

УДК 378. 016;005:316. 37

Локшин Віктор Соломонович
старший науковий співробітник
лабораторії підручникотворення
ІІТО НАПН України
кандидат педагогічних наук, Ph.D

Рецензент :

Євтух Микола Борисович
доктор педагогічних наук,
професор, академік НАПН України

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ
МЕНЕДЖЕРІВ СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ СФЕРИ ЯК ЧИННИКА СИСТЕМИ
МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ОСВІТИ**

Ключові слова: компетентнісний підхід, ціннісна компетентність, менеджер соціокультурної сфери, зміст освіти, модернізація освіти.

Ключевые слова: компетентностний подход, ценностная компетентность, менеджер соціокультурной сфери, содержание образования, модернизация образования.

Key words: competence moving, paid-competence, manager in the sociocultural sphere, the content of education, the modernization of education

Стрімка глобалізація ринків та пов'язаний з цим процес загострення конкуренції накладає на систему освіти проблеми небачених масштабів. Вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти навчальні

заклади України не зможуть без впровадження системи менеджменту якості освіти, відповідної до вимог міжнародних стандартів ІСО серії 9000 та без участі в національних конкурсах якості і ділової досконалості на базі Європейської моделі. Розвиток сучасних освітніх технологій в національному та світовому контекстах зумовлює певні зміни в освіті. Тенденції розвитку національної системи освіти потребують теоретичного осмислення і спонукають до практичного оновлення змісту професійної підготовки. потреба підвищення ефективності навчально-виховного процесу в системі вищої освіти, необхідність впровадження сучасних технологій комп'ютерно-орієнтованого дидактичного проектування, інноваційних методик щодо удосконалення навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах

1. Проблема якості освіти у вищих навчальних закладах України .Загальновизнаним є той факт, що від якості вищої освіти в країні залежить її майбутнє, оскільки система вищої освіти формує найважливіше багатство держави — людський потенціал. Тому цілком справедливим є твердження, що підвищення якості вищої освіти і його вплив на розвиток економіки повинно стати стратегічним національним пріоритетом України.

Можна виділити низку причин, які стимулювали роботу у сфері якості вищої освіти. Головна із них — перегляд самого поняття "якість" стосовно вищої освіти та навчального закладу. Якість вищої освіти традиційно пов'язується із змістом і формою навчального процесу. Зміст навчального процесу, як правило, базується на кваліфікації і досвіді викладачів. Але швидкоплинність змін, що відбуваються у світі, примушує переглянути усталені погляди.

У цьому сенсі не можуть залишатися осторонь від процесу змін ані структура, ні форма навчального процесу. Це означає, що нові уявлення щодо якості будуть пов'язані не з "косметичною адаптацією" вузу до нових умов, а з необхідністю глибокої перебудови основ його діяльності [1]. До радикальних дій спонукає і демографічна ситуація. Через декілька років Україна пройде через

"демографічну яму", в якій припинить своє існування добра половина вузів. Їм просто не вистачить бажаючих навчатися.

Тобто, для виживання потрібно шукати нові конкурентні переваги. Але є і більш довготривала загроза — стрімкого розвитку набуває процес глобалізації ринків та пов'язаний з ним процес загострення конкуренції. Ця обставина накладає на систему освіти проблеми небачених масштабів.

Особливо загострюється проблема якості підготовки кадрів у країнах з перехідною економікою, однією з яких є Україна. Для цих країн можна виділити низку загальних факторів, що суттєво погіршили рівень надання послуг вищої освіти. Це:

- скасування державного розподілу випускників вузів;
- дефіцит фахівців, здатних працювати в умовах ринкової економіки, і натомість надлишок традиційних фахівців;
- нестабільний попит на фахівців — випускників вузів;
- зниження інтересу до оволодіння технічними знаннями та набуття інженерної професії;
- скорочення фінансування з державного бюджету загальноосвітньої та наукової діяльності тощо. [2].

Один із можливих шляхів, що дозволить вузам вистояти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розробка та запровадження систем менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту 180 9001-2000 "Системи менеджменту якості. Вимоги".

Цей стандарт базується на 8 принципах тотального менеджменту якості (ТОМ) і містить універсальні вимоги до систем якості. Він придатний до застосування в усіх галузях, на будь-яких підприємствах, установах і організаціях і спрямований на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживачів. У сфері вищої освіти споживачами можна вважати студентів, їх батьків, організації, які приймають на роботу випускників, суспільство в цілому.

Саме системи якості виявилися тим інструментом, який дозволив вищим учбовим закладам, що їх впровадили, досягти високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів до їх послуг. Як свідчить світова практика, впровадження систем якості у вищих учбових закладах дозволяє вузу:

- суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи;
- посилити акцент на меті своєї діяльності і досягненні очікувань споживачів;
- досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;
- збільшувати задоволеність споживачів;
- досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується;
- забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що вуз здатний зробити для них;
- відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти;
- отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації;
- брати участь у тендерах, у тому числі міжнародних, щодо надання освітянських послуг на вигідних умовах.

При цьому слід розуміти, що система якості може лише допомогти вузу у досягненні згаданих очікувань і є одним із засобів для досягнення цілей, що стоять перед організацією, але сама по собі система якості не здатна привести до покращення навчального процесу або якості навчальних послуг, вона не може вирішити усіх проблем вузу. Її впровадження означає лише застосування системного і систематичного підходу для досягнення бізнес-цілей вузу.

У липні цього року Міжнародна організація стандартизації ISO опублікувала огляд 11-го циклу всесвітнього впровадження сертифікації систем якості та довкілля.

На кінець грудня 2001 року зареєстровано 510616 сертифікатів у 161 країні. Зростання порівняно з груднем 2000 року склало 24,96% або 101985 сертифікатів.

З понад 101 тисяч нових сертифікатів у 98 країнах 44388 видано на відповідність міжнародному стандарту 180 серії 9000 версії 2000 року [3].

Станом на листопад поточного року в Україні у Реєстрі державної системи сертифікації УкрСЕПРО зареєстровано 582 сертифіковані системи якості.

В сфері вищої освіти на сьогодні не має жодної системи якості, що сертифікована в державній системі сертифікації.

Зрозуміло, що в першу чергу це пов'язано з добровільністю сертифікації систем якості вузів.

З іншого боку, ці дані свідчать про надзвичайну актуальність питання впровадження систем якості у вищих учбових закладах України.

У розвинених країнах світу кількість сертифікованих систем якості вузів нараховується сотнями.

Другим загальновизнаним шляхом забезпечення високої якості послуг у сфері вищої освіти є участь вищих учбових закладів у конкурсах з якості та ділової досконалості на основі визнаних моделей, зокрема європейської. Так, у цьому році Кабінет Міністрів України з метою реалізації положень Указу Президента України в "Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції" запровадив Всеукраїнський конкурс якості на регіональних і національному рівнях з оголошенням його підсумків до Європейського тижня якості в Україні. Аналогічний конкурс якості вже восьмий раз поспіль проводять Українська асоціація якості та Український союз промисловців і підприємців.

Ідеологія цих конкурсів якості також базується на принципах загального менеджменту якості ТОМ. Конкурси проводяться за такими критеріями:

- роль керівництва в організації робіт забезпечення якості;
- використання потенціалу персоналу;
- планування у сфері якості;
- раціональне використання ресурсів;
- управління процесами забезпечення якості;
- задоволеність персоналу роботою;
- задоволеність споживачів якістю продукції (товарів, робіт, послуг);
- результати робіт [3].

При цьому головним позитивним фактором участі в конкурсі є те, що організація проводить самооцінку і визначає слабкі ланки у своїх бізнес-процесах. У цьому році в конкурсах взяло участь понад 400 вітчизняних підприємств.

З них лише 3 вузи подали заявки на участь, і тільки один надав звіт для розгляду регіональною конкурсною комісією.

З цього випливає, що вітчизняні вузи недостатньо розуміють або взагалі не знають переваг від застосування передових методів і принципів загального менеджменту якості TQM і тому їх не застосовують.

2. Застосування принципів загального управління якістю TQM у сфері вищої освіти

В концепції загального менеджменту якості слід виділити ряд моментів.

По перше, TQM — це масовий рух.

Кожний співробітник повинен брати участь у вдосконаленні навчального процесу та задоволенні вимог замовників. Кожний співробітник, кафедра чи вуз мають своїх зовнішніх та внутрішніх замовників та постачальників. Вони повинні виконувати дві функції — свою повсякденну роботу відповідно до стандартного процесу та роботу з удосконалення цього процесу. Якість означає забезпечення замовників новими виробами та послугами.

Традиційний розподіл праці, коли одні співробітники виконують роботу "на конвеєрі", а керівники займаються удосконаленням цього процесу, є неперспективним.

Критичним фактором успіху запровадження TQM у вузі є організація навчання. Навчання необхідно починати з ректорату, а потім використовувати принцип "доміно". Учитися потрібно і на успіхах, і на невдачах, своїх, своїх конкурентів, замовників, постачальників.

Найбільший ефект TQM дає під час узгодженого використання цієї концепції на рівнях :

- індивідуальному;
- кафедри, лабораторії, відділу;
- університету, інституту; системи освіти регіону.

Управління удосконаленням повинно бути постійним або дискретним, з різними інтервалами для різних процесів.

Вимоги до якості не завжди в полі зору замовника. Тому необхідно прагнути до задоволення всіх потреб "покупця". При цьому слід враховувати і те, щоб результати діяльності вузу відповідали визначеним стандартам.

Однак, надмірне захоплення статистичним контролем якості і технологією вдосконалення процесу може вплинути на баланс між творчістю та заорганізованістю. Вуз повинен відчувати ситуацію, коли необхідно вводити докорінні творчі зміни до навчального процесу.

За результатами досліджень, проведених рядом вузів США, у сфері менеджменту якості можна сформулювати такі рекомендації для вузів:

- визначення ключових завдань в галузі кваліфікації та навичок фахівців вузу;

- застосування лише тих методів, які будуть стимулювати студентів до активної форми навчання;
- використання для навчання таких практичних ситуацій, які є корисними для студентів;
- використання прикладів зі сторони і впровадження їх у практику за межами учбового закладу для інтеграції знань та практичних навичок;
- залучення представників бізнесу для розроблення учбових програм і курсів;
- використання інтерактивних форм навчання і зворотного зв'язку з "споживачами" випускників вузу. [4].

Необхідно визначити показники якості та управляти процесом, щоб бути впевненим у тому, що він відповідає встановленому стандарту.

Фахівці у сфері якості виділяють три складові якості освіти:

- якість освіти (знань, способів розв'язання задач),
- якість методів навчання і виховання (організації пізнавальної діяльності, мотивації пізнавальної діяльності, контролю за здійсненням учбової діяльності),
- якість освіченості особистості (засвоєння знань, умінь та навичок, засвоєння моральних норм). Для практичного застосування можна рекомендувати такі критерії якості навчального процесу:
- наявність затверджених у встановленому порядку учбових планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін;
- відповідність змісту учбових планів і робочих програм вимогам програм якості та стандартів вузу;
- відповідність розпорядку занять логіці викладання по кожній дисципліні;
- відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам;

- комплектність і достатність методичного забезпечення по дисциплінах (методичні вказівки, конспекти лекцій, настанови виконання лабораторних робіт тощо);
- достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів, їх задоволеність якістю навчального процесу);
- оперативність прийняття та реалізації коригуючих заходів. Наведений перелік є орієнтовним, хоча більшість критеріїв може бути використано з наданням їм кількісної оцінки для прийняття оперативних управлінських рішень. [5].

3. Можлива структура процесів систем якості у вищому навчальному закладі та застосування інформаційних технологій

Започатковуючи розроблення системи менеджменту якості у вузі, доцільно дотримуватися таких вимог:

- система повинна бути придатною для її сертифікації;
- бути компактною, зрозумілою, зручною, не мати багато паперів;
- приносити практичну користь вузу;
- давати можливість використання її як основи інформаційної моделі діяльності вузу.

Розроблення системи менеджменту якості розпочинається з визначення необхідних для неї та її впровадження процесів: управлінської діяльності керівництва вузу, життєвого циклу продукції, управління ресурсами та вимірювань.

Процес управлінської діяльності керівництва вузу можна поділити на такі етапи:

- розроблення політики у сфері якості;
- розробки стратегії і цілей у цій сфері;
- планування створення і розвитку системи управління якістю;
- розподіл відповідальності та повноважень;
- забезпечення процесів обміну інформацією;

- аналіз зі сторони керівництва;
- управління документацією, забезпечення доступу до нормативних документів;
- управління записами.

До процесу управління ресурсами належать:

- управління персоналом;
- управління інфраструктурою (управління аудиторним фондом, забезпечення безпеки, матеріально-технічне забезпечення, планово-фінансова діяльність, управління інформаційними ресурсами бібліотеки, інформаційними та технічними ресурсами);
- управління виробничим середовищем.

Процеси життєвого циклу продукції розподіляються відповідно до продукції, що випускається вузами, тобто, загально-освітні послуги, науково-технічна продукція та інтегрована продукція на основі науково-технічної та навчальної послуги. Таким чином, існують процеси:

- життєвого циклу навчальних послуг (навчальний процес з денною та заочною формами навчання і процес додаткової освіти);
- науково-технічної продукції;
- пов'язані зі споживачами (довузівська підготовка, відбір абітурієнтів, проектування, учбово-організаційна, методична, учбова діяльність, додаткова освіта, виховна робота),
- ідентифікації та простежуваності, управління засобами моніторингу та вимірювань. До процесів вимірювань, аналізу та поліпшення належать:
- моніторинг і вимірювання (задоволеність споживачів, внутрішні аудити процесів, продукції);
- управління невідповідною продукцією;
- аналіз даних для поліпшення;
- поліпшення коригуючих та попереджуючих дій.

Перелік процесів системи управління якістю — це основа для визначення структури її документації. Так, перший її рівень — настанова з якості вузу, факультетів та кафедр відповідно до вимог 180 9001-2000. Другий рівень повинен бути представлений стандартами вузу, в яких встановлені вимоги до процесів, відповідальні за них. Контроль виконання цих вимог повинні здійснювати завідуючі кафедрами, декани факультетів, начальники служб (відділів) та управлінь, а також проректори. Третій рівень складається із робочих інструкцій викладачів, допоміжного персоналу, а також Статуту вузу, положень про структурні підрозділи, посадових інструкцій, стандартів вузу, робочих навчальних планів спеціальностей, правил, рекомендацій тощо [6].

Надалі вбачається доцільним розроблення комп'ютерної моделі системи менеджменту якості з використанням сучасних інформаційних технологій за методологією ЮЕРО та ВРО. Це дасть змогу вирішити шість конкретних задач автоматизації:

- вимірювання та моніторинг процесів;
- управління документацією — електронний документообіг;
- планування, реєстрація та управління результатами внутрішнього аудиту;
- реєстрація невідповідностей та претензій, а також відповідних коригуючих та попереджуючих дій;
- організація підтримки інфраструктури та виробничого середовища;
- статистична обробка отриманих даних і надання їх в текстовому та графічному виді.
- 4. Висновки

1. Незалученість українських вузів до впровадження передових методів управління якістю, таких як розроблення систем якості відповідно до вимог міжнародних стандартів 150 серії 9000 та участі у національних кокурсах якості і ділової досконалості на базі Європейської моделі вже в найближчому

майбутньому може негативно позначитися на їх конкурентоспроможності в умовах глобалізації та жорсткої конкуренції.

2. Необізнаність українських вузів з принципами ТОМ вимагають проведення в Україні широкої ознайомлювальної кампанії у сфері вищої освіти для розповсюдження інформації з питань якості.
3. Актуальним для України є започаткування пілотного проекту за підтримки Консорціуму із удосконалення менеджмент-освіти в Україні (CEUME) щодо впровадження і сертифікації систем якості відповідно до вимог міжнародного стандарту 180 9001 версії 2000 року в одному із вищих навчальних закладів України.

В рамках проекту має бути вирішено низку завдань, зокрема:

- підготовка ряду вузів до впровадження систем управління якістю;
- розроблення, впровадження та сертифікацію системи управління якістю одного вузу;
- підготовка методики розроблення і впровадження систем управління якістю у вузах з використанням сучасних інформаційних технологій за методологією ЮЕРО та ОРВ;
- проведення циклу навчальних семінарів і розповсюдження інформації з питань ТОМ серед вузів України;
- підготовка і проведення міжнародної конференції з питань менеджменту якості у сфері вищої освіти.

Анотація. У статті проаналізовано проблеми професійної підготовки фахівців з менеджменту соціокультурної сфери, розкрито поняття, сутність та структурні компоненти професійної компетентності майбутніх менеджерів соціокультурної сфери в контексті якості вищої освіти.

Аннотация. В статье проанализированы проблемы профессиональной подготовки специалистов, раскрыты понятия, сущность и структурные компоненты связанные

с профессиональной компетентностью будущих менеджеров соціокультурної сфери в контексте качества высшего образования..

Summary

The problems of professional training of specialists of physical are analysed in the article, concepts are exposed, essence and structural components are related to the professional competence of manager in the sociocultural sphere.

Список використаної літератури

1. Юрий Адлер. А вуз и ныне там... /Стандарты и качество, №4, 2002, с. 66-68/.
2. Виктор Соловьёв, Александр Кочетов, Александр Шестаков, Владимир Шадриков, Оксана Богданова. Стимул и инструмент повышения качества деятельности вузов. /Стандарты и качество, №4, 2002, с. 52-56/.
3. Віткін Л.М. Місце України у світовій та європейській якості. /Стандартизація, сертифікація, якість — №3(18), 2002, с.43-49/.
4. Зверард Кеменейд, Пол Гарр. Что требует бизнес и что дает вуз. /Стандарты и качество, №10, 2001, с. 30-33/.
5. Владимир Жуков. Управление качеством в системе непрерывного педагогического образования. /Стандарты и качество, №9, 2012, с. 74-77/.
6. Валерий Зиненко, Виолетта Левшина, Эдуард Бука, Владимир Харин, Степан Репях, Наталья Кошкарева. Структура процессов и документации системы менеджмента качества вуза. /Стандарты и качество, №9, 2012, с. 92-94.

Локшин Віктор Соломонович к.п.н., Ph.D, старший науковий співробітник лабораторії підручникотворення Інституту професійно-технічної освіти НАПН України адреса: м Київ, Столичне шосе,98 тел. 0959064316