

Михайло Румелійович ТЕРОВАНЕСОВ

кандидат технічних наук, доцент,
кафедра спеціалізованих комп'ютерних систем,
Українська державна академія залізничного транспорту, м. Харків
E-mail: terovanesov@yandex.ru

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Терованесов, М. Р. Система управління якістю вищої освіти [Текст] / Михайло Румелійович Терованесов // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол. : В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2014. – Том 18. – № 1. – С. 93-98. – ISSN 1993-0259.

Анотація

Вступ. Розвиток вищої освіти, обумовлений глобальними процесами, відбиває її ринкову спрямованість, тенденції до формування єдиного освітнього простору та порушує питання про удосконалення механізмів управління якістю навчання. Різні підходи і механізми контролю підготовки студентів викликають необхідність додаткових досліджень і розробки моделі менеджменту якості вищої освіти, прийнятної для національної освітньої системи.

Метод (методологія). За допомогою системного та процесного підходів досліджено проблеми підвищення якості вищої освіти, виявлено особливості оцінки ефективності функціонування освітньої сфери, проаналізовано фактори, які негативно впливають на якість вищої освіти в Україні. Економіко-статистичними методами оцінено показники результативності вищої школи.

Новизна. Визначено основні принципи, яким повинна відповідати система менеджменту якості вищої освіти. Відмінною рисою запропонованої моделі є перенесення акценту на кінцевий результат функціонування вищої школи і залучення замовників на освітні послуги (потенційних роботодавців) до контролю якості й управління процесом підготовки фахівців. Встановлено вхідні й вихідні параметри моделі менеджменту якості освіти як об'єкта управління. Вхідні параметри визначаються даними, які описують процеси навчання студентів. Вихідні характеризують проблеми працевлаштування й адаптації дипломованих фахівців до робочого місця, оцінку роботодавцями і самими випускниками якості підготовки.

Результати. Розроблено модель менеджменту якості вищої освіти, яка містить підсистему оцінки якості надання освітніх послуг (навчання) та результату, що дозволяє нівелювати негативний вплив інерції розвитку освітньої сфери. Реалізація функцій системи управління якістю здійснюється у три етапи: внутрішня самооцінка, моніторинг якості і маркетингових досліджень; аналіз і обробка отриманих результатів із визначенням цілей менеджменту якості та кроків із їхньої реалізації; аудит якості освіти із визначенням ефективності системи якості освіти і коректування освітньої політики.

Ключові слова: вища освіта; якість освіти; інерційність; результативність; оцінка; модель менеджменту.

Mikhaylo Rumeliyovych TEROVANESOV

PhD in Economics,
Associate Professor,
Department of Specialized Computer Systems,
Ukrainian State Academy of Railway Transport,
Kharkiv,
E-mail: terovanesov@yandex.ru

THE SYSTEM OF HIGHER EDUCATION QUALITY MANAGEMENT

Abstract

Introduction. The development of higher education, which is caused by global processes, reflects its market orientation, the tendency to the formation of a unified educational space and raises the question of the improvement of mechanisms of quality management training. A variety of approaches and mechanisms for monitoring the training of students requires additional research and model development of quality management of higher education, which is acceptable to the national education system.

© Михайло Румелійович Терованесов, 2014

Method (methodology). *With the help of the system and process approaches, it has been studied the problem of improving the quality of higher education, the peculiarities of the performance evaluation of the educational sphere. The factors that affect the quality of higher education in Ukraine are analyzed. The indexes of effectiveness of higher school have been evaluated by economic-statistical methods.*

Novelty: *The basic principles, which must comply with the quality management system of higher education, are determined. A distinctive feature of the proposed model is the focus on the final result of the functioning of higher education and attracting clients for educational services (potential employers) to quality control and process control training. The input and output parameters of the model of education quality management as a management object are defined. Input parameters are determined by the data that describe the learning processes of students. Output parameters characterize the problems of employment and adaptation of graduates to the workplace, the assessment of the quality of training by the employers and by the graduates themselves.*

Results. *It is proposed the model of quality management of higher education, which includes the subsystem evaluation of the quality of educational services (training) and the result, that can eliminate the negative impact of inertia of the development of education. Functions of the quality management system are carried out in three stages: an internal self-evaluation, quality monitoring and marketing research; analysis and processing of the obtained results with the definition of the objectives of quality management and steps for their implementation; audit of the quality of education to determine the effectiveness of the quality system of education and educational policy adjustments.*

Keywords: *higher education; quality of education; inertia; effectiveness; evaluation; model management.*

JEL classification: *O15, I21, I28*

Вступ

Підвищення якості вищої освіти посідає протягом останніх років домінуюче місце у питаннях забезпечення конкурентоспроможності освітньої системи України і підготовки кадрів відповідної кваліфікації. Вплив інтеграційних процесів, зростаюча роль глобалізації викликають необхідність використання міжнародних освітніх стандартів і критеріїв оцінки якості у сфері освіти. Водночас різниця у потенційних можливостях і ресурсному забезпеченні вищої школи України у зіставленні із розвиненими країнами не дозволяє говорити про рівноцінні підходи до питань підвищення якості освіти. Негативний вплив виявляє природна інерційність освітніх процесів, яка втілюється у недостатній здатності системи вищої освіти (СВО) протистояти зовнішнім силам. Різні підходи і механізми контролю підготовки студентів викликають необхідність додаткових досліджень і розробки моделі менеджменту якості вищої освіти, прийнятної для національної освітньої системи.

На проблеми якості вищої освіти і визначення її результативності звертали підвищена увагу вчені різних країн. С. М. Домбровська висвітлює результати досліджень процесів удосконалення державного менеджменту щодо поліпшення якості вищої освіти, розвитку конкурентоспроможності українських вищих навчальних закладів, становлення їхньої самостійності [1]. Дж. Парусінські досліджує особливості розвитку української освітньої системи, тенденції, показники функціонування [2]. Група вчених проводять аналіз упровадження систем менеджменту у вищих навчальних закладах, інтеграцію та координацію освітніх систем [3]. А. І. Чміль розкриває концептуальні підходи до управління якістю вищої освіти з урахуванням принципів, що закладені у міжнародних стандартах ISO 9000, та пропонує модель управління якістю вищої освіти [4]. Група вчених розглядають питання забезпечення якості вищої освіти шляхом створення і сертифікації систем менеджменту якості [5]. І. І. Мусієнко обґрунтовує шляхи та засоби адаптації освіти України до європейського освітнього простору і визначає об'єктивні чинники проблеми якості освіти в Україні [6].

Наведені приклади свідчать про актуальність поставлених питань у сфері підвищення ефективності вищої освіти. Водночас існує необхідність розробки системи управління якістю вищої освіти із урахуванням критеріїв результативності та інерційності. Також необхідно виділити основні принципи, за якими має формуватися система менеджменту якістю для забезпечення ефективності її функціонування.

Мета та завдання статті

Метою роботи є створення ефективної системи управління якістю із урахуванням результативності вищої школи для нівелювання інерційності її розвитку та підвищення ефективності управління освітньою сферою.

Виклад основного матеріалу дослідження

Характерною рисою освітньої системи України є збереження адміністративної системи управління із високим рівнем централізації. Така модель передбачає певні механізми реалізації управляючих функцій.

Централізація управління приводить до збільшення економічної маси СВО, що обумовлює зростання інерційності освітньої системи і неможливість швидкої адаптації до змінних зовнішніх умов. При цьому неминує зниження якості освіти, тому що механізми контролю також застарівають і не відповідають конкретним вимогам ринку праці. Це підтверджують дослідження, проведені центром Разумкова. Підкреслюється, що відсутність ефективної системи контролю якості перешкоджає нормальному регулюванню розвитку сектора освіти. Аналіз факторів, які впливають на якість освіти – рівня фінансування, людських ресурсів, інформаційного, матеріального і технічного забезпечення – вказує на наявні тенденції до її погіршення [7, с.29].

За даними Державної служби статистики України, ступінь зношування основних засобів освітніх установ у 2012 р. склав 43,6 %, що свідчить про необхідність відновлення й оновлення матеріально-технічної бази та вимагає чималих інвестицій [8].

Соціологічне анкетування, проведене фондом «Демократичні ініціативи», показало, що у середньому студенти оцінюють рівень української вищої освіти як задовільний (3,6 бала за 5-бальною шкалою). Водночас, на думку опитаних, підтвердженням низької якості освіти є невизнання дипломів вітчизняних ВНЗ у світі (41,5 % респондентів) і невідповідність викладання вимогам ринку праці (36,8 %). На вирішальну ціль освіти щодо шансів знайти роботу припадає менше 38 % [9]. Погіршення якості вищої освіти в Україні було обумовлене особливостями розвитку національної СВО. До них слід віднести зростання числа вищих навчальних закладів III і IV рівнів акредитації в Україні до 2009 р., і, відповідно, збільшення контингенту студентів. Так із 1990 р. до 2008 р. відбулося фактичне подвоєння числа ВНЗ із 149 до 353 здебільшого за рахунок вишів недержавної форми власності. При цьому число студентів збільшилося із 881 тис. до 2245 тис. осіб [2, с. 2]. Крім того, на ринку праці спостерігалися диспропорції, викликані ажіотажним попитом на економічні та юридичні спеціальності. За десять років – із 2000 по 2009 рр. – випуск економістів та правознавців було збільшено у 1,79 і 1,73 раза відповідно, тоді як підготовка інженерних кадрів – у 1,18 раза [10]. Несприятлива демографічна ситуація тільки загострила цей процес, що не могло не позначитися на погіршенні якісної складової навчання. Підтвердженням є той факт, що чисельність випускників, які отримали направлення на роботу, протягом останніх декількох років, за даними Держкомстату, не перевищує 27 % [11]. Статистика про кількість дипломованих фахівців, що працюють за фахом, відсутня.

Останніми роками спостерігаються тенденції до оптимізації кількості ВНЗ. Так до 2014 р. їхнє число було зменшено до 325 [8]. Проте жорсткість вимог до акредитації, підготовки наукових кадрів, проведення тестувань випускників ВНЗ не змогло суттєво вплинути на підвищення якості навчання, тому що не враховувалися принципові підходи до вдосконалювання системи контролю якості освіти.

Незалежні оцінки діяльності вищої школи, акредитація та інші процедури спрямовано тільки на з'ясування, наскільки процес навчання відповідає встановленим критеріям і вимогам. Очевидною перевагою зазначених механізмів є повнота й деталізація критеріїв акредитації та оціночних показників.

Водночас практично не береться до уваги другий аспект оцінки якості вищої освіти – результат як підсумок освітньої діяльності. Показники, використовувані у вітчизняній освітній статистиці і демонструючи відсоток працевлаштування випускників, не відбивають думку роботодавців і самих дипломованих фахівців, не враховують вимоги ринку праці, не дають об'єктивної картини про недоліки підготовки студентів, і, отже, не дозволяють впливати на їхнє усунення.

Таким чином, система управління якістю вищої освіти повинна охоплювати дві підсистеми – контролю якості надання освітніх послуг і оцінки якості результату. Кожна з них характеризується своїми показниками. Структуру системи управління якістю може бути наведено у вигляді блок-схеми (рис. 1).

Слід зазначити, що підвищення конкурентоспроможності вищої школи передбачає використання ринкових механізмів управління освітньою сферою та якістю вищої освіти, які прийняті у міжнародній практиці. С.М.Домбровська підкреслює, що для успішного протистояння у конкурентній боротьбі на ринку освітніх послуг необхідне впровадження міжнародних стандартів ISO серії 900 [1, с. 55]. А. В. Кайдалова й О. В. Посилкіна наводять дані, що з 5000 вищих навчальних закладів, які мають сертифіковані системи якості, понад 1000 сертифіковані за системою ISO серії 900 [3, с. 354].

Модель управління якістю вищої освіти, яка заснована на зазначеному стандарті, припускає встановлення вимог зацікавлених сторін до якості надаваних послуг, створення діючих інструментів удосконалювання діяльності і контролю. А. І. Чміль конкретизує принципи, закладені в міжнародних стандартах, які використовуються при розробці системи управління якістю освіти. До них відносяться: орієнтація на споживачів (студентів і слухачів); підвищення ролі керівництва у системі управління якістю освіти; залучення педагогічних працівників у функціонування системи управління якістю із підвищенням їх відповідальності й зацікавленості у результатах своєї діяльності; процесний підхід, що передбачає управління освітніми структурами як бізнес-процесами; системний підхід, що враховує взаємозв'язок і взаємовплив підсистем вищої школи для досягнення більшої ефективності і

результативності; постійне поліпшення із упровадженням прогресивних методів і технологій як ціль організації; прийняття рішень на основі безсумнівних фактів та інформації [4, с. 75].

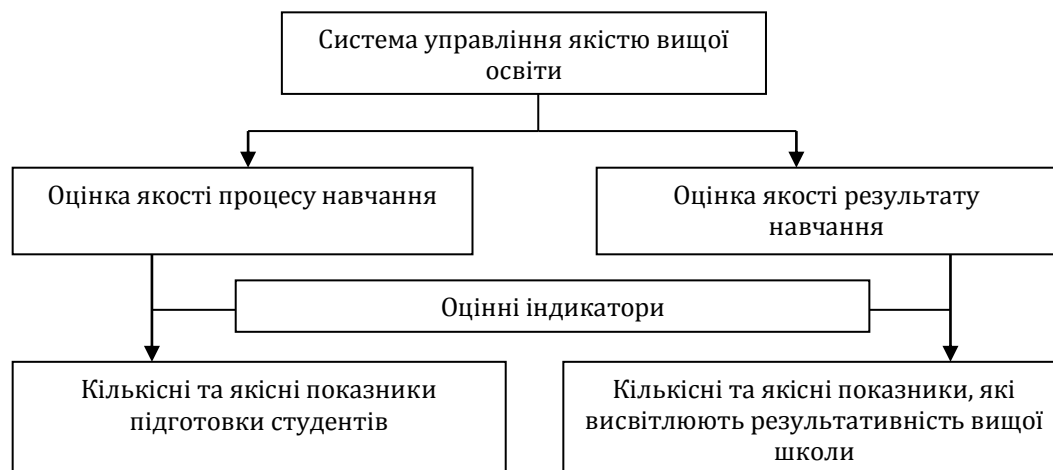


Рис.1. Блок-схема системи управління якістю освіти

Крім міжнародних стандартів серії ISO, найпоширенішими моделями систем менеджменту якості є моделі, засновані на принципах моделі ділової досконалості EFQM (European Foundation for Quality Management) і загального управління якістю TQM (Total Quality Management).

Група вчених розглядає метод TQM як підхід до управління організацією, заснований на якості. При цьому фундаментальними принципами є орієнтація на споживача, який визначає критерії якості потрібних йому товарів і послуг, і залучення персоналу до досягнення поставленої мети [5, с. 63]. На відміну від підходів, використовуваних у стандартах ISO і TQM, модель ділової досконалості EFQM дозволяє проводити порівняльний аналіз між різними вишами. І. І. Мусієнко звертає увагу на те, що застосування цієї моделі базується на використанні критеріїв результатів і можливостей СВО, які припускають удосконалювання освітньої діяльності й підвищення ефективності управління системою освіти [6, с. 30].

Резюмуючи викладене, можна виокремити основні принципи, яким повинна відповідати система менеджменту якості вищої освіти. До них відносяться:

- об'єктивність – використання актуальної і достовірної вихідної інформації, яка базується на показниках, що всебічно характеризують процес навчання і результативність вищої школи, для прийняття управлінських рішень;
- ефективність – надання дієвих механізмів, що дозволяють за рахунок поліпшення якості освіти забезпечити відповідність кваліфікації випускників очікуванням роботодавців і підвищити конкурентоспроможність вищої школи на міжнародному ринку освітніх послуг;
- реалістичність – розробка практичних рекомендацій і послідовності етапів реалізації освітньої політики у сфері підвищення якості підготовки фахівців;
- адаптивність – здатність системи управління якістю вищої освіти гнучко реагувати на зміну зовнішніх умов, вимоги ринку праці, тим самим нівелюючи негативний вплив інерції освітніх процесів;
- універсальність – формування системи на основі міжнародних стандартів якості, що передбачають підвищення ролі керівництва, залучення науково-педагогічних кадрів у функціонування системи, орієнтація на споживачів освітніх послуг;
- продуктивність – одержання даних для аналітичної роботи із моніторингу процесу навчання і працевлаштування випускників, планування діяльності у сфері освіти, складання прогностичних показників для коректування освітніх програм, оцінки ефективності функціонування вищої школи.

Слід підкреслити, що запропонована система менеджменту якості, крім оцінки надання освітніх послуг, тобто самого процесу навчання, акцентує увагу на результативності функціонування вищої школи, тобто оцінюванні професійної підготовки дипломованого фахівця.

Система менеджменту якості освіти для реалізації зазначених функцій передбачає певний алгоритм побудови. Перший етап охоплює збір первинної інформації за допомогою моніторингу і самооцінки діяльності навчального закладу. Вихідними даними є якісні і кількісні показники, які характеризують процеси освіти і працевлаштування.

Джерелами даних є результати внутрішньої самооцінки навчального закладу, матеріали зовнішньої незалежної оцінки, дані міжнародної і вітчизняної статистики, служб зайнятості, кадрових підрозділів підприємств, рейтинги, експертні оцінки, соціологічні дослідження та інші аналітичні матеріали.

Другий етап припускає аналіз та обробку отриманих даних, співвіднесення результатів із напрямками політики ВНЗ щодо якості й наукових досліджень і визначення цілей менеджменту якості освіти, кроків із їхньої реалізації і способів здійснення. Цей етап обумовлює роль керівництва у визначенні пріоритетних завдань підвищення якості, формулювання цілей і стратегічних напрямів розвитку навчального закладу. Одночасно відбувається залучення науково-педагогічного персоналу із використанням механізмів мотивації для досягнення поставленої мети: забезпечення ефективного менеджменту якості.

Третій етап передбачає аудит якості, який, як зазначає група вчених [5, с. 68], виявляється складовою частиною системи менеджменту, інструментом поліпшення якості та структури витрат. Основною його відмінністю від процедури самооцінки є незалежність проведення. Мета аудиту полягає у визначенні ефективності функціонування системи управління якістю освіти, відповідності її поставленим цілям із підготовки фахівців. При цьому оцінюється діяльність усіх підсистем вищої школи за критеріями ефективності та результативності. Ця робота проводиться із залученням незалежних експертів, до складу яких повинні входити представники потенційних роботодавців і зацікавлених організацій. Тільки за таких умов буде забезпечена об'єктивність оцінки, запропоновані заходи щодо коректування освітніх програм, процесу навчання і професійної підготовки.

Участь роботодавців у системі менеджменту якості вищої освіти дозволяє змінити ситуацію, за якої планування кількості необхідних фахівців певних спеціальностей, рівень їх підготовки і потреби економіки не збігаються. У цьому аспекті функція експертних рад, створених за участю менеджерів підприємств і зацікавлених у випускниках певної кваліфікації, становить свого роду негативний зворотний зв'язок щодо об'єкта управління. Її коригувальний вплив спрямований на зниження впливу факторів, що приводять до погіршення якості освіти. При цьому підвищується адаптивність вищої школи до зовнішніх змін і нівелюється негативний вплив інерції її розвитку.

Висновки і перспективи подальших розвідок

Викладене дозволяє зробити такі висновки. По-перше, розроблено модель менеджменту якості вищої освіти, яка містить підсистему оцінки якості надання освітніх послуг (навчання) та результату, що дозволяє нівелювати негативний вплив інерції розвитку освітньої сфери. По-друге, реалізація функцій системи управління якістю здійснюється у три етапи: внутрішня самооцінка, моніторинг якості і маркетингових досліджень; аналіз і обробка отриманих результатів із визначенням цілей менеджменту якості та кроків із їхньої реалізації; аудит якості освіти із визначенням ефективності системи якості освіти і коректування освітньої політики. По-третє, відмінною рисою запропонованої моделі є перенесення акценту на кінцевий результат функціонування вищої школи і залучення замовників на освітні послуги (потенційних роботодавців) до контролю якості й управління процесом підготовки фахівців.

Список літератури

1. Домбровська, С. М. Державні механізми менеджменту якості вищої освіти України [Текст] / С. М. Домбровська // *Управління*. – 2013. – №2. – С. 54-59.
2. Parusinski, J. *Ukraine's Higher Education Institutions: Fighting isolation* [Електронний ресурс] / J. Parusinski // *European Focus*. – №7. – 2010. – Режим доступу: http://www.icps.com.ua/files/articles/56/10/EF_7_2010_ENG.pdf.
3. Кайдалова, А. В. Актуальність впровадження систем менеджменту якості у вищих навчальних закладах медичного та фармацевтичного профілю в Україні та країнах СНД [Текст] / А. В. Кайдалова, О. В. Посилкіна // *Соціальна фармація: стан, проблеми та перспективи: міжн. наук.-практ. інтернет-конференція, 17-20 берез. 2014 р.* – Х.: Вид-во НФаУ, 2014. – С.354- 356.
4. Чміль, А.І. Принципи формування системи управління якістю освіти в умовах реформування [Текст] / А. І. Чміль // *Післядипломна освіта в Україні*. – 2006. – №2 (9). – С. 75-76.
5. Коровкин, М. В. Система менеджмента качества в вузе [Текст] / М. В. Коровкин, С. Б. Мозильницький, А. И. Чучалин // *Инженерное образование*. – 2005. – №3. – С. 62-73.
6. Мусієнко, І. І. Принципові відмінності системи освіти України від вимог європейського простору вищої освіти [Текст] / І. І. Мусієнко // *Наукові праці. Державне управління*. – 2010. – Вип. 135. – Т. 147. – С. 28-31.
7. *The system of education in Ukraine: the state and prospects of development (Razumkov Centre analytical report)* [Текст] / Razumkov Centre // *National security & defense*. – 2002. – № 4. – Р. 2-36.
8. *Ukrstat.org* - публікація документів Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ukrstat.org/en/operativ/operativ2013/ibd/nsoz/nsoz12_u.htm.
9. *Навчання у ВНЗ очима студентів (Загальнонаціональне опитування студентів)* [Електронний ресурс] / Фонд «Демократичні ініціативи» ім.І.Кучеріва.— Режим доступу: <http://dif.org.ua/ua/polls/2011-year/erthet5yk7tl>.

-
10. Основні показники діяльності вищих навчальних закладів України на початок 2008/2009 навчального року [Текст] : стат. бюлетень. – К.: Держав. комітет статистики України. – 212 с.
 11. Основні показники діяльності вищих навчальних закладів України на початок 2012/2013 рр. [Текст] : стат. бюлетень. – К.: Держкомстат України, 2013. – 188с.

References

1. Dombrovskaya, S. M. (2013). State mechanisms of quality management of higher education in Ukraine. *Office*, 2, 54-59.
2. Parusinski, J. (2010). Ukraine's Higher Education Institutions: Fighting isolation. *European Focus*, 7. Retrieved December, 1, 2014, from : http://www.icps.com.ua/files/articles/56/10/EF_7_2010_ENG.pdf.
3. Kaydalova, A. V. & Posylkina, A. V. (2014). Relevance of implementation of quality management systems in higher education in medical and pharmaceutical profile in Ukraine and the CIS. *Social Pharmacy: progress, problems and perspectives*. Kharkiv, 354-356.
4. Chmil, A. I. (2006). The principles of quality management system of education in restructuring. *Postgraduate education in Ukraine*, 2 (9), 75-76.
5. Korovkyn, M. V., Mogilnitsky, S.B., Chuchalin, A. I. (2005). The quality management system in high school. *Engineering Education*, 3, 62-73.
6. Musienko I. I. (2010). The principal differences between the education system of Ukraine with European Higher Education. *Proceedings. Public administration*, 135, 28-31.
7. The system of education in Ukraine: the state and prospects of development. (2002). *National security & defense*, 4, 2-36.
8. Ukrstat.org - Publication of documents of the State Statistics Service of Ukraine. (2014). Retrieved December, 1, 2014, from : http://ukrstat.org/en/operativ/operativ2013/ibd/nsoz/nsoz12_u.htm.
9. Education Universities in the eyes of students (students nationwide survey). Fund "Democratic initiatives" im. I. Kucheriva. (2011). Retrieved December, 1, 2014, from : <http://dif.org.ua/ua/polls/2011-year/erthet5yk7tl>.
10. The main indicators of higher educational institutions of Ukraine at the beginning of the 2008/2009 school year. (2013). Kyiv: State Statistics Committee of Ukraine.
11. The main indicators of higher educational institutions of Ukraine at the beginning of 2012/2013 biennium. (2013). Kyiv: State Statistics Committee of Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 04.12.2014 р.