

РОЛЬ ПЕРСОНАЛУ У РОЗВИТКУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВНЗ

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 [3].

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 [2].

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 [4].

При реалізації проекту з розробки та впровадження системи управління якістю в НУБіП України залучення персоналу здійснювалось за декількома напрямками, одним із яких є навчання та соціологічні опитування[1].

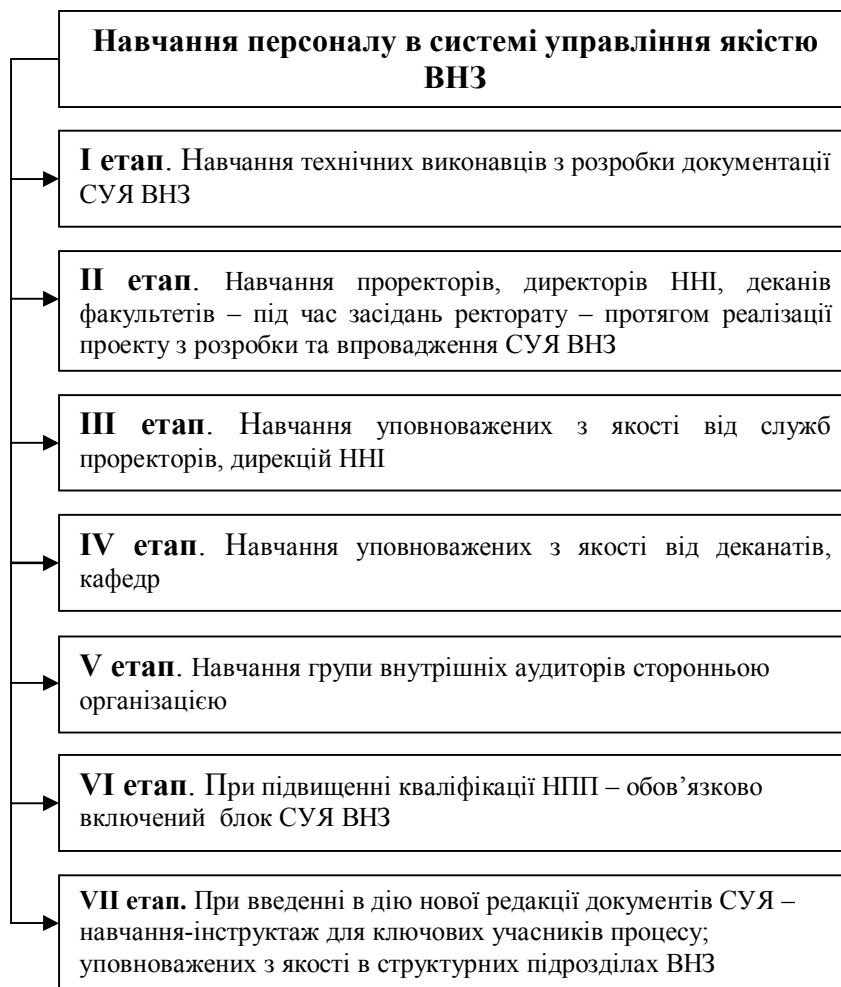


Рис. 1. Система навчання персоналу при розробці та впровадженні СУЯ ВНЗ

Ефективність системи навчання при реалізації проекту з розробки та впровадженні системи управління якістю у вищому навчальному закладі (рис.1) є запорукою успішності всього проекту.

Відомо, що ефективні системи управління повинні формуватися безпосередньо на підприємстві, де впроваджується система, причому розробкою документів повинні займатися його працівники. Саме персонал ВНЗ якнайкраще розуміється на тонкощах та особливостях кожного напрямку діяльності та знає усі проблемні зони у діючій системі управління, тому залучення персоналу до розробки документації СУЯ дає можливість вирішити проблеми конкретної організації, використовуючи потенціал її працівників.

Також вважаємо, що створення окремих Рад з якості у ВНЗ є недоцільним. Кожний навчальний заклад працює у діючій системі управління, яка включає, у тому числі, ректорат та вчені ради. Використання засідань ректорату для контролю за станом розвитку проекту СУЯ ВНЗ дає можливість впровадити зміни у операційну діяльність вишу та залучити вище керівництво до впровадження системи управління якістю на всіх рівнях університету.



Рис. 2. Фактори ефективності проекту СУЯ ВНЗ у системі навчання персоналу

Збереження індивідуальності ВНЗ при провадженні СУЯ, виявлення та вирішення проблемних питань конкретного навчального закладу, управління опором змінам, потреба у поширенні великого масиву інформації за короткий термін часу, формування команди однодумців при впровадженні інновацій, створення комфортного середовища для персоналу в умовах змін, сприяння розвитку само мотивації – ці фактори ефективності проекту визначаються саме системою навчання персоналу (рис.2).

Зворотній зв'язок із персоналом дає можливість управляти організаційними невідповідностями, покращенням діяльності тощо. 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. 3-4:

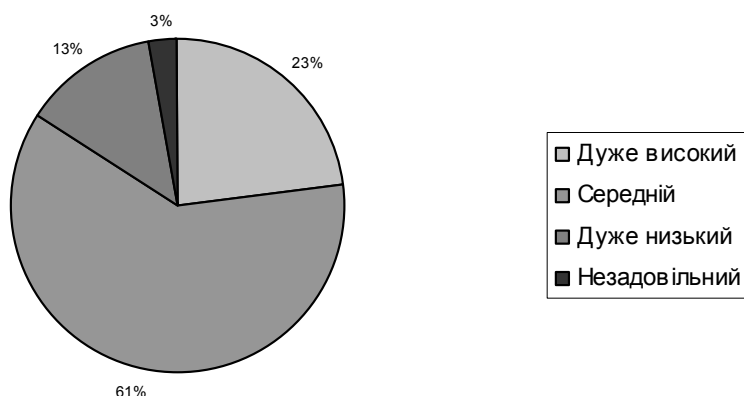


Рис. 3 Рівень якості управління в структурних підрозділах університету

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. 3). Дана оцінка підтверджує необхідність впровадження системи менеджменту якості, яка, у тому числі, регулює питання управління на всіх організаційних рівнях університету.

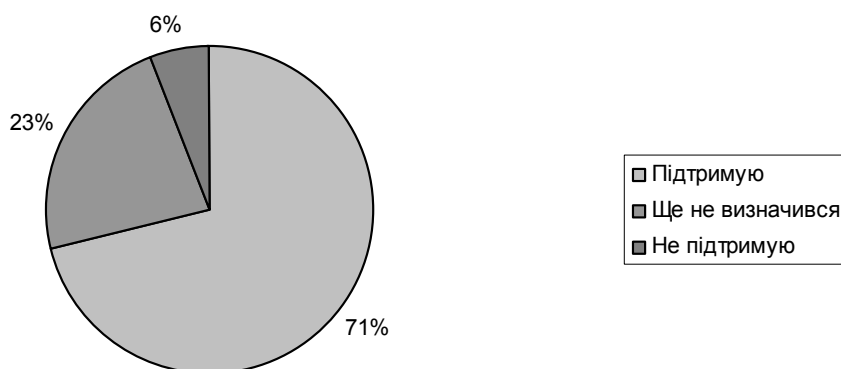


Рис. 4 Підтримка персоналом курсу розвитку університету у сфері якості

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. 4) 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.

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. Система навчання персоналу при розвитку СУЯ ВНЗ є запорукою ефективності проекту.
2. При розвитку системи управління якістю ВНЗ доцільним є використання інформації від персоналу для покращення діяльності університету.
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.

Література

1. Паніна Н.В. Технологія соціологічного дослідження/ Н.В.Паніна – К.: Наукова думка, 1996. – 231 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.- 29 с.- (Національний стандарт України).
3. Тимченко В.В. Обучение и мотивация персонала вуза в системе менеджмента качества/ В.В. Тимченко// Качество. Инновации. Образование. – 2003. - № 3. - С. 6-8.
4. European Assessor Training Modulus (Assessed version), EFQM Publication, 2003. — 137 p.