

СОЦІОЛОГІЧНА ДІАГНОСТИКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСІВ УНІВЕРСИТЕТУ ЯК МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Овакімян О. С.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Процеси оцінки та управління якістю освіти завжди привертала увагу дослідників, але ж актуальність цього питання стала значущою в умовах збільшення обсягу знань, розвитку індустріальних та наукових технологій тощо. Не викликає сумніву й той факт, що основа політики конкурентоспроможності університету в сучасних умовах – якість освіти. Саме тому практично всі заклади вищої освіти знаходяться на порозі модернізації наявної системи управління якістю. Національний фармацевтичний університет не є виключенням. Керівництвом університету для вирішення внутрішніх завдань менеджменту використовується система управління якістю, яка розроблена та діє відповідно до вимог і рекомендацій стандарту серії ISO (International Standards Organization). Управління якістю в НФаУ підкріплено відповідною структурою, підходами, процесами, ресурсами, ідеї якості підпорядковані всі аспекти діяльності університету. Система управління якістю дозволяє регулювати процес досягнення певного рівня якості на етапі підготовки фахівців фармацевтичної галузі, однак це стає неможливим без організації та проведення масштабних досліджень. Отже, прийняття рішень управлінського характеру не лише на основі інтуїції (що в умовах ризиків може привести до негативних наслідків), а й на основі соціологічної діагностики (фактів) забезпечить впевненість і об'єктивність більшості дій та допоможе виявити можливості для покращення діяльності НФаУ.

Соціологічна діагностика може стати ефективною завдяки діяльності спеціального підрозділу університету (в НФаУ це Відділ управління якістю) в межах виконання таких напрямків роботи, як аналітико-діагностична, методична, інформаційна та консультативна. Саме в межах аналітико-діагностичної роботи передбачається вимір результативності і процесів, і управлінських рішень на всіх етапах управління якістю.

Значущість соціологічної діагностики підвищується, по-перше, якщо метою стає необхідність дослідження причин неприйняття змін чи дослідження реакцій на існуючі програми змін. Результати діагностики допоможуть уникнути труднощів, що пов'язані з організаційними, технічними, кадровими та іншими змінами в системі навчання. По друге, якщо прийняття управлінських рішень орієнтується на аналіз ризиків та оптимізацію їх впливу на систему якості університету. Якщо наслідки створюють незручності для споживача – вплив ризиків слід досліджувати з використанням якісної методології. Якщо ризики неминучі – їх вплив на результативність процесів в університеті допоможе виміряти кількісний аналіз. Крім того, ефективність соціологічного супроводу залежить від своєчасної оцінки об'єктивних та суб'єктивних умов процесу та управлінських рішень, що вже впроваджені, відповідно до обставин та критеріїв, а також від раціональної організації процесу діагностики усіх ланок системи управління якістю у відповідності до мети, конкретних умов та особливостей здійснення процесу підготовки фахівців фармацевтичної галузі.

Розглянемо на прикладі важливість результатів соціологічної діагностики як механізму управління процесом «Прийом студентів». Вхід процесу – абітурієнт, вихід – студент. Мета процесу – певна кількість студентів, що оформлені на навчання у НФаУ. Ризик – неможливість чи неспроможність забезпечити певну кількість студентів. Критична точка соціологічної діагностики – мотивація абітурієнтів та орієнтація на вступ до університету, вимір результативності процесу профорієнтації. Управлінські рішення приймаються в залежності від показників оцінки (посилення/послаблення роботи з абітурієнтами).

Таким чином, високий рівень результативності за циклом демінгу (Plan-Do-Check-Act) неможливо досягти без використання діагностики. Соціологічний супровід стає значущим механізмом управління якістю процесу підготовки фахівців фармацевтичної галузі.