



Управління якістю освітніх послуг — основа стратегічного розвитку інноваційної діяльності вищого навчального закладу

Дмитро Мазоренко,
кандидат технічних наук, професор, ректор,

Леонід Тіщенко,
доктор технічних наук, професор, перший проректор

Петро Гурський,
кандидат технічних наук, доцент,
директор навчально-наукового центру менеджменту якості

Любов Каліберда,
заступник директора навчально-наукового центру
менеджменту якості
Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Міжнародний ринок освітніх послуг характеризується тими ж тенденціями, що й ринок споживчих товарів. З розвитком процесів глобалізації освітні послуги поширюються за межі національних кордонів, розвиваються транснаціональні й міжнародні освітні програми. Відбиттям процесу інтеграції є співробітництво освітніх організацій і національних освітніх систем у виробленні єдиних стандартів якості й одиниць вимірювання навчального навантаження. Змінюється роль освіти в сучасному світі — вона перетворюється в тривалий і безперервний процес, оскільки протягом всього життя людина зіштовхується із проблемою старіння знань, необхідністю їхнього відновлення, поповнення та освоєння нових професійних областей. Зміна ситуації на ринку ознаменувалася переходом ініціативи до рук спожива-

ча — сучасні інформаційні технології істотно розширили можливості вибору освітніх програм. Можна також говорити про демасифікацію споживачів освітніх послуг — вони вже не є однорідною масою, а являють собою чисельні групи зі своїми специфічними потребами. Зростає частка так званих нетрадиційних груп споживачів, демографічні характеристики, потреби й умови споживання яких істотно відрізняються від традиційних

Загальновідомо, що сьогодні інтенсивно формується світовий освітній ринок, де вищі навчальні заклади різноманітних країн пропонують свої продукти і послуги всім студентам відразу, не обмежуючи себе національними кордонами. А це значить, що бажають того ВНЗ України чи ні, готові вони до цього чи ні, усвідомлюють зміни, що відбуваються, чи ні, але всі вони працюють в умовах міжнародної конку-

ренції. Боротьба за абітурієнтів відбувається не тільки з іншими українськими ВНЗ, але й із закордонними вузами або їх посередниками, що пропонують на ринку свої освітні програми. І чим стабільніше буде виглядати ситуація в Україні в очах іноземних інвесторів, тим цікавіше буде український ринок освіти для закордонних ВНЗ. А оскільки це так, варто подбати про готовність нашого ВНЗ до гідної участі в цій конкурентній боротьбі [1].

Як і в інших галузях, в освіті ВНЗ уже не може пропонувати освітні програми, виходячи тільки з наявних у нього ресурсів. Вихідною точкою повинні стати потреби й запити споживачів та інших цільових аудиторій ВНЗ: студентів і слухачів, майбутніх роботодавців, абітурієнтів, державних органів освіти, суспільства в цілому. Ця нова для більшості ВНЗ ситуація не завжди вчасно й правильно розуміється. Багато ВНЗ продовжують розраховувати тільки на традиційну модель освіти, не бачачи або не бажаючи зважати на зміни, що відбуваються у світі. Для виконання сучасних завдань, що стоять перед ВНЗ, їм доведеться пройти період серйозних змін, якими потрібно навчитися управляти.

Ці зміни включають усвідомлення свого положення на світовому ринку освіти, визначення своїх конкурентних переваг, зміну відношення до процесу навчання і з боку студентів, і з боку викладацького складу. Збереження вищим навчальним закладом лідируючого положення на ринку освіти неможливе без міцних і довгострокових відносин з випускниками та зовнішніми організаціями, що дозволяють здійснювати моніторинг змін на ринку праці. Зміни в змісті навчальних дисциплін повинні вводитися на основі досліджень потреб цільового ринку ВНЗ і супроводжуватися освоєнням нових технологій і методів навчання. Перенос акценту в навчанні з аудиторного навантаження на ефективну організацію самостійної роботи вимагає розробки вимог до навчально-методичного забезпечення самостійної роботи, зміни системи оцінки

знань, спеціальної підготовки і сертифікації викладацького складу. Від навчання в присутності та під контролем викладача потрібно переходити до такої організації навчального процесу, що передбачала б відповідальність самого студента за якість і результати навчання. Це потребує створення нової системи мотивації й керування змінами [2].

На наш погляд, розпочати формування системи керування змінами доцільніше усього з розробки ефективної системи керування якістю освіти, виділення функції стратегічного розвитку, розробки нових процесів і форматів документації.

Прийнята ще в 1997р. у Лісабоні Конвенція про визнання кваліфікацій, що відносяться до вищої освіти в Європейському регіоні, поставила як умову академічного визнання в Європі документів про освіту — наявність прозорої й об'єктивної системи оцінки якості в кожній із країн-учасниць. Причому базовими для акредитації і сертифікації постачальників освітніх послуг використовуються принципи «всеосяжного керування якістю» (TQM) і, насамперед, норми міжнародних стандартів ISO серії 9000, які дійсні у всіх державах, що ратифікували систему «Міжнародної організації стандартизації» (ISO): застосування цих норм забезпечує порівнянність результатів навчання різних постачальників не тільки на національному, але й на міжнародному рівні, це сприяє міжнародному співробітництву в області безперервного професійного навчання та освіти, підтримує прозорість надаваних освітніх послуг і надає допомогу претендентам на одержання кваліфікації в здійсненні вибору на користь більшої індивідуальної відповідальності [3].

Для розуміння сутності системи керування якістю освітніх послуг як результату стимулювання інноваційної діяльності ВНЗ, необхідно, насамперед, розглянути склад суб'єктів освітніх відносин, їх функції й характер дій на ринку освітніх послуг, а також об'єкти стимулювання інноваційної діяльності, їхню цільову орієн-

тацію і проблемний зміст для навчального закладу, що дає можливість більш чітко окреслити предмет підвищення якості освітніх послуг, охарактеризувати основні принципи і можливості їх реалізації.

Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка — провідний технічний вищий навчальний заклад з 80-літньою історією підготовки фахівців для різноманітних галузей агропромислового комплексу України. Процеси інтернаціоналізації й глобалізації економіки та бізнесу змушують його уважно аналізувати власне положення на міжнародному ринку освітніх послуг, оцінити свої сильні й слабкі сторони, визначити конкурентні переваги і сформулювати власну стратегію підготовки фахівців XXI століття.

Вища освіта XXI століття відрізняється цілою низкою особливостей і вимагає певних змін змісту й організації навчання. Зміни є невід'ємною частиною прогресу. Технічні нововведення спричиняють зміни технологічних процесів, зміни в керуванні цими процесами, зміни в підготовці фахівців. Так було завжди, але в кінці XX століття масштаби й швидкість цих змін зросли настільки, що виникла потреба у створенні системи керування цими змінами. На початку XXI століття зміни стали вимогою успішної роботи організацій, а керування змінами перетворилося в цінні навички керівника.

У сфері освіти основним чинником, що стимулює зміни, є стрімко зростаючий потік інформації. Цей ріст відбувається такими темпами, що колишні методи й сама система утворення вже не може з ним упоратися. Просте збільшення обсягу освоєваних знань приводить до надмірного збільшення навчального навантаження, несприятливо позначається на здоров'ї студентів, але при цьому не дає бажаних результатів. За таких темпів змін відновлення знань відбувається настільки швидко, що до моменту закінчення навчання у ВНЗ отримані знання встигають застаріти. Виникла необхідність постійно-

го оновлення професійних знань — тобто безперервного навчання [4].

Щоб визначити найбільш ефективні напрямки цієї роботи, керівництвом нашого університету був проведений порівняльний аналіз існуючих систем керування якістю в закордонних та ВНЗ України, зокрема в Українській інженерно-педагогічній академії, Полтавському університеті споживчої кооперації України та інших.

В поточному році розпочата робота по створенню та впровадженню в університеті системи менеджменту якості освітніх послуг [5, 6, 7], яка є логічним продовженням «Програми сталого розвитку університету 2006-2010 років». Насамперед переглянуто та приведено у відповідність до сучасних вимог організаційну структуру університету, розроблено матрицю відповідальності, основні методики системи менеджменту якості, стандартизовано та уніфіковано всю документацію університету, яка зібрана в «Реєстрі типів документів університету», визначено місію, політику в області надання освітніх послуг та намічено цілі діяльності:

— місія ХНТУСГ полягає в задоволенні потреби агропромислового комплексу регіону в фахівцях інженерних, технологічних, економічних та управлінських спеціальностей, конкурентоздатних на ринку праці, вихованих в кращих національних традиціях і здатних стати лідером серед аграрних ВНЗ України шляхом залучення всього персоналу для повсякденного удосконалення навчального, виховного та наукового процесів, розробки високоякісної наукової продукції і надання освітніх послуг, які відповідають вимогам споживачів і європейському рівню ВНЗ;

— політика в області якості освітніх послуг — це загальні наміри і напрямки діяльності університету, сформульовані вищим керівництвом, за якими розробляються цілі та стратегія університету, доведені до відома професорсько-викладацького складу, допоміжного та обслуговуючого персоналу і студентів, а саме:

1. Орієнтація на споживача — підготовка висококваліфікованих фахівців, конкурентоздатних на ринку праці, які затребувані споживачами.

2. Лідерство — університет повинен займати лідируюче положення серед аграрних ВНЗ України за обсягами і якістю виконання наукових досліджень та використання їх результатів в навчальному процесі.

3. Відповідність стандарту ISO 9001 і постійне удосконалення системи менеджменту якості.

4. Залучення персоналу — використання в повній мірі потенціалу професорсько-викладацького складу університету, забезпечення спадкоємності (послідовності) в традиціях, досягненнях стосовно підготовки кадрів.

5. Єдність навчального, виховного та наукового процесів і розгляд їх як цілісної системи.

6. Безперервне удосконалення навчального, виховного та наукового процесів.

7. Прийняття рішень в університеті на основі системного аналізу внутрішнього і зовнішнього середовища.

8. Постійне удосконалення форм співробітництва зі школами, професійно-технічними навчальними закладами, ВНЗ I-II рівнів акредитації та роботодавцями.

Здійснення даної Політики — це розуміння всіма працівниками Харківського національного технічного університету сільськогосподарства імені Петра Василенка очікувань споживачів з метою своєчасного і випереджаючого їх задоволення за рахунок постійного контролю, аналізу і забезпечення результативного функціонування процесів системи менеджменту якості;

— мета діяльності університету на 2010-2011 роки:

— збільшення ліцензованого обсягу підготовки: бакалаврів напряму «Харчові технології та інженерія» до 50 осіб; магістрів спеціальності «Якість, стандартизація та сертифікація» до 15 осіб;

— акредитація магістрів спеціальності «Колісні та гусеничні транспортні засоби»;

— прийом студентів на початковий цикл навчання 800 осіб;

— збільшення кількості іноземців, які навчаються в університеті до 20 осіб на кожному курсі;

— стабілізація кількості іноземців на підготовчих курсах на рівні 35 осіб;

— доведення обсягу виконання наукових досліджень до 500 тис.грн.;

— виконання одного міжнародного гранту щорічно;

— розширення представництва університету в Міжнародних академіях наук;

— участь у трьох міжнародних виставках;

— захист двох докторських та 10 кандидатських дисертацій;

— підвищення кількості викладачів з науковими ступенями та вченими званнями до 70 %;

— сертифікація чотирьох науково-дослідних лабораторій;

— видання 10 збірників наукових праць щорічно;

— здобуття чотирьох призових місць на міжнародних і 10 — на всеукраїнських змаганнях з різних видів спорту;

— створення локальної мережі університету;

— впровадження автоматизованої системи управління університетом;

— отримання звання «Народного» та «Зразкового» колективами художньої самодіяльності.

На нашу думку, особлива роль у системі керування якістю освітніх послуг ВНЗ належить особистості того, кого навчають — студента. Це не просто матеріальний носій освітніх послуг та їх користувач у процесі праці, але і єдиний кінцевий споживач, що відрізняється тим, що використовує освітній потенціал не тільки для заробляння засобів для життя, але й для створення різноманітних благ і прямого задоволення своїх пізнавальних потреб. Цей аспект враховано під час визначення основних груп процесів та розробки схеми взаємодії процесів системи менеджменту якості (СМЯ) ХНТУСГ (рис. 1), яка забезпечує прозорість та чіткість дій усіх учасників [6].

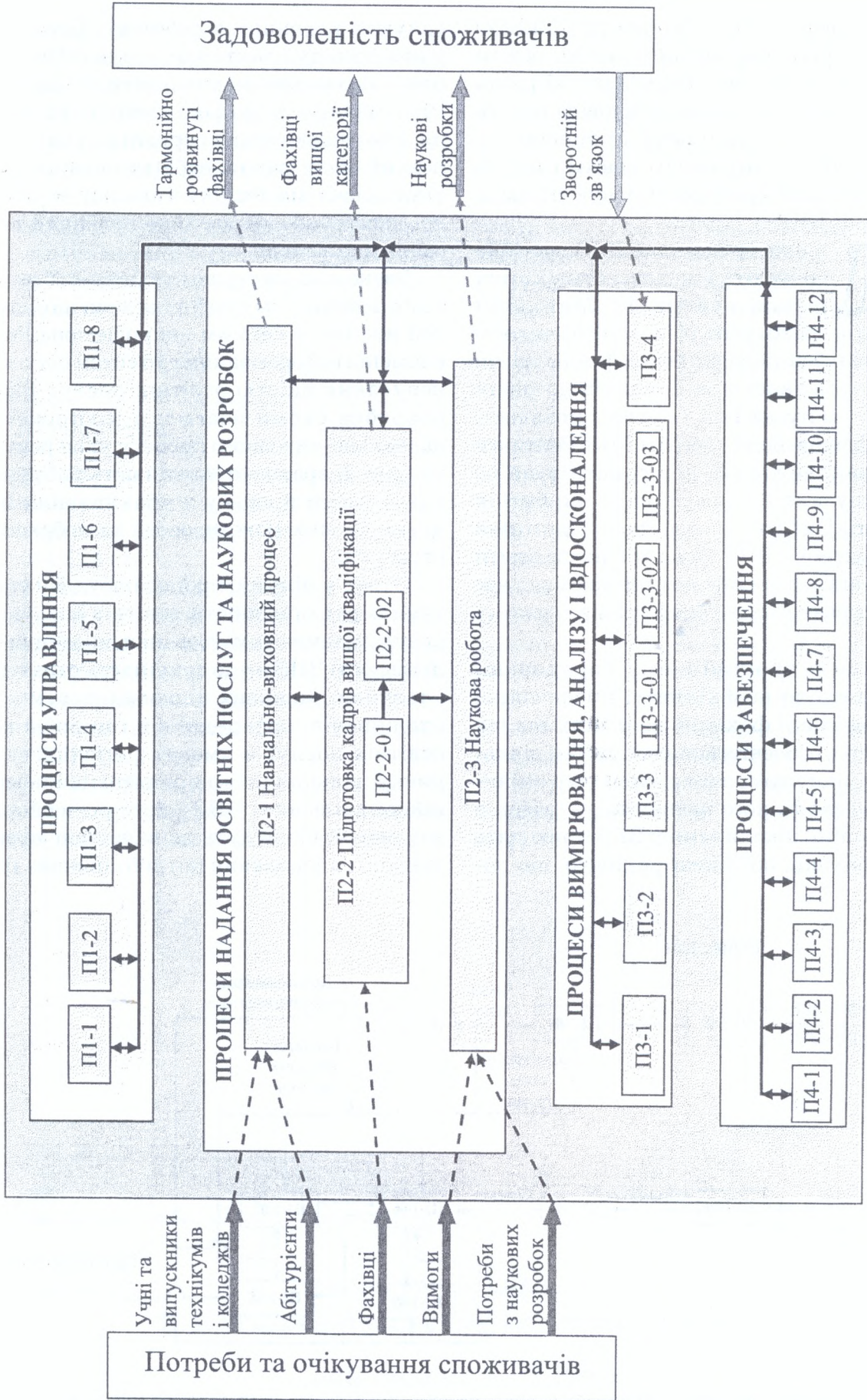


Рис. 1 Схема взаємодії процесів СМЯ ХНТУСГ

У Конвенції Ради Європи та UNESCO про визнання кваліфікацій вищої освіти в європейському регіоні вказано: «Країни повинні прийняти на себе відповідальність за розробку і підтримку процесів, що гарантують оцінку якості освіти і якість навчальних програм, не порушуючи права автономії ВНЗ».

Ми вже звикли, що ВНЗ постійно оцінюють і порівнюють у самих різних рейтингах. Методики рейтингів ураховують різноманітні параметри — від обсягів бібліотечних фондів і рівня «урівноваженості» викладачів до рівня зарплат випускників і поінформованості роботодавців щодо програм ВНЗ. Рейтинги покликані не тільки розставити вузи по ранжиру, але й зорієнтувати майбутніх студентів і їх батьків щодо якості підготовки в конкретному ВНЗ. Поняття якості освіти стало загальноживим терміном під час формулювання стратегії й планів розвитку ВНЗ.

Зміни в економічному середовищі приводять до необхідності професійної переорієнтації фахівців на різних етапах їх кар'єри, освоєння нових областей діяльності, зміни кар'єри й т.п. Крім того змінилися й самі ті, кого навчають, — разом з учорашніми школярами у ВНЗ приходять зрілі фахівці, обтяжені родиною, що по-

єднують навчання з роботою. Наявність у них досвіду практичної діяльності, особливі умови одержання освіти змушують ВНЗ змінювати графіки і методи навчання. Вже недостатньо передати студентам певний обсяг знань, набагато важливіше стало навчання пошуку й аналізу необхідної інформації, самостійне навчання для одержання знань.

Зважаючи на те, що студент — головна особа в ринковому виборі освіти, що, він у той же час, є єдиним непрофесіоналом і найменш інформованим суб'єктом системи керування якістю освітніх послуг ВНЗ, розробка схеми взаємодії підпроцесів навчально-виховного процесу університету (рис. 2) враховує можливість побудови навчального процесу з урахуванням індивідуальних можливостей та побажань студентів.

Отже, у цілому, процес побудови системи керування якістю освітніх послуг за результатами стимулювання інноваційної діяльності ВНЗ — це сукупність стратегії і тактики ринкових відносин, взаємодій споживачів, посередників і виробників освітніх послуг в умовах регіонального ринку; вільний вибір пріоритетів інноваційної діяльності ВНЗ і його різнобічних взаємодій, що ведуть до найбільш ефективного задоволення потреб споживачів.

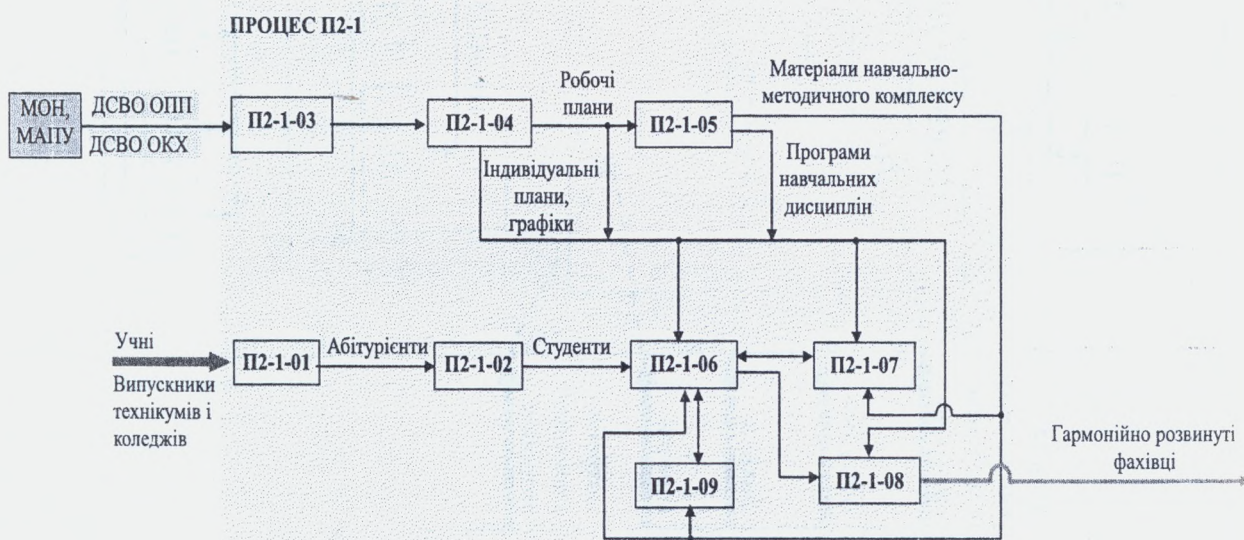


Рис. 2 Схема взаємодії підпроцесів навчально-виховного процесу п2-1 (карта процесу п2-1)

Сучасний рівень інформації вимагає від ВНЗ підготовки не тільки кваліфікованих фахівців, які можуть успішно займатися своєю професійною діяльністю, але й відповідальних громадян своєї країни, відповідальних і свідомих жителів нашої планети. Крім того, у зв'язку із значним збільшенням швидкості змін, що відбуваються в сучасному світі, фахівці з вищою освітою повинні успішно справлятися з такими завданнями, як

зміна області своєї професійної діяльності протягом своєї кар'єри, адаптація до умов, що змінилися, професійної діяльності, постійне оновлення своїх знань.

Таким чином, на наш погляд, поняття якості освіти значно ширше і ємкіше поняття якості підготовки фахівця, точніше відбиває сучасні пріоритети розвитку і потребує чітко налагодженої системи управління якістю освітніх послуг.

Література

1. Мазоренко Д. І. Реформування інженерної освіти в аграрному вищому навчальному закладі // Новий колегіум. 2000. 4. С. 4–6.
2. Бойко М. Ф., Мазоренко Д. І., Тищенко Л. М. Концептуальні аспекти підвищення ефективності практичної підготовки фахівців // Підвищення ефективності практичної підготовки фахівців: Зб. наук.-метод. праць ХДТУСГ. Харків: ХДТУСГ, 2003. С. 3–9.
3. Методика оценивания состояния TQM на предприятии // Все о качестве. Отечественные разработки. 2000. Вып. 1. 60 с.
4. Шаповал М. І. Менеджмент якості. К.: Знання, 2006. 471 с.
5. Спицнадель В. Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): разработка, сертификация, внедрение и дальнейшее развитие: Учеб. пособие. СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2000. 335с.
6. ДСТУ ISO 9000:2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT).
7. ДСТУ ISO 9001:2001. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT).

03.07.2010