

## ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

© Г. Бурдельна, А. Боженко, 2017

Чорноморський національний університет ім. Петра Могили, Миколаїв, Україна

Використання процесного підходу, розробленого для управління якістю виробництва товарів та послуг, у процесі управління якістю освітніх результатів вимагає врахування специфіки освітнього процесу як об'єкта управління.

У контексті роботи освітньої установи [1] пропонується використовувати такі інтерпретації: постачальники – середня школа, інші освітні установи нижчого рангу; матеріал на вході – абітурієнти; стадії процесу – курси, дисципліни; продукт, що обробляється в процесі – студенти; продукт процесу на кінцевому виході – випускники; продаж – число випускників, що працевлаштувались; непроданий продукт – число не працевлаштованих працівників. Хоча ми можемо відмітити, що прибуток закладів вищої освіти не залежить від відсотка працевлаштованості випускників за спеціальністю прямо, і не жорстко залежить опосередковано (хоча це й враховується при акредитаціях спеціальностей, рідко є головною причиною відмови в акредитації). Прибуток освітнього закладу визначається скоріше кількістю абітурієнтів, залучених на вході, фактично, клієнтів, як це часто буває в сфері послуг. Звичайно, можливість працевлаштуватись і добре заробляти в майбутньому – один із важливих факторів, які впливають на цей показник.

Існує погляд [2], що процесний підхід може ефективно застосовуватись в управлінні якістю освітніх результатів, якщо він використовується не для освітнього процесу як такого, а для процесів, які його забезпечують. Це збігається з поглядами, висвітленими в [1], що акцент повинен робитись на процесі (і його під процесах) методичного супроводження навчання.

Актуальним є питання, сприймати студента як суб'єкта навчання чи суто об'єкт. Існують різні думки, ми схилиємось до тої, що це питання потребує подальшої детальної проробки, бо в деяких під процесах логічніше одне, а в інших доречніше інше. Це варто чітко визначити, бо згідно [3] до основних проблем, що заважають запровадити процесний підхід в організації, належать в тому числі:

- побудова системи процесів, неадекватної реальному бізнесу компанії;
- помилки при створенні системи показників, ув'язці процесів і показників;
- неповне розуміння всіх виходів, входів, невірне призначення власника процесу.

Також варто відзначити, що освітній процес має двох основних споживачів: студент і замовник кадрів, у загальному випадку, держава, а інтереси цих замовників можуть не співпадати. Зокрема, відомо, що студенти зацікавлені в отриманні престижних професій з високою зарплатнею, а держава – в широкому розмаїтті наявних спеціалістів. Таким чином, при реалізації процесного підходу в менеджменті також необхідно враховувати схему взаємодії різних органів влади, інтереси яких лежать в галузі освіти, бо процеси управління в кожному університеті можуть умовно розглядатися як процеси більшого процесу, за який відповідає, наприклад, МОН.

1. Соловова Н. В. *Процесный подход к управлению методической работой в вузе // Сибирский педагогический журнал. 2008. №14. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-k-upravleniyu-metodicheskoy-rabotoy-v-vuze>. 2. Матвеева Н. Н. *Автореферат диссертации „Процесный подход в управлении качеством образовательного процесса как средство повышения качества образовательных результатов“ URL: <http://www.disserscat.com/content/protsessnyi-podkhod-v-upravlenii-kachestvom-obrazovatelno-go-protsess-a-kak-sredstvo-povysheni>. 3. Репин В. В. *Книга „Бизнес-процессы компании. Построение, анализ, регламентация“ URL: [http://www.cfin.ru/itm/bpr/process\\_approach.shtml](http://www.cfin.ru/itm/bpr/process_approach.shtml).***