

ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ ПРИ РОЗРОБЦІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

І.П. ТАВЛУЙ, здобувач

Національний університет біоресурсів та природокористування України

В наш час якість освіти має визначальне значення для успішного розвитку будь-якої країни. Револьюційні зміни технологій, які опираються на інтелектуальні ресурси, стають найважливішим фактором, що обумовлює розвиток економіки. Визначальна роль вищих навчальних закладів саме у розвитку інтелектуальних ресурсів країни, конкурентоспроможних на сучасному ринку праці, тобто спроможних забезпечити реалізацію високоефективних інноваційних проектів в різних секторах економіки.

Пошук нових сучасних інструментів, які забезпечать затребуваний сьогодні ринком рівень якості освітньої діяльності, загострився посиленою конкуренцією серед ВНЗ. Міжнародний досвід свідчить, що досягають ліdersьких позицій у будь-якій галузі лише ті установи, організації та підприємства, які спроможні забезпечити світовий рівень якості продукції та надання послуг. Саме якість – є пріоритетним фактором забезпечення конкурентоспроможності для вищих навчальних закладів.

Основні світові тенденції у сфері забезпечення якості освіти зводяться до наступних:

1. Розробка єдиних критеріїв та стандартів гарантії якості освіти європейських країн в рамках Болонського процесу.
2. Створення, розвиток та гармонізація національних систем акредитації освітніх програм європейських країн.
3. Розробка та впровадження системи якості навчального закладу на базі різних моделей системи якості, включаючи вимоги та рекомендації міжнародних стандартів серії ISO 9000:2000, модель Європейського фонду по менеджменту якості (EFQM) та інші національні моделі управління якістю в освіті.
4. Побудова системи управління якістю освітнього процесу на принципах менеджменту якості, але без безпосередньої прив'язки до будь-яких моделей.
5. Перенесення центру тяжіння із процедур зовнішнього контролю якості освітнього процесу та його результатів на базі національних систем атестації та акредитації в сторону внутрішньої самооцінки освітнього закладу на основі тих чи інших моделей. Це забезпечує перенесення відповідальності за якість та оцінку якості туди, де вона і повинна бути – в освітню установу, та призводить до суттєвої економії матеріальних та часових ресурсів, які виділяються на проведення зовнішньої експертизи [1].

Сьогодні, говорячи про якість, мають на увазі не стільки якість освітньої діяльності, скільки якість функціонування вищого навчального закладу, досконалість його систем управління якістю, націлених на постійне покращення. Більшість ВНЗ використовують для цього міжнародні стандарти ISO серії 9000, вдосконалюючи свої системи якості на засадах концепцій загального управління якістю (TQM), якими передбачено безперервне вдосконалення організації, поліпшення якості продукції (послуг) і задоволення потреб усіх зацікавлених сторін: замовників, постачальників, персоналу та суспільства.

Стандарти ISO серії 9000 містять універсальні вимоги до систем управління якістю будь-якого підприємства та базуються на восьми принципах тотального менеджменту з якості:

- Орієнтація на замовника;
- Лідерство;
- Залучення працівників;
- Процесний підхід;
- Системний підхід до управління;
- Постійне поліпшення;
- Прийняття рішень на підставі фактів;
- Взаємовигідні стосунки із постачальниками.

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю у освітніх установах, спонукає ВНЗ аналізувати вимоги замовників, визначати процеси, які сприяють створенню та наданню освітніх послуг, прийнятих для замовника та керувати цими процесами. Впровадження процесного підходу в управлінні ВНЗ є однією із основних вимог системи менеджменту якості для вищих навчальних закладів, які прийняли рішення щодо запровадження систем управління якістю. Вважається, що бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними із нею ресурсами керують як процесом. Для ефективного функціонування ВНЗ потрібно визначити численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси та керувати ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначання процесів і особливо їх взаємодій в організації та керування ними називають «процесним підходом» [2].

Рисунок 1 ілюструє систему управління якістю, що базується на процесах, але не деталізує ці процеси. Проте рис.1 чітко визначає чотири основні групи мікропроцесів, входом для яких виступають вимоги замовників, а виходом – продукція (послуга). При цьому обов'язковою умовою є зворотній зв'язок із замовником через мікропроцес «Вимірювання, аналізування і поліпшування».

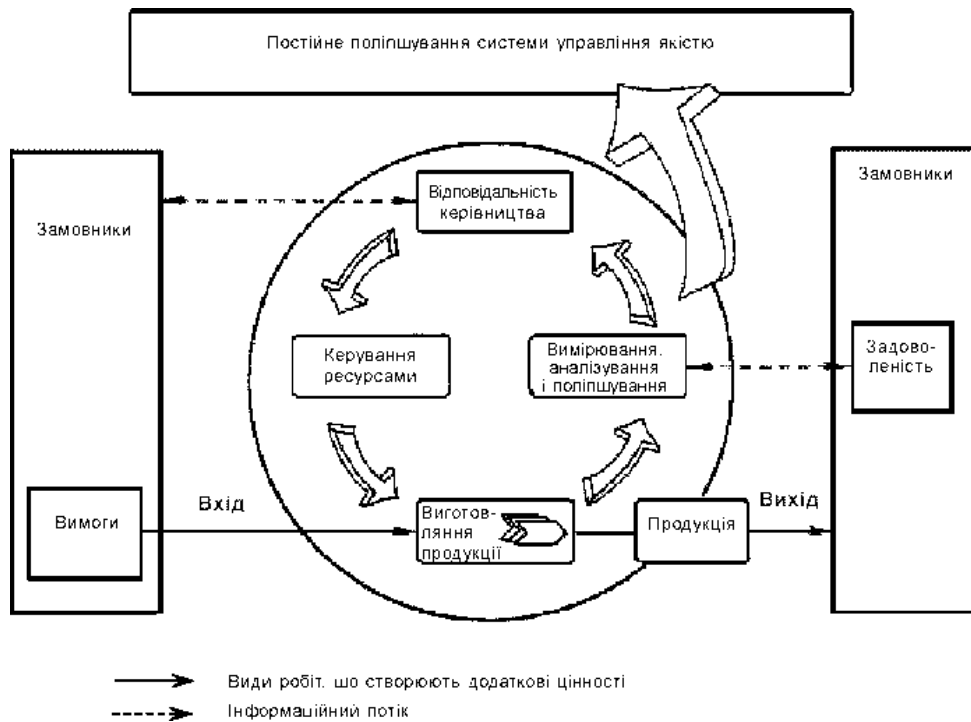


Рисунок 1. Модель системи управління якістю, що базується на процесному підході. Джерело: ДСТУ ISO 9001: 2009

З огляду на специфіку вищого навчального закладу, враховуючи вимоги стандарту ISO 9001:2008 та Стандартів і рекомендацій для гарантії якості вищої освіти на європейському просторі Європейської асоціації гарантії якості у вищій освіті, при проектуванні системи управління якістю ВНЗ доцільно визначити наступні процеси:

1. Макропроцес «Відповідальність керівництва»:
 - Управління документацією системи управління якістю;
 - Управління записами;
 - Стратегічне планування та управління університетом;
 - Аналіз системи управління якістю зі сторони керівництва;
 - Інформування суспільства.
2. Макропроцес «Процеси основної діяльності»:
 - Освітня діяльність;
 - Виховна діяльність;
 - Наукова діяльність;
 - Міжнародна діяльність.
3. Макропроцес «Керування ресурсами»:
 - Управління персоналом;
 - Управління інформаційно-телекомунікаційним середовищем університету;
 - Управління інформаційними ресурсами наукової бібліотеки;
 - Управління матеріально-технічним забезпеченням діяльності ВНЗ;
 - Обслуговування та розвиток інфраструктури університету;
 - Управління системою охорони праці;

- Управління забезпеченням безпеки.
- 4. Макропроцес «Вимірювання, аналізування і поліпшування»:
 - Внутрішній аудит;
 - Моніторинг, вимірювання та аналіз процесів;
 - Аналіз та усунення невідповідностей;
 - Запобіжні та коригуючі заходи;
 - Покращення діяльності університету.

При розробці системи управління якістю ВНЗ слід зазначити, що стандарти серії ISO 9000 не встановлюють вимог до продукції та послуг, а лише до системи управління якістю. Проте система управління якістю обов'язково передбачає визначення вимог замовників до продукції та послуг. Метою системи управління якістю вищого навчального закладу є підвищення рівня якості освітньої діяльності та, як наслідок, задоволеність вимог замовників та інших зацікавлених сторін університету.

Для забезпечення управління якістю у вищому навчальному закладі доцільно запроваджувати методологію «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) для кожного визначеного процесу.

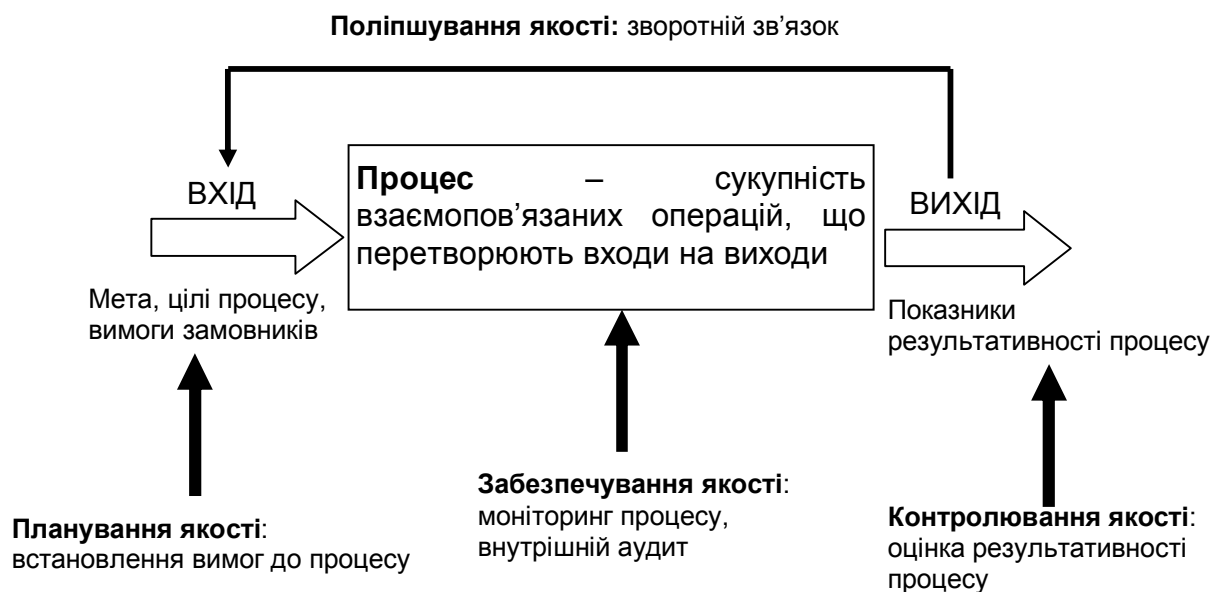


Рисунок 2. Модель управління процесом, що базується на методології PDCA (розроблено автором за результатами власних досліджень)

На Рисунку 2 зображено модель управління процесом, що базується на методології PDCA та забезпечує управління якістю, в т.ч. її складовими:

- Планування якості – визначення вимірних цілей для кожного процесу, в т.ч. цілей, які витікають із мети процесу та встановлених вимог замовників до даного процесу;
- Забезпечування якості – створення системи моніторингу для процесу, як контрольна функція відповідального за процес; проведення внутрішніх аудитів – незалежна оцінка ступеня відповідності процесу встановленим до нього вимогам;

- Контролювання якості – оцінка результативності (ефективності) процесу відповідно до встановлених цілей;
- Поліпшування якості – використання зворотного зв'язку для збільшення здатності виконати вимоги до якості.

Висновки

Усвідомлення вищими навчальними закладами потреби в активізації зусиль у напрямку гарантії якості в контексті вимог Болонського процесу, а також в умовах зростаючої конкуренції серед ВНЗ, є підставою для прийняття рішень вищим керівництвом університетів щодо розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів. Запровадження процесного підходу до управління вищими навчальними закладами дає змогу раціонального використання ресурсів для забезпечення життєдіяльності ВНЗ та гарантує прозорість щодо відповідальності, прийняття рішень тощо. Цикл PDCA забезпечує управління якістю через її складові в кожному із процесів, визначених для управління. Підвищення якості освітньої та наукової діяльності, ефективності управління вищого навчального закладу в цілому, створює конкурентні переваги для університетів на міжнародному рівні. А сама система управління якістю використовується як технологія управління та постійного розвитку вищого навчального закладу.

Список літератури

1. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. 408 с.
2. Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000: 2005, IDT): ДСТУ ISO 9000: 2007.- [Чинний від 01.01.2008]. К.: Держспоживстандарт України 2008.-28с.-(Національний стандарт України).
3. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009.- [Чинний від 01.09.2009]. К.: Держспоживстандарт України 2009.-26с.-(Національний стандарт України).
4. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве – Й.: Аккредитация в образовании, 2008.-58 с.