View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Digital Library NAPS of Ukraine

Лукіна Тетяна Олександрівна,
доктор наук з державного управління, професор кафедри управління освітою Національної академії державного управління при Президентові України, головний науковий співробітник лабораторії моніторингових досліджень якості освіти Інституту педагогіки АПН України,
Коржевська Ганна Миколаївна,
аспірант кафедри управління освітою
Національної академії державного управління
при Президентові України

РОЗРОБКА ТА ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Анотація

У статті досліджена доцільність застосування процесного підходу до управління якістю освіти. Викладено основні принципи загального управління якістю. Запропоновано основні етапи впровадження систем менеджменту якості у вищій школі, визначені ключові проблеми, що заважають впровадженню таких систем.

Ключові слова: вищий навчальний заклад, державні службовці системи професійної освіти, система менеджменту якості вищої школи, принципи загального управління якістю.

Постановка проблеми

Проблеми якості професійної освіти, її управління та підвищення переймають науковців не тільки протягом останнього десятиліття. Некомпетентність – одна з головних проблем нашого суспільства. Саме недостатній рівень знань, умінь багатьох управлінців, неспроможність ними приймати розумні рішення чи організовувати їх виконання призводять до виникнення політичних криз, зниження рівня життя, занепаду економіки. Система професійної підготовки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування має носити випереджальний характер щодо

поставлених завдань розвитку соціально-економічного і культурного розвитку суспільства та формувати національну еліту професіоналів в галузі державного управління.

Вирішити поставлені завдання має модернізація системи професійного навчання державних службовців. Одним із напрямів розвитку системи професійної освіти у галузі «Державне управління» є рух до підвищення якості навчання, який неможливий без створення дієвої системи управління якістю освіти на інституційному рівні.

Необхідність оптимізації співвідношення затрати - високий кінцевий результат, а також приєднання нашої країни до Болонського процесу вимагає від вищих навчальних закладів (ВНЗ) розробки та запровадження внутрішньої (інституційної) системи управління та забезпечення якості [7, с.14], оновлення освітніх технологій і заміни традиційних форм оцінювання та контролю результатів навчальної діяльності. Основою функціонування такої системи має стати комплексний підхід, що охоплює всі аспекти діяльності освітнього закладу. Він відомий під назвою total quality management (TQM) або « всеохоплююче (тотальне) управління якістю» та став основою міжнародних стандартів серії ISO 9001 (International Organization for Standardization).

Аналіз останніх джерел і публікацій

Якщо наприкінці минулого століття навіть в Європі ВНЗ вагалися чи запроваджувати системи якості освіти відповідно до норм стандартів якості ISO 9000 [9, с.27], то на сьогодні на це питання провідні ВНЗ відповідають тільки позитивно.

Дослідженню цієї проблеми в сучасній науковій літературі приділялось недостатньо уваги. Можна назвати небагато українських авторів, у виданнях яких розглядались деякі аспекти питання забезпечення якості освіти: В.Андрущенка, В.Вікторова, С.Клепка, М.Култаєвої, О.Локшиної, В.Лутая, М.Михальченка, С.Сисоєвої, О.Савченко, зокрема, державного управління якістю та систем управління якістю: Т.Лукіної, О.Ляшенка. У Російській Федерації вимірювальний та управлінський аспекти зазначеної проблеми

висвітлювались в роботах таких авторів, як П.Гальперін, В.Качалов, В.Копилов, Д.Пузанков, А.Савельєв, Н.Селезньова, А.Стрижов, О.Субетто та інших. Варто зазначити, що комплексні дослідження, обґрунтування як фундаментальні, так і прикладні, присвячені розробці систем управління якістю професійного навчання державних службовців, в Україні не проводились.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Зважаючи, що вибір підходів або основних засад до структуризації елементів системи управління якості ВНЗ в Україні проходить в умовах нормативної невизначеності самих понять «якість освіти», «критерії оцінки якості освіти», «система управління якістю» та використання абревіатур, фахівці вищої школи можуть визначати систему управління якістю освіти достатньо вільно, що часто призводить до різного тлумачення цього поняття.

На сьогодні в Україні не розроблена єдина методологія створення систем управління та забезпечення якості ВНЗ. Якщо більшість російських ВНЗ ведуть роботу з розробки й затвердження таких систем на інституційному рівні [1-4], а деякі навіть мають сертифіковані системи [5], то в Україні лише поодинокі ВНЗ розпочали цю діяльність. Завдання ускладнюється відсутністю методології застосування принципів TQM до створення систем управління та забезпечення якості самим навчальним закладом.

Навчальні заклади системи професійного навчання державних службовців та осіб місцевого самоврядування не є винятком, у них застаріла система забезпечення якості не спроможна задовольнити вимог сучасного суспільства.

Цілі статті

Цілями цього дослідження є вивчення та узагальнення досвіду європейських і російських ВНЗ у створенні механізму створення внутрішніх систем забезпечення якості освіти (етапи та заходи із запровадження принципів TQM до управління) та їх адаптації до системи підготовки державних службовців.

Виклад основного матеріалу дослідження

Як свідчить аналіз світової практики, для створення системи управління якістю у ВНЗ, у тому числі галузі «Державне управління», доцільно піти шляхом використання універсальних принципів, що застосовуються в різноманітних сферах діяльності, але адаптованих до освітньої діяльності. Тобто, йдеться про застосування міжнародних стандартів серії ISO 9000, в основу яких покладено застосування TQM принципів (всеохоплюючого управління якістю).

Основа цієї філософії якості була закладена на початку минулого століття в США Фредеріком Тейлором (Frederick Taylor), розвинена американським інженером, науковцем і філософом Волтером Шевартом (Walter Shewhart) у 20-х роках минулого століття (вважається засновником, розробив систему контролю) і отримала подальший розвиток у роботах також американського дослідника Едварда Демінга (Edvards Deming), Джозефом Джурана (Joseph Juran), японськими науковцями Хомером Сарасоном і Каору Ішікавою (Kaoru Ishikawa) та іншими [8, с.44-58].

В основі ідеології TQM лежить процесний підхід до управління якістю, що передбачає постійний контроль, заснований на об’єктивному вимірюванні, спільну роботу колективу як єдиної команди із залученням кожного працівника; побудову системи управління на основі затверджених документів, що регламентують діяльність. Застосовуючи принципи TQM, необхідно ідентифікувати ключові процеси, управляти ними і постійно їх удосконалювати, щоб покращити результат.

Можливість застосування такого підходу в усій освітній сфері підтверджується логікою освіти – це є процес, процес зміни та становлення. Тобто, маючи певний продукт «на вході» під дією сукупності взаємопов’язаних видів діяльності, освітня система перетворює цей продукт і отримує результат «на виході». Важливим є наявність управлінської складової діяльності системи.

Зважаючи на це, такий підхід як всеохоплюючого (тотального) підвищення якості означає необхідність розвитку інтегральної, комплексної

системи забезпечення якості вищої освіти, що у свою чергу, призводить до необхідності введення поняття якості на всіх трьох стадіях: вхід, процес трансформації, вихід.

Слід зазначити, що освітня діяльність, а точніше, надання освітніх послуг, має свої відмінності: довготривалий процес надання такої послуги, її комплексність (багатодисциплінарність), залучення до цього процесу величезної кількості працівників (як науково-педагогічних, так й інших, які залучаються до організації процесу надання освітніх послуг), а також тривалість у використанні споживачів освітніх послуг та їх висока відповідальність (випускники є основним складовим майбутнього потенціалу суспільства) [1]. Тому використовуючи будь-які міжнародні стандарти, краще уникати як застосування усіх вимог без їх пристосування до національних умов та особливостей конкретного освітнього закладу, так й ігнорування напрацьованого досвіду. Необхідний творчий підхід до розробки власних положень з адекватною інтерпретацією міжнародного досвіду та існуючих умов закладу.

Тим не менше, загальноприйняті принципи TQM мають бути обов’язково використані при розробці системи управління якістю навчальних закладів, що забезпечують підготовку фахівців у галузі «Державне управління». Такими є:

- цільова орієнтація керівництва на якість, що задовольняє споживача, особиста участь у виконанні поставлених цілей та створення умов для участі всього персоналу в діяльності з підвищення якості;
- системність управлінських впливів, що направлені на підвищення якості;
- цілісний характер всіх видів діяльності організації;
- постійна та безперервна діяльність з покращення результатів та показників якості – потроху, але завжди;
- прийняття рішень на основі аналізу систематичної інформації, а не випадкових уривчастих даних;
- командний стиль роботи, у тому числі за участю партнерів

(постачальників).

Найбільш широко застосовуваною, результативною, гнучкою, оптимально документованою системою є система управління якістю, що відповідає стандарту ISO 9000 (остання версія 2001 р. – ISO 9001:2000), започаткованого ще у 1979 р. у Великобританії та адаптовану до сфери освіти [8, с. 275]. Вимоги стандарту ISO 9001:2000 не стосуються структури та змісту наукових досліджень, він не діє в аудиторії, де викладач користується наданою йому академічною свободою реалізовувати свій науковий і методичний потенціал [5].

Створенню та запровадженню системи управління якістю будь-якого ВНЗ, у тому числі навчального закладу системи професійного навчання державних службовців, передує масштабна та кропітка робота, виконання якої можна розбити на такі етапи:

1. Формулювання мети і задач, політики та стратегії ВНЗ в галузі якості освіти. Це означає, що Керівництво ВНЗ, насамперед, має прийняти рішення щодо реформування механізму управління якістю освіти, її забезпечення, сформулювати стратегію в галузі якості, в якій буде визначено політику закладу, цілі та задачі із запровадження системи управління якістю, очікувані результати та механізми їх досягнення. Важливо, щоб задекларована політика ВНЗ, тобто загальні наміри та напрями діяльності, відповідала визначеній місії, стратегічним цілям навчального закладу, включала вимоги до постійного удосконалення діяльності.

2. Доведення намірів адміністрації ВНЗ щодо політики та стратегії з удосконалення якості до всього колективу закладу, як науково-педагогічного, так і обслуговуючого персоналу. На цьому етапі необхідно зосередити увагу на аналізі існуючого стану справ з обґрунтуванням необхідності проведення заходів із забезпечення якості навчання, створенні системи управління якістю, очікуваних вигодах та перевагах створення та запровадження такої системи.

3. Формування організаційної структури системи управління та забезпечення якості. Створення організаційної структури передбачає

формування певної служби з питань забезпечення якості, створення єдиної інформаційної бази даних, чіткий розподіл всіх повноважень та відповідальності керівників усіх рівнів, можливе створення робочих груп на період розробки та запровадження чи удосконалення системи управління якістю освіти й необхідної нормативної та методичної документації. План дій має обов'язково включати перелік заходів із зазначенням відповідальних, терміну виконання та очікуваного результату.

4. Проведення аналізу наявного стану справ та діючої документації. Для виконання цієї задачі доцільно провести комплексну самооцінку діяльності ВНЗ та головних його процесів. Проведення самооцінки можливе через анкетування внутрішніх та зовнішніх споживачів освітніх послуг. За результатами проведеної роботи можна виявити головні робочі процеси закладу, виявляються найбільш критичні, уразливі місця, що визначають якість роботи, а також можна скоректувати стратегію, цілі та задачі із забезпечення якості.

5. Визначення робочих процесів та розробка відповідної документації. Як відомо, система якості, що відповідає стандарту ISO 9001:2000, а також усі відповідні процеси, як основні, так і допоміжні, мають бути чітко задокументованими. Це найбільш довготривалий і відповідальний процес, так як необхідно розробити необхідні уніфіковані (стандартизовані) й задокументовані процедури та специфікації процесів, в яких зафіксовано розподіл обов'язків, повноважень та відповідальності персоналу за кожний процес з урахуванням усіх можливих взаємозв'язків у системі [8, с.30-31].

В розроблених процедурних документах необхідно зазначати: *що* необхідно зробити, *яким чином* це виконати та *хто* буде виконувати і в який *термін*. Вони мають бути складені таким чином, щоб неможливим було подвійне тлумачення. Крім того, стандартизація процедур передбачає необхідність визначення ступеню досягнення цілей процесу.

Одночасно з визначенням та описом робочих процесів і процедур має відбуватися процес створення моделі функціонування системи забезпечення та

управління якістю ВНЗ, а також розробки відповідної документації (визначення термінологічного апарату, розробки положень, різноманітних інструкцій, принципів діяльності та управління, можливих взаємозв'язків тощо).

6. Визначення основних характеристик робочих процесів, показників, критеріїв оцінювання результативності системи управління якістю. При формуванні системи якості необхідно розробити загальну систему вимірювань і моніторингу робочих процесів ВНЗ із зазначенням відповідних процедур:

- визначення задоволеності (наприклад, через опитування та анкетування) внутрішніх та зовнішніх споживачів послуг – студентів, працедавців, професорсько-викладацького та допоміжного персоналу, суспільства;
- визначення процедур оцінювання вимірюваних характеристик, наприклад, отриманих знань, вмінь та навичок студентів, включаючи процедури поточного та підсумкового контролю.

Критеріями оцінювання результативності системи може бути ступінь досягнення поставленої мети, ступінь задоволеності споживачів тощо.

7. Ідентифікація всіх можливих видів невідповідностей продукції процесів ВНЗ і розробка системи попереджуючих та корегуючих заходів. Для кожного процесу і підрозділу системи мають бути визначені всі можливі види невідповідностей, тобто. ситуацій, за яких процес не виконує поставлених для нього вимог (включаючи вимоги до продукції процесу). Для ліквідації причин невідповідностей доцільно виконувати попереджаючі та коректуючі заходи. Для цього необхідно розробити і документувати систему заходів, що дозволять уникнути всіх ідентифікованих невідповідностей.

8. Введення в дію системи управління якістю ВНЗ, а також можлива її сертифікація на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2000. Сертифікація системи менеджменту якості сама по собі не може забезпечити підвищення якості діяльності ВНЗ. Вона лише показує партнерам у зовнішньому середовищі, що ВНЗ ефективно функціонує та забезпечує

стабільну й високу якість продукції та послуг.

Виконання задачі із запровадження у будь-якому навчальному закладі системи управління якістю вимагає від керівництва знань та уміння стратегічного, процесного, проектного та індивідуального менеджменту.

Проблемами, що затримують запровадження систем управління якістю у навчальних закладах системи професійного навчання державних службовців, можна назвати: відсутність єдиних рекомендацій зі створення таких систем, адаптованих до галузевих стандартів вищої освіти України напряму підготовки «Державне управління»; необхідність залучення значних фінансових коштів; недостатність фахівців в області менеджменту якості; небажання керівництва навчальних закладів розпочинати відповідну роботу через недооцінку практичної вигоди від запровадження таких систем та значних часових витрат.

Відомо, що 85 відсотків проблем у будь-якій організації виникає через неефективне функціонування системи самої організації на противагу індивідуальним помилкам [8, с.14]. Тому необхідно розробити таку систему управління якістю ВНЗ, яка б не допускала продукування помилок в діяльності й задовольняла вимоги внутрішніх та зовнішніх споживачів освітніх послуг. Це має бути така система, всі елементи якої були б взаємопов’язані, взаємозалежними та працювали на досягнення загальної мети, а сама ця система була б одним з основних елементів у загальній структурі управління ВНЗ.

Висновки

Успішність реалізації положень запропонованої концепції створення системи управління якістю освіти у навчальних закладах з підготовки фахівців у галузі «Державне управління» може забезпечити підготовку державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування на суспільно значущому рівні якості.

Створення систем управління якістю вимагає від навчальних закладів залучення значних фінансових та людських ресурсів, що не завжди може собі дозволити навчальний заклад. Крім того, результат запровадження таких

систем стане очевидним тільки через декілька років. Тому ініціювати та стимулювати розвиток процесу розробки та запровадження таких систем ВНЗ може і повинна держава. Прикладом може слугувати Росія, де до переліку основних акредитаційних показників включено необхідність існування системи управління якістю у ВНЗ, хоча вибір моделі функціонування такої системи залишається за ВНЗ [4].

Звичайно, запровадження такої системи управління у ВНЗ має носити добровільний характер і базуватися на усвідомленому розумінні керівництвом переваг від її упровадження.

Перспективи подальших розвідок

На сьогодні залишається актуальною задача з розробки прикладної моделі функціонування системи управління якістю підготовки висококваліфікованих фахівців з державного управління та місцевого самоврядування, яка б забезпечила взаємозв'язок всіх процесів на всіх рівнях управління з урахуванням конкретних виконуваних структурними підрозділами функцій, а також критеріїв ефективності її функціонування. Виконання цієї задачі є темою подальшого дослідження.

Список використаних джерел

1. *Белкин В.Г., Гаффорова Е.Б., Балабан В.А.* Теоретические основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе http://www.quality21.ru/index.php?module=subjects&func=viewpage&pageid=258 Дата публикации 01 июня 2004 г.

2. *Букалова Г.В.* Процессно-ориентированная модель внутривузовской системы качества: http://www.quality21.ru/index.php?module=subjects&func=viewpage&pageid=303. Дата публикации 18 окт. 2004 г.

3. К концепции построения внутривузовской системы обеспечения качества образовательного процесса в ОмГУ / В. В. Дубицкий, И. А. Огородникова, И. Ф. Перепеча и др. // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 2(25). С. 96-100.

4. *Левшина В.В.* Развитие методологии создания системы менеджмента

качества вуза / В. В. Левшина // Университетское управление: практика и анализ. - 2003. – № 2(25). С. 60-63.

5. *Похолков Ю.П., Чучалин А.И.* Управление качеством инженерного образования // Университетское управление: практика и анализ. – 2004. – № 5-6.

6. *Соболев В. С.* Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования / В. С. Соболев, С. А. Степанов // Университетское управление: практика и анализ. - 2004. – № 2(30). С. 102-110.

7. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. – К.: Ленвіт, 2006. – 35 с.

8. Total quality in higher education / by Ralph G. Lewis and Douglas H. Smith (Total quality series). St.Lucie Press. – 1994. 330 p.

9. *Wouter Van den Bergbe* Application of ISO 9000 standards to education and training // European Journal Vocational Training, 1998, № 15, p. 20-27.

Лукина Т.А., Коржевская А.Н.

Разработка и внедрение системы управления качеством образования в системе профессионального обучения государственных служащих

Аннотация

В статье исследована целесообразность применения процессного подхода к управлению качеством образования. Изложены основные принципы всеобщего управления качеством. Предложены основные этапы внедрения систем менеджмента качества в высшей школе, определены ключевые проблемы, мешающие внедрению таких систем.

Ключевые слова: высшее учебное заведение, государственные служащие системы профессионального образования, система менеджмента качества высшей школы, принципы всеобщего управления качеством.

Lukina T.O., Korzhevska G.M.

Working out and implementation of a quality management system in the public servants vocational training system

Summary

It is investigated expediency of application of a process approach to educational quality management. Main principles of total quality management are outlined. The

basic stages of creation quality management systems of higher school are offered. The basic problems, stirring to introduction of such systems are defined.
Keywords: a higher educational institution, public servants vocational training system, a quality management system of higher school, principles of total quality management.

Лукіна Т.О., Коржевська Г.М. Розробка та запровадження системи управління якістю освіти в системі професійного навчання державних службовців // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. Одес. регіонал. ін-ту держ. упр. – Вип. 3. – 2007. – С. 148-157.