

ЯКІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ І МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ В ОСВІТІ

Статтю присвячено аналізу проблеми якості вищої освіти з точки зору її відповідності вимогам сучасного суспільства. На думку автора, шлях до її покращення має проходити через оптимізацію управління якістю у ВНЗ і впровадження системи менеджменту якості, що базується на серії міжнародних стандартів ISO 9000.

Ключові слова: освіта, якість, управління, стандарт, ISO 9000, система менеджменту якості.

Стаття посвячена аналізу проблеми качества высшего образования с точки зрения его соответствия требованиям современного общества. По мнению автора, путь к его улучшению должен проходить через оптимизацию управления качеством в вузе и внедрение системы менеджмента качества, основанной на серии международных стандартов ISO 9000.

Ключевые слова: образование, качество, управление, стандарт, ISO 9000, система менеджмента качества.

The article is devoted to the analysis of problem of education quality in view of its correspondence to the demands of modern society. To the author's opinion the way to the improvement of it must go through the optimization of quality management at the university and the introduction of quality management system based on the family of international standards ISO 9000.

Key words: education, quality, standard, ISO 9000, the system of quality management.

Перехід державної економіки України до ринкових відносин виявив низку проблем у сфері вищої освіти взагалі та вищої технічної освіти зокрема. Кон'юнктура ринку, що швидко змінюється; його нерівномірна насиченість: дефіцит одних спеціалістів і, водночас, надлишок інших; нестійкий попит на спеціалістів з боку роботодавців; послаблення державного регулювання ринку праці і розподілу випускників; посилення конкуренції внаслідок збільшення кількості недержавних навчальних закладів і розширення сегменту платних освітніх послуг; занизька ефективність освітніх процесів внаслідок використання застарілих методик навчання – все це вимагає перегляду підходів до розуміння того, чим є якісна вища освіта.

Поява словосполучення «якість освіти» на початку 90-х років ХХ ст. в законі «Про освіту» у контексті її державного контролю стала поштовхом до виникнення різних практик такого контролю, ініціювала розробки відповідних теоретичних концепцій, перетворившись на основний фактор стійкого зростання зацікавленості вчених до даного питання. Кількість відповідних публікацій невпинно зростає і зараз [1; 3; 8; 9; 11; 13].

Аналіз дефініцій поняття «якість освіти» авторитетних учених дозволяє виділити широке і вузьке його тлумачення. В узагальненому вигляді воно визначається як сукупність властивостей і виявів, що сприяють задоволенню потреб людини і відповідають інтересам суспільства й держави [3].

При цьому випускники, на думку деяких авторів, мають розглядатися, з одного боку, як споживачі отримуваної в освітньому закладі інформації, а з іншого, – як постачальники власних знань і вмінь роботодавцю [8].

Окрім того, результати освіти можуть бути оцінені з позиції різних об'єктів (учні, студенти, викладачі, ВНЗ) за різними параметрами, у різних вимірах і на різних рівнях. І кожного разу мова йтиме про різні результати. Це визначає вужчий (або спеціальний) зміст якості освіти.

Якість освіти спеціаліста відбувається в процесі опанування ним історично зумовленим змістом матеріальної і духовної культури. Становлення суб'єктності забезпечується історично зумовленою системою освіти, а на подальших етапах розвитку особистості – реальним буттям і конкретною професійною діяльністю. Якість освіти – персональна особливість, необхідна людині для здійснення будь-якої діяльності, у тому числі професійної [13].

Якість вищої освіти, з одного боку, складається з окремих якостей, а з іншого, – є системою, призначеною для розв'язання конкретних професійних завдань. Тому основною об'єднуювальною ланкою між окремими параметрами є професійне завдання [11].

Слід також зазначити, що деякі науковці висловлюють цілковите переконання у тому, що досягнення якості освіти є взагалі завданням утопічним, оскільки освіта – це та сфера діяльності, яка просто приречена на перманентний стан кризи, оскільки цей стан зумовлений самою природою речей. Система цінностей і пріоритетів світу змінюється настільки швидко, що жодна навчальна програма не може встигнути адаптуватися до різкої зміни парадигм [9].

Питання якості освіти в цілому та її оцінки зокрема є справді складним. Традиційно оцінювання якості навченості студентів і випускників здійснюється через контрольні заходи, за допомогою різноманітних завдань, питань, задач. Засоби контролю добираються для різних спеціальностей з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності і, з урахуванням законів дидактики, розробляються викладачами з метою перевірки ступеня засвоєння знань: упізнання, відтворення, репродуктивне вживання, синтез. Однак у цих завданнях, як правило, не знаходять відображення методи визначення рівня готовності до застосування знань та вмінь користуватися ними у

конкретних професійних ситуаціях.

Загальновідомо, що сучасна вища освіта базується на загальнотеоретичному, а не на практичному навчанні. Метою вивчення дисципліни є, по суті, не формування потреби і вміння використовувати в подальшому її науковий зміст, а лише фактографічне засвоєння наукових відомостей, найчастіше – на рівні запам'ятовування. Від студента, за таких умов, вимагається відвідування лекцій і чітка відповідь на екзамені в межах змісту програми. Рівень засвоєння студентом теоретичних знань встановлюється викладачем і базується на його особистому досвіді й суб'єктивних критеріях контролю якості результатів навчання, а не на інтегральних вимогах щодо кваліфікації спеціаліста. Як наслідок, студент отримує поверхове уявлення про зв'язок навчання з основними професійними завданнями, які йому належатиме розв'язувати, про зміст і форми самопідготовки та методи організації робочого процесу, про систему і критерії позиційно зовнішньої оцінки знань, з якими він уперше зіткнеться лише влаштувавшись на роботу.

З огляду сказане вище, вважаємо необхідною зміну парадигми оцінки якості освіти із загальнотеоретичної на практично орієнтовану, таку, що відповідає запитам сучасного ринку праці, гарантує конкурентоспроможність майбутнього фахівця. Головні зміни мають відбутися, перш за все, на ціннісному рівні основних суб'єктів освітнього процесу (викладачів і студентів), яким необхідно виробити нові форми співпраці й усунути існуючих стереотипів.

В організаційному плані ключова роль має відводитися розробленню й запровадженню системи критеріїв і механізмів оцінювання й підтвердження якості освіти, деякі елементи котрої ефективно функціонують у національних системах оцінювання якості ряду країн Євросоюзу, інтеграція до якого є основною ідеєю зовнішньої політики держави.

Підсумовуючи сказане, слід зазначити, що характерними ознаками, які розкривають поняття «якість освіти» у науковому і практичному аспектах є культурно-історична обумовленість, комплексність, системність, міжпредметність, цілеспрямованість, суб'єктність, стандартизованість.

Мета статті: зробити аналіз наукової теорії й законодавчої бази з проблеми якості та стандартизації освіти і спробі поєднати проблему якості управління з управлінням якістю в системі вищої освіти відповідно до актуальних потреб і вимог суспільства.

Стандарт – це певна норма, зразок, мірило, головне призначення якого полягає в організації діяльності людей, спрямованій на виробництво продукції чи надання послуг, властивості і характеристики яких повністю задовольняють потреби суспільства. Останнім часом терміни «стандарт вищої освіти» та «стандартизація вищої освіти» набули широкого вжитку в середовищі законодавців і менеджерів освіти, науковців і педагогів-практиків. Під різними кутами зору проблема організації відносин і діяльності людей, що спрямована на виробництво продукції чи надання послуг стандартизації досліджується вітчизняними і зарубіжними філософами, педагогами, методистами з окремих дисциплін, соціологами, економістами, теоретиками державного управління, спеціалістами у галузі метрології та стандартизації. Аналіз наукової літератури доводить актуальність цього питання, не випадково ж бо ціла плеяда науковців присвятила цій темі свої роботи. Поміж них відомі автори: С. Гончаренко, Ю. Жидецький, С. Сисоєв, Н. Ничкало, А. Лігоцький, Н. Пастернак, О. Радковська, В. Беспалько, Н. Селезнева, Я. Нейматов, В. Соколов, В. Андрущенко, М. Михальченко, В. Кремень, В. Гальперіна, Т. Фініков, О. Шаров, Н. Авшенюк та інші.

Заглиблюючись у аналіз теоретичних напрацювань, які безпосередньо чи опосередковано торкаються проблеми стандартизації вищої освіти, варто наголосити на швидкому становленні практики та певному відставанні теоретичного її обґрунтування. У статті 15 Закону України «Про освіту», зокрема, передбачено, що державні стандарти освіти встановлюють вимоги до змісту, обсягу і рівня освітнього та фахового підготовки в Україні. Вони є основою оцінки освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівня громадян незалежно від форм одержання освіти, розробляються окремо з кожного освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівня, затверджуються Кабінетом Міністрів України та підлягають перегляду і Perezatвердженню не рідше, ніж один раз на 10 років [7]. Звісно, що об'єктивно існуюча реальність вимагатиме адекватних змін існуючих стандартів значно частіше, ніж раз на 10 років, якщо не сказати постійно. Отже, стандарти, які регулюють діяльність вищої школи, мають бути гнучкими і реактивними. В умовах ринку, що перебуває у стані постійних змін, управління процесом навчання і здобуття вищої освіти не може зберігати свій виключно механічний характер.

У вітчизняних стандартах відсутній опис зв'язку і послідовності реалізації окремих дисциплін з кваліфікаційною характеристикою випускника. Держава не ставить перед традиційною дисципліною інтегральних цілей і завдань. Розв'язання цього масштабного завдання потребує проведення розрахованих на довгострокову перспективу заходів, котрі не завжди можуть бути обмежені лише рамками системи освіти. Зокрема, необхідно передбачити можливість адаптації навчальних програм до вимог світового ринку праці; розширити навчання на основних мовах світу; покращити освітній менеджмент, інформаційну діяльність і маркетинг; сприяти забезпеченню мобільності студентів і науково-педагогічних працівників та їх працевлаштуванню.

Важливою тенденцією розвитку освіти на сучасному етапі є глобалізація, обумовлена інтеграційними процесами та інтенсивною взаємодією між державами в різних сферах громадського

життя. Таким чином, освіта з категорії національних пріоритетів високорозвинених держав переходить у категорію світових пріоритетів. Всебічний аналіз, розроблення цілей, форм і засобів модернізації освіти здійснює ЮНЕСКО (Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури). Аналізуючи і синтезуючи світовий досвід теорії та практики у сфері підготовки кадрів, ЮНЕСКО всіляко сприяє обміну й розповсюдженню найбільш позитивних результатів, надаючи можливість державним органам управління освітою узгоджувати свою політику у цій сфері із загальними тенденціями її розвитку. Саме з метою консолідації зусиль на шляху розв'язання актуальних проблем і розгортання процесу серйозної реформи вищої освіти в усьому світі було проведено «Всесвітню конференцію з вищої освіти для всього світу в XXI столітті: підходи і практичні заходи» (1998 р.). Головна думка, яку обстоювали учасники конференції, полягала у відведенні освіті відповідальної ролі у розв'язанні нагальних проблем сучасності з позицій орієнтації на довготривалу адекватність очікуванням соціуму та прогнозування його майбутніх потреб, з обов'язковим максимально активним залученням до освітнього процесу усіх його учасників [2]. Очевидною також є зацікавленість міжнародної спільноти у стандартизації освіти. Підтвердженням цього є розділ «Пошук стандартів», що знайшов місце в доповіді «Про стан справ у сфері освіти», датованій ще 1993 роком [14].

Зазначене вище переконує нас у тому, що єдино правильною відповіддю на всі окреслені питання може стати впровадження у вищих навчальних закладах системи менеджменту якості, яка відповідає концепції загального управління якістю (TQM) і базується на серії міжнародних стандартів якості ISO 9000. Варто лише згадати основні принципи, що складають системну основу ISO 9000-2008 і звучать наче цитати з «Програмного документу: реформа і розвиток вищої освіти», який було прийнято на згадуваній конференції: 1) орієнтація на споживача (у нашому випадку суспільство); 2) залучення всіх працівників до виробничого процесу; 3) лідерство керівників; 4) процесний підхід (відсутність механістичності і затеоретизованості); 5) системний підхід до менеджменту; 6) прийняття рішень, на підставі фактів; 7) постійне покращення (не тільки адекватність вимогам, а й прогнозування майбутніх); 8) взаємовигідні відносини з постачальниками [5, с. 2].

До очевидних «плюсів» такої системи менеджменту якості (СМК) належить також передбачений ISO 9000 компроміс, допустимий під час впровадження й застосуванні, що дає змогу урахування ефективного використання надбань національної системи освіти, традицій, багатого досвіду і власних пріоритетів. Розвиток освіти не може проходити в рамках жорстких вимог чи нав'язаних структур. Досвід показує, що стратегії розвитку освіти, які базувалися на простому копіюванні моделей і прямому запозиченні іноземних ідей (цінностей) при ігноруванні регіональних і національних культур та філософій мали негативні наслідки.

Попереджуючи можливі критичні заперечення, на кшталт, «стандарти серії ISO 9000 не підходять для використання у невиробничій освітній галузі», дозволимо собі зауважити, що неймовірна популярність цих стандартів у найрізноманітніших сферах життєдіяльності і на різних рівнях є незаперечною і пояснюється тим, що вони стосуються універсального і необхідного всім феномену «якості». У названих стандартах подаються терміни і визначення, процедури розробки і впровадження систем менеджменту якості в організаціях та установах. Особливістю стандартів є те, що вони ставлять вимоги не до якості продукції безпосередньо, а до системи організації управління виробництвом, яке покликане забезпечити передбачуваний і стабільний рівень якості продукції. З точки зору стандартів ISO 9000, якісною вважається та продукція, яка задовольняє як специфіковані (прописані), так і очікувані (не прописані) вимоги споживача.

Оскільки в теорії все виглядає досить переконливо, спробуємо стисло проаналізувати, чи слідування позиціонованим у ISO-стандартах принципам може бути дієвими на практиці. Отож, підготовка сучасних фахівців відбувається у класичних освітніх закладах, часом, з використанням технологій і методик, що склалися ще у минулих століттях і нерідко входять у конфлікти з існуючою реальністю. Внутрішні протиріччя зумовлені тим, що суб'єкти освітнього процесу – адміністрація, викладачі і студенти співіснують у єдиному просторі і часі, але частіше за все не мають спільних цілей, потреб, мотивацій і соціальних практик. Останнє є виявом прямої невідповідності одному з 8-ми основних принципів менеджменту якості (залучення усіх працівників до процесу досягнення загальної мети).

Розірваність інформаційного, комунікативного, дисциплінарного простору і часу знижує ефективність освітнього процесу, перешкоджає цінному діалогу поколінь, уповільнює формування нової корпоративної культури університету. Паралельне співіснування двох інтерпретацій освітнього процесу – як обміну послугами і як комунікації «вчитель – учень» – спотворює його сприйняття усіма діючими особами, зберігаючи домінування традиційних технологій навчання над інноваційними.

Не можна не погодитися з авторами, які справедливо стверджують, що управління якістю ВНЗ повинно здійснюватись за такими напрямками: 1) підпорядкування усіх діючих осіб єдиній меті; 2) чітке визначення характеру і стилю взаємодії керівників і виконавців; 3) регулярне (систематичне) діагностування професійної компетентності, професійно важливих якостей менеджерів освіти і педагогічних працівників у єдиному змістовому ключі; 4) забезпечення педпрацівників знаннями і вміннями в галузі освітнього менеджменту з урахуванням результатів діагностики; 5) встановлення

прямих і зворотних, зовнішніх і внутрішніх зв'язків між різними структурними елементами системи управління освітою.

Жоден із зазначених пунктів не суперечить основним принципам менеджменту якості, а навпаки, повністю їм відповідає.

Якість і результативність освітньої діяльності також значною мірою залежить від того, яким є якісний показник «входів» (абітурієнтів) освітнього процесу і їх постачальників. Зазначеній проблемі присвячено окремих пункт стандарту 7.4. У 2008 р. було зроблено значний крок до її розв'язання, а отже, й до реалізації вимог міжнародних стандартів на загальнодержавному рівні: вперше проведено зовнішнє незалежне тестування випускників загальноосвітніх шкіл з метою об'єктивного оцінювання знань і готовності до здобуття подальшої освіти. Отримання сертифікату є гарантією «відповідності продукції, що закупається встановленим вимогам до закупівель» (п. 7.4.1).

Отримання сертифікату відповідності стандартам ISO 9000 – складна процедура, яка вимагає значних витрат часу і коштів, але почати можна із розроблення елементів СМЯ для ВНЗ відповідно до обраного розділу стандарту 9001:2008 (система менеджменту якості, відповідальність керівництва, менеджмент ресурсів, процеси життєвого циклу продукції, вимірювання, аналіз і покращення). Гнучкість стандарту надає можливість це зробити і досягти позитивних результатів навіть без офіційного їх визнання. Можна також взяти за орієнтир зафіксовані у стандарті вимоги: безперервне покращення діяльності; постійне зростання ролі вищого керівництва; врахування законодавчих і нормативно-правових вимог; встановлення цілей, які підлягають вимірюванню; моніторинг інформації, що є свідченням задоволеності споживача; постійне зростання уваги до ресурсів; визначення ефективності навчання (усіх задіяних у «процесі»); аналіз даних, що свідчать про ступінь виконання своїх функцій системою менеджменту якості. Якщо врахувати специфіку освітньої сфери, зокрема той факт, що студент є одночасно «входом» і «виходом» (замовником послуги, який має докладати зусиль для отримання, і ресурсом, необхідним для її виконання), то якість наданих освітніх послуг неодмінно зросте.

Література

1. Вища освіта і наука – найважливіші сфери відповідальності громадянського суспільства та основа інноваційного розвитку: Доп. **С. Ніколаєнка** на підсумковій Колегії Міністерства освіти і науки (24 березня, м. Київ) // Освіта України. – 2005. – 29 березня. – С. 5–7. 2. Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века: подходы и практические меры // Высшее образование в XXI веке: подходы и практические меры ЮНЕСКО, Париж 5-9 октября 1998 г. Всемирная конференция по высшему образованию. Заключительный доклад. – С. 23. 3. **Гутник Г. В.** Информационное обеспечение системы качеством образования в регионе / Г. В. Гутник // Информатика и образование. – 1999. – № 1. – С. 7–12. 4. ДСТУ ISO 9000-2008: Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К. : Держстандарт України, 2008. – 27 с. 5. ДСТУ ISO 9001-2008: Системи управління якістю. Вимоги. – К. : Держстандарт України, 2008. – 23 с. 6. ДСТУ ISO 9004-200: Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К. : Держстандарт України, 2001. – 44 с. 7. **Закон України** «Про освіту» № 1144-ХІІ від 4 червня 1991 р. Відомості Верховної ради України. – 2002. – № 34. – С. 452–456. 8. **Иродов М. И.** Создание системы управления качеством подготовки специалистов в вузе / М. И. Иродов, С. В. Разумов // Университетское управление. – 2003. – № 2(25). 9. **Кун Т.** Структура научных революций / под. ред. С. Р. Микулинского и А. А. Марковой. – М., 1975. 10. **Лукашенко М. А.** Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2003. – С. 246. 11. **Некрасов С. Д.** Проблема оценки качества профессионального образования специалиста / С. Д. Некрасов // Университетское управление. – 2003. – № 1(24). 12. Програма розвитку освіти в Україні на 2005-2010 роки: Проект // Вища школа. – 2005. – № 3. – С. 76–103. 13. Системи качества в образовании / под общ. ред. **Ю. П. Адлера**. – М., 2000. 14. UNESCO. Documents in Education. Education for all: status and trends. 1993. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.unesco.org/education/pdf/27_111.pdf.