплюють: визначення процедур і показників оцінювання якості освіти (як освітнього процесу, його результату і функціональної системи); проведення моніторингу та прийняття управлінських рішень з метою забезпечення встановлених норм якості освіти на всіх її рівнях.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Новіков В.* Аналіз основних положень ISO 9004:2009/ В.Новіков // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010. – №6. – С. 41-45.
2. Побудова систем управління якістю освіти вищих навчальних закладів / [Л.М. Віткін, С.М. Лаптев, Т.В. Фініков, С.М. Піддубна]. – К.: Таксон, 2009. – 564 с.
3. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в європейському просторі вищої освіти. – К.: Ленвіт, 2006. – 35с.
4. *Фомичев С.К.* Основы управления качеством / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрыбина. – К., 2002. – 192 с.
5. ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of organization — A quality management approach (Управління з метою сталого успіху організації – Підхід з позицій управління якістю).

Подано до редакції 15.06.11
