



# ПЕДАГОГІКА ВИЩОЇ ШКОЛИ: МЕТОДОЛОГІЯ, ТЕОРІЯ, ТЕХНОЛОГІЇ

ТОМ II

Рівне 2010

## СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

**Анотація.** Проаналізовано світові тенденції впровадження систем управління якістю у вищих навчальних закладах США, Європи, Австралії та Росії.

**Ключові слова:** якість вищої освіти, система управління якістю, стандарти управління якістю

**Аннотация.** Проанализировано мировые тенденции внедрения систем управления качеством у высших учебных заведениях США, Европы, Австралии и России.

**Ключевые слова:** качество высшего образования, система управления качеством, стандарты управления качеством.

**Annotation.** Analysis of world tendencies implementation of systems for management by quality in higher education institutions in the USA, Europe, Australia and Russia.

**Key words:** quality of higher education, system for management by quality, standards for management by quality.

**Актуальність теми дослідження.** Останнім часом в більшості країн світу сталися глибокі зміни в питаннях управління та забезпечення якості вищої освіти, які призвели до того, що ВНЗ почали змінювати філософію мислення стосовно якості.

Як свідчить світова практика у галузі вищої освіти, очевидно вже недостатньо на сьогодні традиційних методів, які б здатні були вдосконалювати систему управління ВНЗ, підвищували якість навчально-виховного процесу та забезпечували якість підготовки висококваліфікованого конкурентоспроможного фахівця. Зрозуміло, що потрібно застосовувати нові організаційні, наукові та методичні підходи.

У наш час у ВНЗ Європи адаптовані до освіти цілий ряд моделей удосконалювання процесів. Деякі з них використовуються у вищому професійному навчанні:

- метод «аналізу» (SWOT-аналіз, «Бенчмаркінг»)
- концепція «Загального керування якістю» (TQM) [16];
- система управління якістю, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості ISO 9000:2001 (із 2020 року це стандарт ISO 9000:2008) [7].
- модель EFQM (основану на використанні дев'яти критеріїв оцінки) признає право на існування різноманітних підходів щодо досягнення стійкої досконалості та якості у різноманітних аспектах діяльності.

Але найбільшого поширення набуває система управління якістю. Орієнтуючись на передовий світовий досвід, внутрішні системи управління якістю впроваджуються за стандартом ДСТУ/ISO 9001:2008, принципами загального менеджменту (TQM), та рекомендаціями ДСТУ – П ІВА 2:2007 «Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 у сфері освіти».

В Україні на загальнодержавному рівні вже офіційно визнано роль системи управління якістю. Доказом цьому є той факт, що 23.09.2009 р. на засіданні Кабінету Міністрів України розглянуто та затверджено Проект нового Положення про акредитацію ВНЗ у якому до переліку об'єктів, які підлягають контролю та оцінці під час процедури акредитування додано наявність у ВНЗ впровадженої та ефективно функціонуючої системи управління якістю [15].

Саме тому досвід впровадження системи управління якістю у ВНЗ різних країн світу є актуальним питанням сьогодення та відповідає сучасним проблемам педагогічної науки та педагогічної практики.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** До питань забезпечення та управління якістю вищої освіти долучені управлінці галузі освіти, практики та вчені. Якість вищої освіти виступає предметом філософських, психологічних, педагогічних, політологічних, економічних, соціологічних, кваліметричних досліджень. [10].

Сутнісна та змістова сторона забезпечення якості вищої освіти стала предметом серйозного аналізу у наукових працях В. Андрущенко, В. Байденка, Я. Болюбаша, І. Жовтої, В. Журавського, М. Згуровського, М. Степка, В. Семиноженка та інших.

У виступах і доповідях Кременя В. Г., Огнев'юка В. О., Хоружої Л. Л., Дем'яненко Н. М., Мартиненко С. М., Бобрицької В. І. наріжним каменем постає питання кардинального поліпшення якості вищої освіти.

Теоретичними питаннями, пов'язаними із системою управління якістю у ВНЗ, займалися такі науковці, як Віткін Л.М., Волков О.І., Зенкін А.С. Хімичева А.І., Демиденко О.А. Їх наукові доробки в питаннях впровадження, нормативно-правового забезпечення, процесного підходу та оцінки економічної ефективності систем управління якістю – ще не достатньо вивчені та оцінені [3].

Аналіз матеріалів останніх наукових досліджень стану даної проблеми Хімичевою А. І. [3] свідчать про проблеми стосовно правового забезпечення, підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців з питань якості вищої осві-

їти, а також про відсутність комплексного підходу до розроблення і впровадження стандартів якості вищої освіти, розроблення єдиної загальнодержавної програми розвитку вищої освіти, комплексного підходу до управління якістю вищої освіти.

На думку вітчизняних вчених, забезпечення якості вищої освіти і її вплив на розвиток економіки – повинні стати стратегічним національним соціально-культурним пріоритетом України.

Також ця тема звучала з вуст учасників Всеукраїнської науково-методичної конференції «Моніторинг якості вищої освіти: теорія та практика», яка проходила в стінах Київського міського педагогічного університету імені Б. Д. Грінченка у 16-17 грудня 2009 р. та на перших Всеукраїнських Морозівських педагогічних читаннях «Актуальні проблеми педагогіки вищої школи в руслі Болонського реформування», яка відбувалася 12-13 лютого у Національному педагогічному університеті ім. М. Драгоманова.

**Ціль даної статті** – проаналізувати світові тенденції впровадження систем управління якістю у вищих навчальних закладах США, Європи, Австралії та Росії.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Так досвід багатьох університетів світу, які впровадили систему управління якістю на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000, підтверджує корисність методів удосконалення якості для досягнення основних цілей вищої освіти [1], [12].

Серед американських університетів, які досягли суттєвого прогресу завдяки впровадженню принципів TQM, є такі ВНЗ, як Орегонський, Делаверський, Вірджинійський, Аризонський, Чиказький, Мерилендський, Рочестерський тощо. За результатами досліджень, проведених деякими ВНЗ США, у сфері управління якістю можна визначити такі основні тенденції:

- визначення ключових завдань в освітній галузі;
- застосування лише тих методів, які будуть стимулювати студентів до активної форми навчання;
- використання для навчання таких практичних ситуацій, які є корисними для студентів;
- використання кращих світових прикладів і впровадження їх у практику для інтеграції чужого досвіду;
- залучення представників бізнесу для розроблення учбових програм і курсів;
- використання інтерактивних форм навчання та зворотного зв'язку випускників ВНЗ з майбутніми роботодавцями.

Аналіз аналогічної практики Великій Британії засвідчив, що її університети, порівняно з американськими, виявились більш гнучкими щодо впровадження інновацій. Адже починаючи з середини 90-х років ХХ ст. вони переорієнтувались на сталий прогресивний розвиток. Найбільших успіхів щодо впровадження систем якості та принципів TQM досягли університети Астона, Лідса, Уолверхемптона, Ольстера, Ньюкасла тощо.

Якщо більш глибоко проаналізувати досвід Британських університетів, то можна сказати, що основні чинники їхнього успіху у тому, що вони існують заради якості. Для цього вони:

- орієнтовані на задоволення споживача;
- виявились більш гнучкими до впровадження системи управління якістю;
- раз і назавжди визначились у своїх пріоритетах (де на перше місце вивели якість);

– постійно навчаються вдосконалювати якість, заради задоволення потреб споживачів освітніх послуг (студентів, роботодавців, державу, суспільство);

Проведений аналіз впровадження систем якості та принципів TQM у практику американських і британських університетів показав, що процес навчання у своїй практичній площині максимально приближений до вимог виробництва. Це можна пояснити тим, що у названих країнах такі важливі чинники, як прихильність вищого керівництва ВНЗ, залучення персоналу, стратегічне планування, навчання персоналу – є універсальними, як для закладів освіти, так і для підприємств чи організацій.

Системи управління якістю впроваджують не тільки університети Великої Британії, Італії, Іспанії, та Словачії. Аналогічні системи якості ефективно функціонують в університетах Китаю, Тайваню, Таїланду, Сингапуру, Кореї, Австралії, Нової Зеландії, Макао тощо. Якщо екстраполювати ці дані в загальносвітовому розрізі, то можна впевнено сказати, що на сьогодні у світі налічується не менше 3-3,5 тис. університетів, які впровадили системи якості відповідно до вимог ISO 9001/2001 «Системи управління якістю. Вимоги» (з 2010 року цей стандарт замінено на ISO 9001/2008).

Нажаль, загальностановленої світової статистики щодо сертифікованих систем якості ВНЗ не існує. У той же час у праці [14] наведено деякі статистичні дані щодо загальної кількості сертифікованих систем управління якістю у галузі освіти.

Розглянемо на прикладі австрійського університету прикладних наук та менеджменту міста Креме підхід щодо створення системи якості ВНЗ. З даним освітнім закладом Австрії український університет економіки та права «КРОК» започаткував співробітництво у сфері якості. У 1997 р. Кремський університет впровадив систему якості згідно з вимогами стандарту ISO 9001:1994 і отримав сертифікат відповідності від австрійського органу сертифікації систем якості OQS. У травні 2003 р. цей орган провів сертифікацію модифікованої процесно-орієнтованої системи управління якістю згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO нової версії 2000 р. Модернізована система якості університету сконцентрована на ключових процесах його діяльності [3]. Основою для визначення цілей університету стало формулювання його місії, якою визначено наступне:

– опинитися серед кращих німецькомовних університетів свого профілю у Центральній Європі;

– діяти як єдина команда;

– постійно розвивати свої можливості;

– разом із студентами та партнерами спільно розбудовувати перспективне майбутнє.

При цьому, найважливішими цінностями для університету є чесність, відповідальність, взаємна довіра, компетентність та інтернаціоналізм. Чітко сформульована місія дозволила університету визначити політику у сфері якості та встановити конкретні вимірні цілі для її реалізації, які в свою чергу стали підґрунтям для перспективного плану стратегічного розвитку університету.

Серед головних положень політики якості цього університету можна виділити такі:

– університет є організацією, що орієнтована на клієнта і вважає студентів, персонал, роботодавців і суспільство своїми споживачами;

– партнерами університету є, з одного боку, студенти, а з іншого – персонал, спонсори, компанії, суспільство, наукова спільнота і постачальники;

- для університету важливими професійними якостями є: ентузіазм, висока відповідальність, мотивація співпраці зі студентами, викладачами, персоналом;
- університет пропонує студентам найкращу освіту відповідно до державних вимог, а також сприяє кожному студенту у розвитку ключових здібностей, в мобільності, у вирішенні проблем та в самоосвіті;
- університет зацікавлений у співробітництві з персоналом на довготривалій основі;
- університет дає свободу персоналу у прийнятті рішень і визначенні цілей, але очікує відповідної лояльності від нього;
- університет створює атмосферу комфорту для студентів і персоналу;
- університет бачить себе як дружну сім'ю, сильну команду і створює можливості для роботи і навчання за гнучким графіком;
- університет наймає тільки висококваліфікованих та зацікавлених у постійному підвищенні кваліфікації викладачів;
- університет надає суспільству, підприємствам та організаціям добре освічених випускників, а також результати важливих наукових досліджень;
- університет залучає представників суспільства у процес розроблення навчальних програм з тим, щоб врахувати їх потреби й очікування;
- для університету надзвичайно важливим є високий рівень задоволення суспільства рівнем навчання фахівців у ньому.

Хоча сформульована австрійським університетом політика у сфері якості має загальний характер, дуже важливим при цьому є те, що університет має своє власне обличчя, тобто те, що відрізняє його підхід від усіх інших. Особливо цінним є те, що вона враховує сучасні світові тенденції розвитку вищої освіти.

Формулювання власної політики, на нашу думку, є свідченням того, що керівництво університету взяло на себе відповідальність за наслідки впровадження системи якості та виділяє необхідні ресурси на реалізацію даного бізнес проекту [9].

Розглянемо ще одну країну, де широко застосовуються принципи менеджменту якості – це Австралія, досвід якої для України є досить повчальним. Адже Австралія за останню чверть XX ст. здійснила перехід від економіки, основою якої були сільське господарство і гірничорудна промисловість, до наукомісткої високотехнологічної економіки. Підґрунтям для такого стрибка став розвиток системи вищої освіти, значну роль у піднесенні якої зіграли саме міжнародні стандарти ISO серії 9000. Так у Австралії впровадили і сертифікували свої системи якості найбільші національні університети міст Канберри, Сіднея, Мельбурна, Вікторії, Квікенда та ін. Свідченням розповсюдження сучасних методів якості у вищій освіті Австралії стало видання спеціальної практичної настанови щодо застосування стандарту ISO 9001: 2000 у галузі навчання і освіти [6].

Вартим уваги у галузі вищої освіти є досвід Російської Федерації, оскільки процеси, які відбувались в останні роки в російській вищій школі, значною мірою були притаманні й українській освітній галузі.

Як зазначено у праці [8], якість вищої освіти у РФ знижується. У той же час конкуренція на ринку освітніх послуг загострюється, і це може спонукати російські ВНЗ шукати шляхи для підвищення якості підготовки випускників. Проблема якості освіти знайшла відображення у «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» [1], [5].

Російські фахівці у галузі вищої освіти шукають шляхи її подальшого розвитку, уважно вивчають світовий досвід, зокрема, впровадження принципів TQM, стандартів ISO 9000 та моделей ділової досконалості. Так, у праці [3] відповідно

до принципів TQM пропонується оцінювати якість роботи ВНЗ залежно від показників працевлаштування випускників, тобто ВНЗ має стати організацією з чіткою орієнтацією на споживача (випускника, роботодавця і суспільство).

У праці [11] наведено приклад впровадження в 1999 р. системи менеджменту якості у Томському політехнічному університеті, яку в кінці 2001 р. було сертифіковано на відповідність стандарту ISO 9001. Запроваджено також модель системи оцінювання якості освітнього процесу на основі системного і процесного підходів [3].

Ще одним прикладом побудови системи якості ВНЗ є досвід Тульського державного університету [16],[13]. Організаційно процес управління якістю у даному ВНЗ визначається через його структурну вертикаль: ректорат, деканат, кафедри і викладачі. Ще одна особливість системи якості Тульського університету – це визначення якості спеціаліста на основі тестування й отриманих оцінок на відповідній стадії життєвого циклу.

Система менеджменту якості російської Далекосхідної державної академії економіки та управління зосереджена на управлінні якістю ключового процесу, яким, без сумніву, є навчальний процес [4]. Відповідно до моделі управління якістю на основі процесного підходу в академії проведено структуризацію процесів системи якості ВНЗ [3].

Практичні кроки єдиної державної політики Росії спрямовані, в першу чергу, на забезпечення якості вищої освіти. На сьогоднішній день у російській федерації впроваджено і сертифіковано десятки систем якості, зокрема у Томському політехнічному університеті, Тульському державному університеті, Санкт-Петербурзькому університеті дизайну та технологій і Санкт-Петербурзькому фінансово-економічному університеті, Кубанському аграрному університеті, Сибірському університеті шляхів сполучення, Далекосхідній академії економіки та управління та інших. Також у багатьох ВНЗ системи якості впроваджуються або ж знаходяться на стадії розроблення. З 2003 проводиться величезна робота в десятках вузів Росії, спрямована на створення й сертифікацію системи управління якістю окремих підрозділів освітніх закладів та спеціалізованих центрів додаткової професійної освіти [2].

Поштовхом для побудови ефективної системи якості у вищевказаних закордонних університетах стало перспективне рішення вищого керівництва, яке було закріплено у місії, баченні і стратегії ВНЗ. Виходячи з важливості чіткого та добре обґрунтованого стратегічного бачення свого подальшого розвитку даними університетами було зосереджено увагу саме на формуванні стратегії в основу якої було покладено результати проведеного SWOT-аналізу (абревіатура: Strength – сила, Weakness – слабкість, Opportunities – можливості, Threats – загрози) [2], [12], [13].

Висновки та перспективи у даному напрямку

Проаналізований сучасний стан розробки та впровадження систем управління якістю у ВНЗ США, Європи, Австралії та Росії. Показав, що в цілому проблема забезпечення якості ВО на сьогоднішній день залишається досить актуальною. Позитивні приклади різних країн не тільки свідчать про ефективність базисних методологій управління якістю вищої освіти, але й доводять той факт, що зберігається тенденція впровадження системи управління якістю у ВНЗ, яка є ефективним інструментом удосконалення управління не тільки освітнього закладу, але й навчально-виховного процесу та освітніх послуг.



Закордонні ВНЗ не втрачають свій шанс, а концентруються на питаннях якості, як на основній меті своєї діяльності, тим самим:

- досягають міжнародного рівня якості вищої освіти;
- отримують високий рівень довіри і визнання європейського освітнього співтовариства;
- отримують стійку прихильність споживачів освітніх послуг;
- відкривають собі нові можливості та перспективи (притік абітурієнтів, проектні замовлення, притік інвестицій, участь у тендерах тощо).

На кращий світової зразки має орієнтуватися, як система вищої освіти України, так і конкретні ВНЗ і в цьому контексті проводити відповідні структурно-якісні реформи. Для цього вже сьогодні:

- потрібно поставити перед собою чіткі цілі відносно рівня забезпечення якості вищої освіти та робити реальні практичні кроки в напрямку їх досягнення;
- слід реалізовувати таку політику щодо якості надання освітньої послуги, яка визначатиме цілі й пріоритети навчання, шляхи їх реалізації, відповідатиме загальноприйнятій європейській та міжнародним принципам, та буде побудована на кращих досягненнях вітчизняних та іноземних ВНЗ.

### Література:

1. Беляева М. Проблемы качества образования в условиях реформы высшей школы / Стандарты и качество, 2002. № 4. – С. 20-21.
2. Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов. Руководство для участников конкурса // М.: Министерство образования РФ., 2003.
3. Віткін Л.М., Волков С.І., Хімичева Г.І., Зенкін А.С. Системи якості ВНЗ: теорія і практика. Монографія // К., 2006. – 300с.
4. Гаффаров Е. Создание системы менеджмента качества в вузе // Методы менеджмента качества, 2002. – № 12. – С. 12-16.
5. Геворкян Е.Н., Молотова Г.Н. «Болонский процесс и сотрудничество в области обеспечения качества образования»: опыт РФ // М., Высшая школа, 2003.
6. ДСТУ – П ІВА 2:2007 «Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 у сфері освіти». //Держспоживстандарт України. Київ, 2009.
7. ДСТУ/ISO 9001:2008, IDT Системи управління якістю. Вимоги.//Держспоживстандарт України. Київ, 2009.
8. Ильинский И. Качество– ядро образовательного процесса// Стандарты и качество, 2002. – № 4. – С. 22-24.
9. Мазур И.И., Шапиро В.Д. и др. Управление проектами. // М.: Высшая школа, 2001. – 875 с.
10. Кудикіна Н. В., Якість освіти у контексті понятійно-категоріального апарату проблеми.//Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції від 16-17 грудня 2009 КМПУ імені Б. Д. Грінченка, Центр моніторингу столичної освіти. //Київ, 2009 ст. 3.
11. Рузаев Е., Погаребняк С, Клеников А. и др. Томский политехнический институт: система менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2002. № 4. – С. 61-63.
12. Соловьев В., Кочетов А., Шестаков А. и др. Стимул и инструмент повышения качества деятельности ВУЗов // Стандарты и качество, 2002. № 4. – С. 52-56.
13. Спиридонов Э., Сагина Е. Разработка модели системы качества вуза // Стандарты и качество, 2002. № 4. – С. 46, 47.
14. Central Secretariat, Switzerland The ISO 9000 Survey of ISO 9000 and ISO 14 000 Certificates Twelfth cycle, 2002., P. 42.
15. Урядовий портал «Події дня». Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/news>.
16. Фролов Н., Протасьев В., Шильдин В. Принципы построения систем качества в образовательных процессах // Стандарты и качество, 2002. № 4. – С. 41, 42.