

О. С. Товканець,

кандидат педагогічних наук, доцент
(ВНЗ “Східно-європейський слов’янський університет”)
tovkanecoksana@rambler.ru

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ЗМІСТІ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ НА ПОЧАТКУ ХХІ СТОЛІТТЯ

Анотація

У статті розглядається проблема формування змісту підготовки менеджерів освіти. Обґрунтовано необхідність вивчення управління якістю освітніх послуг. Визначено напрями підготовки менеджерів освіти: формування у менеджерів якісно нових ознак суспільної свідомості й практики, нового типу культури і мислення; знання суті концепції всеохоплюючого менеджменту якості, адміністративного та оперативного аспектів управління якістю; вирішення комплексу стратегічних питань розвитку освітньої установи.

Ключові слова: менеджер освіти, якість освітніх послуг, управління якістю, принципи менеджменту якості.

Summary

The article considers the problem of shaping the content of training of education managers. The necessity of studying quality management education has been substantiated. The ways of training of education managers, quality managers forming the new features of social consciousness and practice, a new type of culture and thinking; comprehensive knowledge of the essence of the concept of quality management, administrative and operational aspects of quality management; solving complex strategic issues of development of educational institutions have been defined.

Key words: manager of education, quality of education service, quality management, quality management principles.

Постановка проблеми. Різноманітність сформованих соціокультурних та освітніх традицій в європейській освіті на початку ХХІ століття зумовило необхідність розробки єдиного підходу у визначенні стандартів якості та забезпеченні якості освіти. Інструментом забезпечення ефективного партнерства суб’єктів освітнього процесу (педагог, учні, студенти, батьки, громадськість) на всіх рівнях є управління якістю, а оволодіння методами управління якістю є однією з головних умов виходу освітніх установ і організацій на ринок з конкурентоспроможними освітніми послугами. Загалом, якість продукції та усіх видів послуг поряд з їх кількістю визначає якість життя людини, збереження навколишнього середовища та зміст якості соціально-економічного розвитку суспільства.

Аналіз досліджень і публікацій. Значний інтерес у контексті суспільних трансформацій, управління освітою та кадрового забезпечення становлять наукові праці з питань професійної підготовки фахівців (В. Андрущенко, М. Євтух, І. Зязюн, О. Капітанець, В. Кремень, В. Луговий, Н. Нічкало, В. Олійник та ін.), визначення засад сучасної підготовки керівників освіти в Україні (Л. Калініна, В. Пікельна, Є. Хриков та ін.), корпоративної соціальної політики і стратегічного менеджменту (А. Керол, Ф. Хой та ін.), управління якістю в діяльності організацій та установ (І. Булах, В. Загорський, Дж. Харингтон та ін.)

І. Булах визначає якість освіти як сукупність властивостей та характеристик освітнього процесу, що надають йому спроможність формувати рівень професійної компетентності, який задовольняє потреби, які є або які будуть, громадян, підприємств і організацій, суспільства і держави [10, с. 27]. В. Загорський зазначає, що “на сучасному етапі актуальними є розробка, визначення необхідних ресурсів системи управління якістю освітніх послуг, зокрема кадрового потенціалу, оскільки від того, як колектив сприйме ідею впровадження нової системи управління якістю, зрозуміє необхідність належного

функціонування кожного з його компонентів, як кожний працівник на своєму робочому місці зуміє впроваджувати елементи системи в життя, а за необхідності – підвищувати власний рівень знань та умінь, буде залежати успіх процесу модернізації системи управління якістю та її ефективне функціонування” [12, с.95]. Науковою проблемою на сучасному етапі, на нашу думку, є підготовка менеджерів освітньої галузі до управління якістю.

Мета статті полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів підготовки менеджерів до управління якістю освіти на початку XXI століття.

У процесі вивчення проблеми ми прийшли до висновку, що важливим у підготовці менеджерів освіти є спрямування на формування керівника навчального закладу як фахівця, здатного до реалізації змін в освіті шляхом удосконалення інтелектуально-пізнавальної, мотиваційно-ціннісної та практично-діяльнісної сфери особистості, підвищення професійної компетентності та управлінської культури, що передбачає: ознайомлення з методологічними підходами до управління якістю освіти та напрямками модернізації системи освіти, формування в менеджерів якісно нових ознак суспільної свідомості й практики, нового типу культури, мислення та ринкового господарювання правильного розуміння якості та управління якістю; знання суті концепції всеохоплюючого менеджменту якості, адміністративного та оперативного аспектів управління якістю; розуміння корпоративної культури, чітке усвідомлення керівником навчального закладу своїх функцій через визначення сутності проблеми ситуативного лідерства; орієнтацію на вирішення комплексу стратегічних питань розвитку освітньої установи, формування відповідальності керівника освітньої галузі чи освітньої установи; удосконалення та оновлення знань і умінь з теоретико-методологічних, правових, економічних, управлінських, соціогуманітарних та інших питань професійної діяльності керівника навчального закладу.

При підготовці менеджерів освітньої галузі в контексті управління якістю освітніх установ та педагогічних процесів важливими є врахування кількох аспектів.

Найперше, це формування в менеджерів якісно нових ознак суспільної свідомості й практики, нового типу культури, мислення та ринкового господарювання правильного розуміння якості та управління якістю. Безумовно, у змісті навчальних програм з підготовки менеджерів освіти основою є вивчення якості та управління якістю згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2000, де основними функціями визначено планування, оперативне управління, забезпечення й поліпшення якості, які реалізуються на всіх етапах життєвого циклу послуг [9].

Не менш важливою методологічною основою для управління є орієнтація на принципи менеджменту якості. Міжнародною організацією зі стандартизації сформульовано його вісім принципів:

- орієнтація на споживача (розуміння потреб споживачів, задоволення їхніх вимог й намагання перевершити очікування);
- лідерство (лідери визначають напрями дій і створюють середовище, в якому люди можуть бути цілком задіяні для досягнення цілей);
- залучення всього персоналу до управління якістю (повне залучення можливостей персоналу сприяє досягненню цілей);
- процесний підхід (система управління організацією будується на основі управління мережею процесів);
- системний підхід (ідентифікація, розуміння та керування взаємозалежними процесами з урахуванням їхньої важливості в досягненні встановлених цілей);
- постійне поліпшення (визначення стратегічної мети установи чи організації);
- прийняття рішень на основі фактів (ефективні рішення базуються на логічному аналізі й раціональній оцінці інформації);
- взаємовигідні відносини з партнерами (посилення можливості всіх сторін у

створенні цінності) [6].

Для менеджера освітньої галузі важливим є розуміння поділу функцій із погляду адміністративного та оперативного аспектів управління якістю [2, с.92], що утворюють два взаємопов'язані вертикальний та горизонтальний контури управління. Вертикальний контур включає функції, виконання яких належить до повноважень вищого керівництва підприємства, та виконує завдання адміністративного управління якістю. Горизонтальний контур управління включає функції, що виконуються в процесі оперативного управління якістю. Відповідно з двома аспектами управління якістю повний “контур якості” має включати вертикальний контур адміністративного управління якістю та горизонтальний контур оперативного управління якістю.

Питання забезпечення, підтримання та підвищення якості освітніх послуг і конкурентоспроможності обов'язково необхідно розглядати у взаємозв'язку, орієнтуючись на ті підходи та концепції, які домінують як у межах країни, так і на рівні освітньої установи. В управлінському аспекті всеохоплюючий менеджмент якості (Total Quality Management – TQM) – це концепція, яка передбачає загальне, цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності за участі керівництва та працівників усіх рівнів та за умов раціонального використання технічних можливостей. *Метою TQM* є досягнення довгострокового успіху через максимальне задоволення потреб усіх груп, зацікавлених у діяльності установи (споживачі, власники, працівники, постачальники та суспільство). *Завдання TQM* полягає в постійному поліпшенні якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, прагнення до повної відсутності дефектів та зниження витрат, забезпечення конкурентоспроможності та завоювання довіри всіх зацікавлених груп завдяки використанню передових технологій, гнучкості, інтелектуальному потенціалу [7, с. 37].

Цикл управління в організації, що працює за принципами TQM, є циклом безперервного поліпшення всіх показників діяльності та містить три ключові аспекти: планування вдосконалення (аналіз потреб споживачів, суспільства, працівників та організації, що постійно змінюються; аналіз внутрішніх можливостей організації з поліпшення якості; розрахунок перспективних витрат на якість); реалізація вдосконалення (визначення пріоритетів серед процесів, які піддаються коригувальним діям; створення команди з удосконалення процесу; уточнення завдань; збирання даних; причинно-наслідковий аналіз; планування та впровадження рішень, документування; оцінка результатів; стандартизація); оцінювання та самооцінювання (національні та міжнародні премії з якості; внутрішньофірмова система балів).

У змісті підготовки менеджерів освітньої галузі знання адміністративного та оперативного аспектів управління якістю, суті концепції всеохоплюючого менеджменту якості сприяють формуванню розуміння фахової управлінської діяльності як феномена, що передбачає реалізацію державної політики в галузі освіти; розкриття власних індивідуальних можливостей кожного керівника під час управлінської підготовки; забезпечують випереджувальне оновлення особистісного потенціалу управління в умовах модернізаційних процесів школи й освіти загалом. Окрім цього, вони дозволяють здійснювати прогнозування кардинальних змін у підготовці сучасних керівників освіти як фахівців-управлінців.

Теоретичний аналіз наукової літератури свідчить, що якість створюється в конкретних організаціях, установах, процес її забезпечення в кожній організації починається зі свідомості працівників і чіткого розуміння ними тих цілей, що є пріоритетними для освітньої установи. Визначення пріоритетності цілей освітньої установи здійснюється на основі європейських та міжнародних стандартів і тих пріоритетів, які чітко

сформульовані й проголошені на рівні держави як національна політика щодо якості.

Аналізуючи специфіку проблеми управління якістю в освітній галузі, ми прийшли до висновків, що формальним початком проблеми забезпечення якості надання освітніх послуг та результатів навчання в європейських країнах стала Сорбонська декларація (1998), в якій відзначалось, що “Європа знань” є на сьогодні широко визнаним незмінним чинником соціального та людського розвитку, а також невід’ємною складовою зміцнення й інтелектуального збагачення європейських громадян, оскільки саме така Європа спроможна надати їм необхідні знання для протистояння викликам нового тисячоліття разом із усвідомленням спільних цінностей і належності до єдиної соціальної та культурної сфери” [4, с. 14].

Основою для побудови систем внутрішньої й зовнішньої оцінки та гарантії якості стали “Стандарти й рекомендації для гарантії якості вищої освіти в європейському просторі вищої освіти” [16], які ENQA розробила. Відповідно до рішення Берлінської декларації (2003). Стандарти і рекомендації насамперед підтримують дух “Грацької Декларації від липня 2003 року” [17], проголошеної Європейською Асоціацією університетів, де йдеться про те, що “мета європейського виміру у сфері забезпечення якості – це ствердження взаємної довіри та забезпечення більшої прозорості в умовах розмаїття національних систем і предметних галузей”. Визнається верховенство національних систем вищої освіти, важливість автономії освітніх закладів і агенцій із забезпечення якості, а також конкретні вимоги різних академічних дисциплін. Важливим є також розуміння, що відповідно до принципу інституційної автономії, основна відповідальність за забезпечення якості у сфері вищої освіти лежить на кожному закладі, і це становить основу для справжньої підзвітності академічної системи в межах національної системи забезпечення якості. Тому стандарти і рекомендації спрямовані на знаходження балансу між розвитком внутрішньої культури дотримання якості і тією роллю, яку можуть відігравати процедури зовнішнього забезпечення якості.

Щодо національних системи забезпечення якості, то вони повинні включати в себе визначення відповідальності організацій та інститутів, що беруть участь в освітньому процесі; оцінка програм і освітніх установ, в тому числі внутрішня оцінка, зовнішня експертиза, участь студентів і оприлюднення результатів; створення національної системи акредитації, сертифікації або подібних процедур; забезпечення свідомості міжнародної участі в оцінці міжнародного співробітництва та в роботі мереж.

Європейською мережею забезпечення якості у вищій освіті (ENQA) у співпраці з Європейською асоціацією університетів (EUA), Європейською асоціацією вищих навчальних закладів (EURASHE) і Національною спілкою студентів Європи (ESIB) розроблено набір стандартів, процедур і методик оцінки якості й адекватну систему зовнішньої експертизи для гарантії якості та / або систему акредитаційних агентств (органів). Перший Європейський форум із забезпечення якості, організований спільно EUA, ENQA, EURASHE та ESIB (Група E4) (2006), сприяв обговоренню досягнень у сфері забезпечення якості в Європі [8, с.26]. Питання забезпечення якості було предметом обговорення в 2012 році на Конференції міністрів у Бухаресті [5] та під час роботи в Дубліні Генеральної Асамблеї Європейського реєстру забезпечення якості вищої освіти (2013). Зокрема підкреслено, що важливо звернути увагу на посилення відповідності Стандартів поставленим цілям, на забезпечення єдиного набору цінностей і принципів, які орієнтовані на: розвиток (урахування очікувань ВНЗ: підтримка внутрішнього розвитку); підзвітність (урахування інтересів політиків в галузі освіти: отримання достовірної інформації для прийняття політичних і управлінських рішень на рівні окремих освітніх систем); прозорість (урахування інтересів широкого загалу: отримання надійної інформації про окремі освітніх програмах або групах програм для їх порівняння) [6, с. 9].

На рівні освітніх установ ідея підвищення якості і конкурентоспроможності може бути реалізована, орієнтуючись на формулювання базових орієнтирів та цілей, за трьома ієрархічними рівнями: *на рівні освітньої установи*: наміри, напрями, цілі діяльності стосовно якості, офіційно сформульовані та задекларовані керівництвом установи в політиці якості; *на рівні підрозділів*: завдання, ресурси, критерії оцінювання діяльності, пов'язані із забезпеченням якості груп процесів, спрямованих на створення і надання конкретної послуги; *на рівні персоналу*: відповідальність, повноваження, відносини виконавців усіх рівнів щодо питань якості.

Значення та необхідність управління якістю на рівні організації визначається тим, що сприяє задоволенню дедалі більших потреб та очікувань споживачів освітніх послуг і, відповідно, надає поштовх для розвитку і вдосконалення діяльності установи. Освітня установа завдяки застосуванню сучасного інструментарію та методів менеджменту якості стає більш гнучкою, адаптивною на основі використання власних конкурентних переваг.

Аналіз сучасних досліджень з проблеми підготовки менеджерів освітньої галузі [1 с. 16; 13; 14, с.42] дає підстави стверджувати, що впровадження ідей TQM щодо управління якістю освітніх послуг можливе лише за умов серйозних змін корпоративної культури сучасних освітніх установ. Стан корпоративної культури та система менеджменту якості освітньої установи мають бути адекватними один одному. Розглядаючи питання щодо засвоєння принципів TQM сучасними освітніми установами, слід урахувувати три ключові моменти: ставлення вищого керівництва до проблем якості та його спроможність проводити зміни; орієнтація на залучення персоналу освітніх установ на всіх рівнях управління до побудови системи менеджменту якості через удосконалення мотивації та побудови безперервної системи навчання працівників; орієнтація на командні методи роботи.

Орієнтацію на вирішення комплексу стратегічних питань розвитку освітньої установи, формування відповідальності керівника освітньої галузі чи освітньої установи мають положення Стандарту ISO 9000:2000 щодо ролі вищого керівництва в системі менеджменту якості. Підкреслено, що саме від керівника і його стилю управління залежить формування ефективного діяльничого середовища. Згідно Стандартів ISO 9000:2000 керівництво безпосередньо відповідальне за встановлення в організації чи установі політики якості і цілей у сфері якості, забезпечення ефективної системи менеджменту якості для впровадження і підтримки поставлених цілей, виконання вимог замовника, забезпечення необхідних ресурсів, здійснення аналізу та ухвалення рішення щодо поліпшення діяльності галузі тощо [9].

Отже, діяльність керівника освітньої установи повинна бути спрямована на роботу з управління таким чином, щоб вона відповідала потребам усіх учасників навчально-виховного процесу і давала можливість активізувати їхню роботу, підвищувати продуктивність праці й загальну ефективність педагогічного виробництва як сфери культурного відтворення особистості.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Менеджер освіти є не лише джерелом інформації, але й носієм культури, організатором професійної діяльності та взаємодії з колегами. Стратегічні орієнтири творчої особистості спрямовані на розвиток її здібностей, потреб у перетворювальній діяльності, досконалому рівні засвоєних знань, умінь, поєднанні аналітичного та інтуїтивного мислення. Формування особистості, здатної засвоювати й творчо розвивати культуру, потребує постійного пошуку нових організаційних форм, індивідуального підходу до особистості, нових технологій навчання і виховання, управління в освітній галузі. У цій ситуації суттєво зростає роль і авторитет педагогічного й управлінського знання, яке може стати теоретичною базою для нових пошуків.

Задоволення потреб менеджерів освітньої галузі у якісній вищій освіті, становленню

їхньої компетентності, створенню умов для більш досконалої організаційної гармонійності системи освіти суттєво впливатиме на рівень конкурентоспроможності педагогічних кадрів на національному та міжнародному ринках праці. Знання і застосування сучасних управлінських функцій (модернізованих, розвивальних, інноваційних) спільно з традиційними (прийняття управлінських рішень, планування, організація, коригування, координування, облік і контроль) сприятимуть діяльності закладу освіти і забезпечуватимуть керівництво і лідерство в управлінні нових явищ, які прискорюють процеси переведення соціально-педагогічних систем із стану стабільного функціонування в стан інноваційного розвитку, що стає перспективою подальших досліджень.

ЛІТЕРАТУРА

1. Вікторов В. Г. Проблема управління якістю освіти (соціально-філософський аналіз) / В. Г. Вікторов // Вища освіта України. – 2005. – № 4 (14). – С. 16 – 24.
2. Градінарова О. О. Управління якістю: конспект лекцій / О. О. Градінарова. – Донецьк : вид-во "Нолудж", 2013. – 281 с.
3. До зони європейської вищої освіти: комюніке зустрічі Європейських Міністрів освіти. Прага, 19 травня 2001 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : zakon. rada. gov
4. Зона європейської вищої освіти: спільна декларація європейських міністрів освіти // Болонський процес. Документи і матеріали / за ред. д. е. н., проф. С. І. Юрія. – Т. : Економічна думка, 2006. – С. 12 –16.
5. Извлечение максимальной пользы из нашего потенциала: Консолидация Европейского пространства высшего образования. Бухарестское коммюнике, 3 апр. 2012 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: /coe.int/tdg4/
6. Из материалов интервью с президентом Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании Ахиммом Холбаком // Акредитация в образовании. – № 61. – 2013. – С. 8 –11.
7. Ламоткин С.А. Управление качеством товарной продукции / С. А. Ламоткин, И. М. Несмелов. – Минск : БГЭУ, 2006. – 144 с.
8. На шляху до європейського простору вищої освіти: відповіді на виклики глобалізації : комюніке Конференції міністрів європейських країн, відповідальних за сферу вищої освіти. — Лондон : [б. в.], 2007. — С. 26
9. Побудова системи якості (модель ISO 9001-2000) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cpgk.org.ua/index.p>
10. Система управління якістю медичної освіти в Україні : монографія / І.Є. Булах, О.П. Волосовець, Ю.В. Вороненко та ін. – Дніпропетровськ: АРТ- ПРЕС, 2003. – 212 с.
11. Сороко В. М. Функціонування і розвиток системи управління якістю : навч.- метод. матеріали / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2013. – 80 с.
12. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах : навч. посіб. : у 2 ч. Ч. 1: Теоретичні засади формування систем управління якістю надання освітніх послуг / кол.авт. ; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – 136 с.
13. Христов Х. Фактори за качеством на высшето образование в конкурентна среда / Христо Христов, Мария Христова // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ibsedu.com/medial/Conference/2012/>
14. Evaluate ve vzdělávání textová studijní opora / Ing. Ivan Miller, Ph.D. Ing. Karel Němejc. – Praha: Česká zemědělská univerzita, Institut vzdělávání a poradenství, 2014. – 79 с.
15. ISO/DIS 29990:2010. Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers. – ISO : ISO/TK 232, 2009.– 15p.
16. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.enqa.eu/files/>
17. Graz Declaration 2003 Forward from Berlin: the Role of the Universities [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unizg.hr/rz/dokumenti>.

Стаття надійшла до редакції 15.08.2016