

Актуальність впровадження зарубіжного досвіду управління якістю освітніх послуг в Україні у контексті формування єдиного європейського простору вищої освіти

У статті розглянуті сучасні підходи оцінки якості освіти у вищих навчальних закладах та зарубіжний досвід впровадження передових методів управління якістю освітніх послуг. Метою даної статті є дослідження необхідності та визначення особливостей впровадження сучасних підходів до управління якістю підготовки спеціалістів у ВНЗ України.

робоча сила, освіта, ринок освітніх послуг, менеджмент якості, якість освіти

Процес створення „Європейської зони вищої освіти” відповідно до Болонської декларації, яка була прийнята представниками 29 країн Європи у 1999 році, мусить бути врахований і в Україні. Створення європейської освітньої системи дає можливість еквівалентного порівняння результатів освітньої діяльності що зніматиме багато бар’єрів на шляху вільного перерозподілу робочої сили.

Зростаюча конкуренція на ринку освітніх послуг вимагає від вищих навчальних закладів постійного пошуку способів і методів удосконалення навчального процесу, наближення змісту вищої освіти до вимог і потреб ринку.

Модернізація системи вищої освіти в Україні має деякі спільні ознаки з Болонським процесом, який передбачає введення ступеневої освіти та кредитно–модульної системи оцінки знань, але за більшістю напрямів вона йому не відповідає. Це пов’язано з тим, що вихідні концепції такої модернізації не були зорієнтовані на інтегрування національної системи освіти в Європейський простір. Вони більшою мірою мали «внутрішній» характер і переважно зводилися до «прилаштування» системи вищої освіти до нових внутрішніх реалій. На сучасному етапі концепцію реформування вищої освіти слід докорінно переглянути і створити програму послідовного її зближення з європейським освітнім і науковим простором.

Виникає необхідність прийняття усвідомленого рішення, яке б ґрунтувалося на потребі проведення освітніх реформ та було покладено в основу рішучої зовнішньої політики держави, спрямованої на інтеграцію вітчизняної системи вищої освіти в Європейський простір.

Головною вимогою інтеграції освітніх систем європейських країн є забезпечення високого рівня якості підготовки спеціалістів з вищої освіти.

Як показує світовий досвід багатьох країн, за допомогою використання традиційних підходів до менеджменту якості досягнути необхідного результату вже неможливо. Так, якщо традиційний підхід до управління якістю ґрунтувався, передусім, на концепції контролю якості та вживання ситуативних превентивних заходів з метою уникнення відхилення від заданих показників якості, то сучасна ситуація вимагає формування системних підходів до управління даним процесом [6].

Питанням управління якістю приділяли значну увагу у своїх працях такі дослідники, як В. Шухард, Е. Демінг, Д. Джуран, А. Фейгенбаум, А. Кросбі, К. Ісікава, Г. Гагуті, Е. Адам, Р. Бенсон, М.Сако С. Восс та К. Блекмон, С. Соколенко, О. Чернега, П. Калита, С. Фомічев, В. Качалов, О. Левченко, А. Вакуленко, Л. Віткін. У тому числі питанням впровадження сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг приділяли увагу Е. Кеменейд, Р.Герр, Дж. Еванс, Л. Вейнстейн, Дж. Петрік, П. Сондерс, Дж. Дью, К. Брок, Л. Віткін [3,7].

Незважаючи на значну частку публікацій щодо результатів досліджень у сфері менеджменту якості вищих навчальних закладів вченими економічно розвинених країн, серед вітчизняних дослідників даному питанню приділяється недостатня увага. У свою чергу, без впровадження сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг, як вже зазначалося, неможливо забезпечити реальну конкурентоспроможність вітчизняних ВНЗ як на зарубіжних, так і на внутрішніх ринках освітніх послуг.

У зв'язку з цим, метою даної статті є дослідження необхідності та визначення особливостей впровадження сучасних підходів до управління якістю підготовки спеціалістів у ВНЗ України.

Підтвердженням актуальності подальшого впровадження сучасних технологій управління якістю освітніх послуг у діяльність не лише вітчизняних вищих навчальних закладів служать результати досліджень декількох компаній та вищих навчальних закладів з Фінляндії, Англії, Бельгії в рамках європейського проекту «Леонардо». Даний проект охоплював дослідження в галузях вищої та професійної освіти, а також ринків праці європейських країн [4].

Зазначений дослідницький проект було названо як Університетське підприємницьке партнерство з тотального менеджменту якості (University Enterprise–TQM Partnership). Метою даного проекту було сприяння ліквідації розбіжностей між вимогами сфери бізнесу та знаннями, навичками і ставленням, які отримують студенти європейських вищих навчальних закладів, зокрема і до тотального менеджменту якості (TQM) [7].

Метою реалізації даного проекту була оцінка потреби сфери бізнесу та промисловості у певних знаннях, навичках і моральних якостях молодих спеціалістів у Бельгії, Нідерландах, Фінляндії та Великобританії.

Характеризуючи результати подібних досліджень, які проводились у США, необхідно зазначити, що в цілому результати проекту UE–TQM–P співпали з висновками досліджень, проведених у Сполучених Штатах. Опитування 13 переможців національної премії з якості Малкома Болдріджа у США, які були проведені Джеймсом Евансом, підтвердили важливість для цих компаній, передусім, адекватного особистого ставлення працівників до своїх обов'язків [3].

Друге дослідження яке було проведено Вейнстейном, Петріком та Сондерс, у США зосереджувалося на вивченні наявних курсів у ВНЗ. Це дослідження також підтримало висновки Еванса. Так, вони визначили, що основні сподівання працедавців щодо підготовки кадрів у ВНЗ або задовольняються не повністю, або зовсім не задовольняються. Поряд з цим, дослідники визнали обізнаність ВНЗ з потребами працедавців та підкреслили, що останніми ведеться робота щодо удосконалення курсів.

Оцінюючи ситуацію з підготовкою кадрів для більшості вітчизняних підприємств вищими навчальними закладами в Україні, можна відзначити, що подібні проблеми, а в багатьох випадках і у більшій мірі, притаманні і вітчизняній сфері вищої освіти. З метою з'ясування думок керівників підприємств щодо якості підготовки молодих спеціалістів вищими навчальними закладами нами було проведено

соціологічне опитування керівного складу 100 основних виробничих підприємств Кіровоградської області. Серед анкетованих підприємств були такі, як ВАТ «Червона зірка», ВАГ «Гідросила», ВАТ «Автоштамп», НВО «Етап», ВАГ «Віра-Сервіс», ВАТ «Побузький феронікелевий завод» тощо.

Так, у цілому результати дослідження засвідчили, що підприємства за сучасних умов уже не хочуть задовольнятися посередніми фахівцями, а бажають працевлаштовувати, передусім, тих претендентів, які б мали саме ті знання, навички, психофізіологічні якості, які безпосередньо потрібні для роботи на їхньому підприємстві. Так, оцінюючи рівень професійної підготовки молодих фахівців, лише 10,0% опитуваних визнали його задовільним, 61,0% підприємств зазначили неповну задоволеність рівнем професійної підготовки молодих фахівців, 12,0% не змогли дати точну відповідь, 17,0% респондентів визнали повністю незадовільним рівень професійної підготовки молодих спеціалістів.

Характеризуючи у цілому процеси впровадження сучасних технологій управління якістю у ВНЗ України, необхідно зазначити, що з 582 сертифікованих систем управління якістю, зареєстрованих на 1 листопада 2002р. у системі УкрСЕПРО, не було жодної у сфері вищої освіти. Натомість у Російській Федерації на сьогодні за результатами опитування 26 російських ВНЗ у трьох з них системи управління якістю вже впроваджено, у семи - впроваджуються, у решти 14 закладів вони знаходяться на стадії розробки. У той же час, у розвинених країнах кількість сертифікованих систем управління якістю нараховується сотнями.

Один з можливих шляхів, що дозволить вузам вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розроблення та впровадження систем управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000 «Системи управління якістю. Вимоги».

Цей стандарт базується на восьми принципах тотального управління якістю (TQM) і містить універсальні вимоги до систем якості. Він придатний до застосування в усіх галузях, на будь-яких підприємствах, установах та організаціях і спрямований на забезпечення якості та підвищення задоволеності споживачів. У сфері вищої освіти як споживачів можна розглядати студентів, їхніх батьків, організації, які приймають на роботу випускників, суспільство у цілому.

Особливість концепції тотального менеджменту якості (TQM) полягає в тому, що вона охоплює всі структурні підрозділи організації, усі види діяльності і спрямована на використання матеріальних (технічних) і людських ресурсів для найбільш ефективного задоволення потреб споживачів, суспільства і співробітників підприємства. Концепція TQM може бути використана в організації будь-якого профілю діяльності і, як показує міжнародний досвід, сприяє підвищенню якості результатів трудової діяльності і поліпшенню фінансових показників.

Необхідно визначити такі основні напрями впливу тотального менеджменту якості у навчальному закладі:

1. Навчальний процес, що включає в себе навчальні плани та програми, а також ті навчальні технології, які використовуються викладачами;
2. Менеджмент навчального закладу, тобто адміністративні та організаційні заходи, які необхідно вживати для забезпечення функціонування закладу.

При цьому необхідно зазначити, що принциповим моментом впровадження системи управління якістю у ВНЗ, яка має функціонувати на принципах тотального управління якістю, є формування її стратегічної орієнтованості. Це означає, що дана система має бути спрямованою не лише на вирішення поточних проблем якості

освітніх послуг, а передусім на задоволення потреб та очікувань як студентів, так і викладацького складу, підприємств, які працевлаштовують випускників навчального закладу або отримують послуги підвищення кваліфікації та перенавчання для своїх працівників тощо.

Найбільший ефект TQM дає під час узгодженого використання цієї концепції на рівнях:

1. індивідуальному;
2. кафедри, лабораторії, відділу;
3. університету, інституту;
4. системи освіти регіону.

Характерним прикладом організації менеджменту якості в навчальному закладі на принципах TQM є університет Алабами, який було засновано близько 150 років тому. До органів управління якістю в університеті належать:

- Рада з якості, до складу якої входять проректори, декани та завідуючі кафедрами, викладачі, інші категорії персоналу університету та студенти;
- консультативне правління з питань якості, до складу якого входять менеджери з якості провідних компаній («Боінг», «Федерел Експрес», «Мілікен» тощо), що були переможцями у національних конкурсах з якості.

Як вважає керівництво даного університету, завданням менеджменту якості у навчальному закладі є формування системи управління, яка буде здатною постійно здійснювати удосконалення в усіх напрямках діяльності закладу на основі даних, отриманих від стейкхолдерів, тобто фізичних та юридичних осіб, які мають зацікавленість у результатах діяльності організації і можливість впливати на неї. [4]

При цьому слід додати, що у США, на відміну від європейських країн, існує як окремо модель Болдріджа, адаптована для ВНЗ, так і паралельно функціонує проект з підвищення академічної якості у ВНЗ США (Academic Quality Improvement Project). Згідно останнього була розроблена модель на принципах TQM, проводяться конкурси якості саме для навчальних закладів. Така активність у цій сфері в США обумовлена, передусім, гострою потребою підняти якісний рівень професійної підготовки випускників американських ВНЗ [4].

Так, наприклад, Флоридський державний університет (США) для створення моделі самооцінки як якості освітніх послуг, так і загалом системи якості менеджменту власного закладу використовував рекомендації стандарту ISO-9004 та критерії моделі проекту з підвищення академічної якості.

Таким чином, впровадження сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг вимагає не лише окремих зусиль на рівні окремих закладів, що, безперечно, є досить важливим, а й чітких державних пріоритетів у цьому напрямку шляхом реалізації відповідних програм.

У цілому вирішення проблеми залучення вітчизняних ВНЗ у процес впровадження сучасних підходів управління якістю у відповідності з принципами TQM вимагає таких заходів:

1. визначення завдання підвищення якості освітніх послуг вітчизняних ВНЗ шляхом використання сучасних методів управління якістю як пріоритетного напрямку розвитку вітчизняної вищої освіти;
2. організації та проведення міжнародних та всеукраїнських конференцій з питань управління якістю у вищих навчальних закладах;

3. організації спеціальних семінарів та навчань представників зазначених закладів з питань управління якістю, сучасних принципів та стандартів управління якістю;

4. популяризації процесу впровадження стандарту ISO-9001:2000 та участі у конкурсах ділової досконалості;

5. проведення досліджень та видання методичної літератури з метою успішного впровадження та використання стандартів ISO-9001:2000 у галузі вищої освіти;

6. розробки на основі використання кращого європейського та світового досвіду національної моделі забезпечення якості освітніх послуг для вищих навчальних закладів, а також організації і проведення відповідних конкурсів.

Список літератури

1. Альбом "Кращі підприємства України 2002р." УАЯ, МП "Прирост", 2003 р. – С.70-71.
2. Андрущенко В. Університетська освіта України: європейський вибір/ Вища освіта. – №1-2, 2001. – С.47.
3. Віткін Л. Управління якістю у вищих навчальних закладах// Стандартизація, сертифікація, якість. – №4, 2002. – С.48.
4. Левченко О. Актуальність та шляхи впровадження зарубіжного досвіду управління якістю освітніх послуг вищих навчальних закладів України// Формування ринкових відносин в Україні. – №5(36), 2004. – С.96.
5. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт та послуг) від 17 серпня №447-р.// Стандартизація, сертифікація, якість. – 33, 2002. – С.2-5.
6. Петренко В.А., Шевченко О.М., Шубін В.Є. Управління якістю на підприємстві. Навчальний посібник – КДТУ, Кіровоград, 2002. – С. 176.
7. Everard van Kemenade, Paul Garre, "Teach what you preach. Higher education and business: partners en rout to quality" Quality progress, September 2000, P.35.

В статье рассмотрены современные подходы оценки качества образования в высших учебных заведениях и зарубежный опыт внедрения передовых методов управления качеством образовательных услуг. Целью данной статьи является исследование необходимости и определение особенностей внедрения современных подходов к управлению качеством подготовки специалистов в высших учебных заведениях.

Modern approaches to the quality education evaluation in higher educational establishments are considered in this article. Besides, foreign experiences of applying of advanced methods of educational services quality management are investigated. The objective of this article is a research of the necessity and the determination of peculiarities of application of new approaches to the quality of specialists' training management in higher educational establishments of Ukraine.