

**УПРАВЛІННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У
ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

**Кайдалова Л. Г., канд. пед. наук, доц.
Козлова Т. І. здобувач
Національний фармацевтичний університет**

У сучасному світі термін “якість” присутній в усіх сферах діяльності. Якість є ключовою у промисловості, медицині, торгівлі, сфері транспорту, сфері обслуговування тощо. Не обійшло це поняття й освіту як одну з найважливіших сторін соціального життя суспільства.

Якість неможливо визначити однобічно. Це термін загальний й тлумачити його можливо різними засобами, але не можливо виділити єдине значення, щоб передати повний зміст.

Проблеми освіти досліджені багатьма вченими, зокрема, О. І. Волковим, Л. М. Віткіним, Г. І. Хімічевим, А. С. Зенкіним, І. Є. Булах, О. П. Волосовцем та ін. [2, 3].

Визначення якості вищої освіти ніколи не було легким питанням, а при порівнянні якості освіти на міжнародному рівні ці проблеми лише ускладнюються. Хоча деякі елементи системи вищої освіти є загальними, вони мають різні характеристики для різних країн.

Цілі освіти теж змінюються від переважно фахової підготовки в одній країні до широкої загальної освіти в іншій. Багато закладів вищої освіти розширюють активні міжнародні контакти у дослідженнях, студентських обмінах, об'єднанні навчальних програм тощо. Окремим закладам вищої освіти у Європі, США, Канаді надаються широкі можливості для конкуренції, боротьби за престиж, за студентів, штат і фінансування. Але мова йде не просто про конкуренцію. Національні навчальні заклади мають відчувати потребу у створенні засобів порівняння результатів освітньої діяльності між різними країнами, щоб

відповідати міжнародним стандартам. Із зазначеними проблемами стикаються усі зацікавлені сторони: уряд, заклади освіти, студенти та підприємці та у межах національних систем вищої освіти їх намагаються вирішувати. Така швидка зміна європейської вищої освіти, зокрема, і світової взагалі, зумовила швидкий розвиток досліджень у галузі педагогічних вимірювань. Зокрема це стосується проектів, розпочатих Центром досліджень у галузі вищої освіти (CHEPS) у Нідерландах, Радою національних академічних досягнень (CNAА) Великої Британії і Інформаційною системою (Hochschul-Infomations-System) у Німеччині. Уряди, підприємці, студенти, викладачі, менеджери закладів освіти можуть та мають робити висновки відносно якості освітнього продукту [4].

Створення національної системи управління якістю освіти тісно пов'язано з підписанням Болонської декларації. Важливим положенням Болонської декларації є контроль якості освіти, що передбачає встановлення транснаціональних стандартів. У відповідності до цих стандартів оцінка якості освіти буде ґрунтуватися на дотриманих випускниками знаннях, навичках та вміннях.

Учасники наради в Болоньї продемонстрували, що країни Європи прагнуть до вдосконалення системи освіти та створення інтегрованого простору і спрямовують свої зусилля на зміцнення наукового, інтелектуального, культурного, соціального та інших вимірів європейської спільності. Головною метою Болонського процесу є досягнення відкритості, доступності освіти, її привабливості та конкурентоспроможності. Серед провідних принципів Болонської декларації є досягнення високої якості освіти завдяки єдиній методології і технології управління якістю, розвиток зв'язків в межах Європейської асоціації забезпечення якості навчання.

Важливою складовою освітніх перетворень є підготовка професорсько-викладацьких кадрів, здатних забезпечити якість навчання. Опираючись на останні досягнення науки і практики з психології та педагогіки, теорії управління ми вважаємо, що викладач сьогодні це людина з притаманними йому

управлінськими, організаторськими, комунікативними та Іншими якостями. Особистість викладача, його професіоналізм, педагогічна майстерність і культура, моральні якості відіграють вирішальну роль у процесі підготовки сучасних фахівців компетентних, творчих, здатних до прийняття рішень і відповідальних за свою діяльність.

Паралельно зі створенням національної системи кожному вищому навчальному закладу необхідно створити свою внутрівузівську систему управління якістю освіти, що складається зі взаємопов'язаних елементів (рис.1). Обв'язковим для системи управління якістю є відповідність до системи стандартів вищої освіти України та Європи.

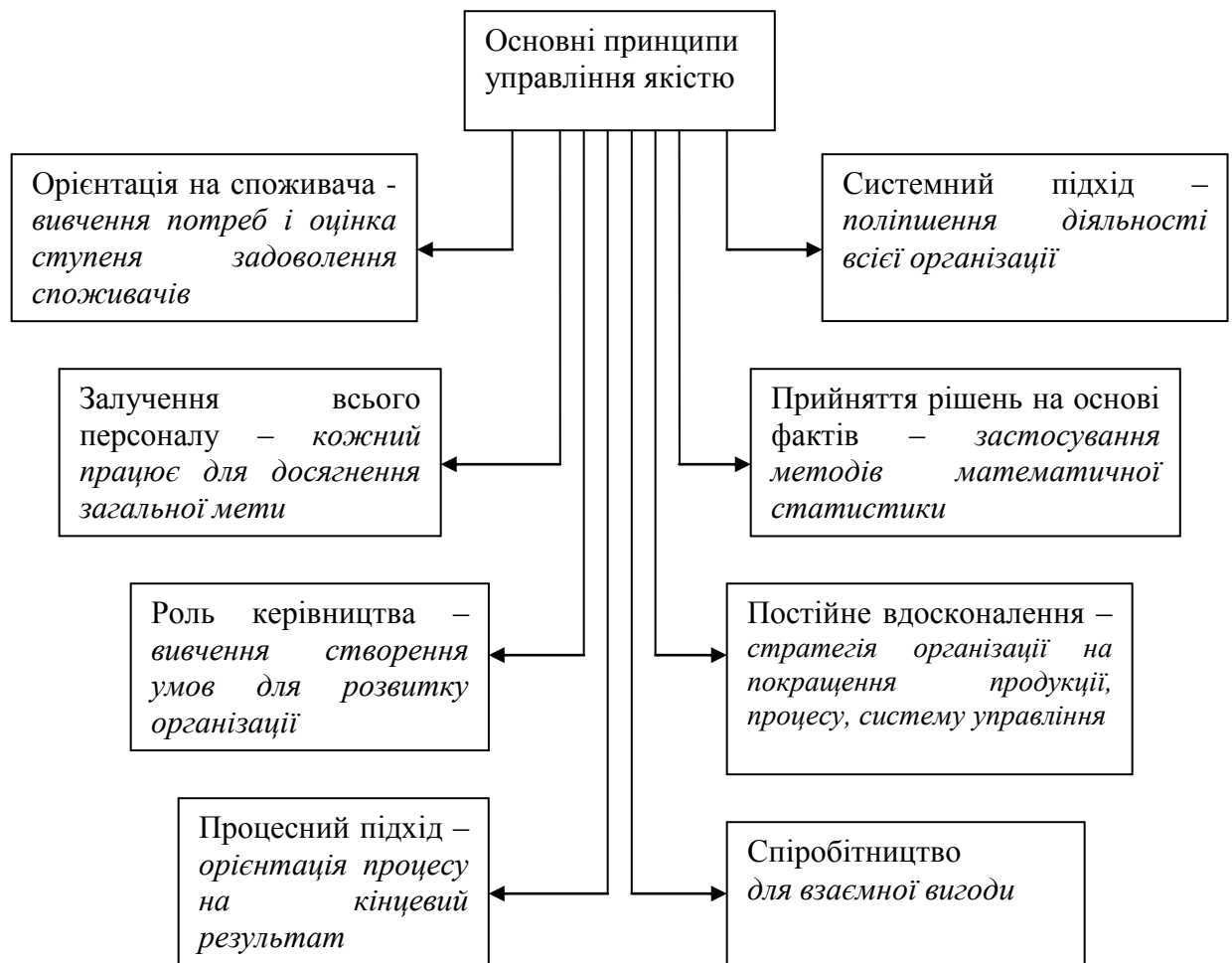


Рис.1. Схема взаємопов'язаних елементів системи якості.

У системах управління якістю вищої освіти важливу роль відіграють методи оцінки якості освіти та підготовки фахівців у вищому навчальному закладі. Серед них: опитування, анкетування, метод експертних оцінок тощо. Методи оцінки якості освітньої діяльності вищого навчального закладу надають можливості визначити рівень компетентності студентів, рівня знань, умінь та навичок; готовність до професійної діяльності. У світовій практиці використовуються репутаційний, результативний та загальний підходи оцінки якості роботи вищих навчальних закладів. Репутаційний підхід використовує експертний механізм оцінки професійних освітніх програм та навчальних закладів в цілому. Підґрунтям результативного підходу є вимірювання кількісних показників діяльності вищого навчального закладу. Загальний підхід базується на принципах Загального менеджменту якості та вимогах до систем менеджменту якості з боку ISO [2].

Система управління якістю поєднує такі компоненти як: структура організації, обов'язки, процедури, процеси та ресурси, необхідні для здійснення управління якістю.

Управління якістю як частина всього управління організацією містить у собі політику та цілі якості, планування, управління, забезпечення та поліпшення якості.

Метою створення системи управління якістю в галузі освіти є: упорядкування елементів, структури та функцій системи освіти; підвищення якості освіти на всіх рівнях; забезпечення сумісництва з освітніми системами інших країн; захист інтересів учасників освітнього процесу тощо.

Перераховані цілі можуть бути досягнуті за умов вирішення на оптимальних рівнях таких завдань: створення комплексної системи транснаціональних стандартів освіти; встановлення цілісної європейської термінології в галузі освіти; створення нормативно-законодавчої бази вищої освіти; визначення політики якості; визначення основних вимог до змісту, процесу та управлінню освіти на

всіх рівнях; забезпечення об'єктивної оцінки якості навчання, знань, вмінь, навичок та здібностей тих, хто навчається на всіх етапах; визначення оптимальних вимог до технологій освітнього процесу; упорядкування навчальної документації; дотримання принципів побудови системи управління якістю у відповідності визначеною моделлю; створення інформаційної системи управління діяльністю вищого навчального закладу.

На сучасному етапі найбільш успішно упроваджуються системи менеджменту якості у відповідності міжнародним стандартам ISO серії 9000.

Розробником стандартів ISO серії 9000 є Міжнародна організація зі стандартизації – ISO (International Organization for Standardization). Це неурядова організація. Центральний секретаріат ISO знаходиться у Женеві (Швейцарія). Представником України в ISO є керівник Державного Комітету з питань технічного регулювання та споживацької політики (Держпотребстандарту України).

На основі міжнародних стандартів розроблено національні стандарти:

- ДСТУ ISO 9000:2001 “Системи менеджменту якості. Основні положення та словник”;
- ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи менеджменту якості. Вимоги”;
- ДСТУ ISO 9004:2001 “Системи менеджменту якості. Настанови щодо постійного поліпшення діяльності” [4, 5, 6].

В основі стандарту лежить ряд основоположних принципів: орієнтація на споживача; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; системний підхід; постійне поліпшення; прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками.

Посилаючись на стандарт ISO серії 9000 поняття якості вищої освіти можна визначити як ступінь відповідності властивостей освітнього процесу чи послуги деяким стандартам, вимогам, нормам та потребам.

Ефективне управління якістю освітнього процесу сприяє високій конкурентоспроможності випускників та успішному розвитку університету, що повинно бути метою системи якості освіти.

Для досягнення цілей необхідно визначити які результати ми чекаємо та методи досягнення цих результатів, ефективно використовувати необхідні ресурси для досягнення результатів, аналізувати та контролювати цю діяльність, проводити заходи з її постійного поліпшення.

При впровадженні системи менеджменту якості вищого навчального закладу необхідно звернути особливу увагу на удосконалення таких напрямів: довузівську підготовку, безпосередньо на сам освітній процес, підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу, виховну роботу, матеріально-технічне забезпечення, інформаційне середовище, документацію тощо.

Важлив чинником у забезпеченні якості у навчальному закладі є діяльність професорсько-викладацького складу, показниками якої є: технології, методи та засоби, використовувані у викладанні навчальних дисциплін; рівент професійної компетентності та педагогічної майстерності викладачів; участь у науковій роботі, керівництво дисертаціями, написання навчально-методичної літератури-підручників, посібників, методичних рекомендацій; науково-дослідна робота студентів тощо [3].

У відповідності стандарту ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи менеджменту якості. Вимоги” необхідно мати наступну документацію: політика з якості; цілі з якості; настанова з якості; шість обов’язкових методик систем управління якістю; документація, необхідна вищому навчальному закладу.

У відповідності стандарту ВНЗ може розглядатися як системна модель, в основу якої покладено процесний підхід. На вході моделі є вимоги та побажання споживачів, а на виході – задоволеність потреб споживачів, тобто отримана послуга. Процеси ж поділені на чотири основні групи: відповідальність

керівництва; управління ресурсами; процеси життєвого циклу послуги; процеси вимірювання, аналізу та поліпшення.

На сьогоднішній день ряд вищих навчальних закладів вже впровадили системи менеджменту якості та отримали сертифікати ISO 9001:2000: Донбаська державна академія будівництва та архітектури, Херсонський морський інститут, Університет економіки та права “КРОК”. В країнах СНГ – це Азербайджанська державна морська академія (Азербайджан); Академія авіації, Московський державний інститут сталі та сплавів, Алтайський державний технічний університет (Росія); Московський державний університет економіки, статистики та інформатики (Мінська філія (Беларусь)); Карагандинський металургійний інститут, Алматинський інститут енергетики та зв’язку (Казахстан) та інші.

Упровадження системи менеджменту якості у вищих навчальних закладах-шлях до розширення можливостей шляхом використання світового досвіду. Система менеджменту якості визначає керівництво організації, але ні яким чином не впливає на творчу діяльність викладачів та студентів. Спрямованість системи менеджменту якості вищого навчального закладу на постійне поліпшення та вдосконалення в кінцевому результаті приведе до задоволення потреб учасників освітнього процесу та самого навчального закладу.

У разі ефективного функціонування системи управління якістю у вищому навчальному закладі буде забезпечено: високоякісну підготовку компетентних фахівців; покращення системи управління структурними підрозділами вищого навчального закладу; посилено відповідальність учасників навчально-виховного процесу; імідж навчального закладу тощо.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Агранович Б. Л. Менеджмент качества в вузе / Б. Л. Агранович, О. В. Боев, А. С. Клепиков и др.; Под ред. Ю. П. Похолкова и А. И. Чучалина. – М.: Логос, 2005. – 208 с.

2. Булах І. Є. Система управління якістю медичної освіти в Україні: монографія / І. Є. Булах, О. П. Волосовець, Ю. В. Вороненко та ін.. – Д., “АРТ-ПРЕС”, 2003. – С. 29-34.

3. Волков О. І. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика / О. І. Волков, Л. М. Віткін, Г. І. Хімічева, А. С. Зенкін. – К.: Наукова думка, 2006. – 289 с.

4. ДСТУ ISO 9000:2001 “Системи менеджменту якості. Основні положення та словник”

5. ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи менеджменту якості. Вимоги”

6. ДСТУ ISO 9000:2001 “Системи менеджменту якості. Настанови щодо постійного поліпшення діяльності”