

## ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

© О. Дзяна, 2017

Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут, Хмельницький, Україна

Основною метою розробки і впровадження системи управління якістю є оптимізація роботи вищих навчальних закладів над забезпеченням якості вищої освіти і її відповідність міжнародним стандартам високого рівня ISO серії 9000. Важливим чинником на цьому шляху повинно стати створення інформаційної системи підтримки процесів управління якістю у ВНЗ з можливістю використання якнайширшим колом користувачів.

Стандарти на сьогодні застосовують майже усі підприємства усіх галузей економіки, що зорієнтовані на результат. Що ж стосується освіти? Звернемося до Закону України „Про вищу освіту”.

Згідно з зазначеним нормативним документом якість вищої освіти — це рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність відповідно до стандартів вищої освіти; якість освітньої діяльності — рівень організації освітнього процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань. Від якості освітньої діяльності залежить якість вищої освіти, а відповідно і майбутнє нашої держави. Тому сьогодні актуальним питанням є впровадження системи управління якістю освіти у вищих навчальних закладах [1].

Система забезпечення якості вищої освіти в Україні складається із:

- 1) системи забезпечення вищими навчальними закладами якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості);
- 2) системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності вищих навчальних закладів та якості вищої освіти;
- 3) системи забезпечення якості діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти і незалежних установ оцінювання та забезпечення якості вищої освіти [1].

Вищий навчальний заклад управляє лише системою внутрішнього забезпечення якості освіти. Оскільки, згідно з Законом України „Про вищу освіту” ВНЗ надано автономію в усіх сферах, державним стандартам професійної підготовки фахівців властивий рекомендаційний характер, організація освітньої діяльності ґрунтується на внутрішніх положеннях тощо. В результаті виникають питання: як управляти якістю, на які критерії орієнтуватись?

Вирішити цю проблему допоможе впровадження у ВНЗ системи управління якістю. Законодавчо Система управління якістю (СУЯ) – це сукупність систематично здійснюваних видів діяльності ВНЗ, спрямованих на створення організаційних, технічних, економічних і соціальних умов, що гарантують належний рівень і стабільність якості освітньої діяльності.

Основою запровадження та функціонування СУЯ є стандарт ISO 9001 „Система управління якістю. Вимоги”. Ним визначені вимоги, яким повинна відповідати система якості, щоб гарантувати постійну відповідність результатів освітньої діяльності вимогам замовника.

**Відповідно до вимог ISO 9001 для створення системи управління якістю ВНЗ повинен [4]:**

- визначити процеси, потрібні для системи управління якістю, та їх застосування в межах ВНЗ;
- визначити необхідні умови впровадження цих процесів і очікувані від них результати;
- визначити послідовність і взаємодію;
- визначити та застосовувати критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечування результативності функціонування та контролювання цих процесів;
- визначити ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечувати їх наявність;
- призначити осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів;
- розглядати ризики та можливості;
- оцінювати ці процеси та запроваджувати будь-які зміни, потрібні для забезпечування того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;

- поліпшувати процеси та систему управління якістю.
- Основу стандартів системи управління якістю формують сім принципів.

Таблиця 1

### Принципи системи управління якістю у ВНЗ

Чинник	Значення
Орієнтація на замовника	Результати і стабільна діяльність ВНЗ, насамперед, залежать від споживачів його освітніх послуг, тому, аналізуючи поточні та майбутні потреби споживачів освітніх послуг, необхідно задовольнити їх вимоги у повному обсязі, перевершуючи їх очікування. З цією метою потрібно систематично проводити маркетингові дослідження ринку праці, а також моніторинг та прогнозування майбутніх вимог до якості надання освітніх послуг.
Лідерство	Займати провідну позицію лідера у всіх напрямках діяльності ВНЗ — це: встановлювати цілі та забезпечувати єдність колективу у їх досягненні на всіх рівнях, здійснювати підтримку, управління, оптимізацію та системне удосконалення керівних та допоміжних процесів діяльності навчального закладу.
Задіяність персоналу	Сприяти реалізації творчого та науково-дослідного потенціалу працівників, спрямовуючи його на виконання основних завдань ВНЗ, стимулювати ініціативність, креативний підхід до виконання професійних завдань, прагнення до саморозвитку, стратегічне бачення.
Процесний підхід	Будь-яка діяльність, що має свої „входи” й „виходи” (ДСТУ ISO 9001:2015) та використовує певні ресурси, розглядається як процес. Такий підхід дає змогу дозволяє найбільш ефективно досягати прогнозованих результатів діяльності та забезпечити якість надання освітніх послуг. Важливо чітко визначити критерії оцінювання проміжних результатів. Процес повинен бути цілісним та результативним.
Поліпшення	Розглядаючи будь-яку діяльність як процес і враховуючи те, що „вихід” одного процесу є „входом” для одного або декількох інших процесів, управління взаємопов’язаними процесами у ВНЗ сприяє формуванню Концепції управління навчальним закладом як системою. Такий підхід гарантує результативне й ефективне досягнення цілей у сфері якості освітньої діяльності ВНЗ.
Ухвалення рішень на підставі фактичних даних	Постійне поліпшення діяльності ХКТЕІ є головною метою кожного працівника та базується на запобіжних і коригувальних діях (підвищенні та оцінці результативності).
Керування зв’язками	Усі рішення у ВНЗ повинні ухвалюватися на підставі аналізу функціонування системи менеджменту якості вищої освіти, що дозволяє підвищити їхню результативність і ефективність.

Отже, впровадження системи менеджменту якості відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001 у вищому навчальному закладі спрямоване на застосування системного і систематичного підходу для досягнення мети та цілей вищого навчального закладу, упорядкування і систематизацію процесів шляхом орієнтації на результат.

При цьому слід розуміти, що система управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою може лише допомогти ВНЗ у досягненні поставлених цілей, але сама по собі СУЯ не здатна гарантувати підвищення якості надання освітніх послуг.

1. Про вищу освіту: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vnz.org.ua/zakonodavstvo/111-zakon-ukrayiny-pro-vyschuosvitu>. 2. Зенкін М.А. Впровадження системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001 в університеті інноваційного типу [Електронний ресурс] / М.А.Зенкін, О.О.Коваль // – Режим доступу: [http://kmutd.com.ua/publications/pdf/Ukrainian\\_editions/Zenkin20150525.pdf](http://kmutd.com.ua/publications/pdf/Ukrainian_editions/Zenkin20150525.pdf). – Назва з екрана. 3. Исследование существующих моделей систем качества образовательных учреждений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.edu.ru/quality/sk/deskr/modeli/379/> 4. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2009. - [Чинний від 2009-06-22]. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 34 с. - (Національний стандарт України).