

Базелюк В.Г., канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри університетської освіти і права Університет менеджменту освіти, НАПН України

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В КОЛЕДЖІ

The problem of the managing the quality of colleges educational process are analyzed in the article. The author suggests to determine the quality of education as a set of properties and characteristics of the educational process, which manifests itself in ensuring the comprehensive development of the individual, his talents, mental and physical abilities, moral and volitional qualities in the process of acquiring the theoretical knowledge and practical skills necessary for the formation of professional competence, social status of the individual, ensuring her material well-being, healthy, long and fruitful life.

Quality management is aimed at meeting quality requirements. Quality management is the coordinated management of the organization in relation to quality. These activities include the development of policies and objectives in the field of quality, quality planning, quality management, quality assurance and improvement. For quality, as an object of management inherent in all components of the management cycle: goal-setting, planning, analysis, implementation, control. Nowadays solution of these problems has a key position in conditions of reforming and modernization of the Ukrainian education.

Keywords: *college, educational process, quality, managing the quality*

Однією з найважливіших складових освітнього процесу є якість освіти. Поняття «якість освіти» є багатоаспектним. У загальному сенсі «якість» трактується як відповідність визначеній меті; сукупність характеристик продукту або послуги; відповідність предмета як результату праці встановленим стандартам тощо. Таким чином, якість освіти представляється як «співвідношення мети і результату, як заходи з досягнення цілей» в освітньому процесі [10].

Згідно з визначенням Міжнародної організації із стандартизації (ISO) якість - сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [2]. Під об'єктом в цьому визначенні розуміється все, що може бути індивідуально описане і розглянуте, тобто товар, послуга, процес; система, організація, окрема особа, або будь-яка комбінація елементів перерахованих вище. Кожна потреба виражається через низку вимог, які забезпечують придатність об'єкта для цілей споживача, дають можливість оцінити відповідність об'єкта його призначенню, і, отже, окреслюють кордони якості об'єкта. У практичній діяльності термін «об'єкт» часто замінюють терміном «продукція». Продукція являє собою результат процесу або будь-якої діяльності [6].

В контексті проблеми розвитку якості освіти людина сьогодні розглядається як суб'єкт ринку праці і трудових відносин, громадянин, суб'єкт сімейних відносин, носій і хранитель національної культури, хранитель сфери проживання (екосфери), суб'єкт власного розвитку.

При використанні поняття «якість» стосовно сфери освіти різні автори вкладають в це поняття різний зміст. На думку М. Поташника, «Якість освіти представляється як співвідношення мети і результату, як міра досягнення цілей, за умови, що цілі (результати) задані тільки операційно і спрогнозовані в зоні потенційного розвитку школяра» [10, с. 33].

А. Моїсєєв трактує поняття «якість освіти в школі» як «сукупність істотних властивостей і характеристик результатів освіти, здатних задовольнити потреби школярів, суспільства та замовників освіти» [7].

В. Полонській розуміє під якістю освіти випускників «певний рівень знань, умінь, розумового, фізичного і морального розвитку, якого досягли випускники» [5, с. 69].

Ми пропонуємо визначати якість освіти як сукупність властивостей та характеристик освітнього процесу, що проявляється в забезпеченні всебічного розвитку особистості, її талантів, розумових і фізичних здібностей, моральних та вольових якостей у процесі набуття знань, умінь і навичок необхідних для формування професійної компетентності, підвищення соціального статусу особистості, забезпечення її матеріального добробуту, здорового, тривалого та плідного життя. У даному випадку поняття «якість освіти» розглядається з позицій людського розвитку і як процес, і як його результат.

У загальних рисах якість освіти - це той нормативний рівень, якому має відповідати «продукт» галузі освіти. Як багатовимірне поняття, воно визначається якістю навчальних планів і програм, професіоналізмом викладацького складу, якістю методичного забезпечення, попереднім рівнем знань і вмінь студентів, станом матеріально-технічної бази і соціально-побутових умов студентів і викладачів, якістю виховної роботи.

Проблеми якості професійної освіти та її забезпечення є ключовими в багаточисельних напрямках реформування і модернізації української освіти. При розгляді проблеми якості професійної освіти слід враховувати три основних аспекти [8, с. 24]:

- професійна освіта сприймається суспільством, окремою людиною як результат, певний рівень розвитку особистості, готовність фахівця до певного виду професійної діяльності з конкретної спеціальності;
- професійна освіта розуміється як процес навчання і виховання, що забезпечує досягнення відповідних результатів, який має бути організований таким чином, щоб забезпечити встановлений суспільством і державою рівень якості даного освітнього цензу;
- професійна освіта являє собою певну підсистему безперервної освіти, яка потребує відповідного нормативно-правового та методичного забезпечення, а також конкретних управлінських впливів на всі її складові.

Сучасний коледж в системі професійної освіти являє собою складний багатогранний комплекс, що включає сукупність структурних підрозділів діяльність яких спрямована на виконання головного завдання - підготовку висококваліфікованих, конкурентноспроможних, компетентних фахівців. Структура коледжу характеризується основними, функціонально взаємопов'язаними і взаємозалежними елементами: матеріальною базою, навчальною та методичною документацією, педагогічним, навчально-допоміжним та адміністративно-господарським персоналом і студентами.

Підвищення якісного рівня освіти, яка має бути спрямована на забезпечення економічного зростання країни та вирішення соціальних проблем суспільства, необхідних для подальшого навчання і розвитку особистості є одним з основних завдань Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки. Якісна освіта є необхідною умовою забезпечення сталого демократичного розвитку суспільства [4].

Освітній процес, що здійснюється в коледжі потребує активного управління якістю освіти, що передбачає формування налагодженої системи контролю для отримання надійної інформації, пов'язаної з розробленими параметрами стану та перебігу освітнього процесу, які дозволяють виробляти регулюючі дії і реалізувати їх у практичній освітній діяльності.

Існуючий міжнародний досвід управління якістю представлено системою тотального (загального) управління якістю TQM. Використання його можливо лише на основі його адаптації до умов українського менеджменту в галузі освіти з урахуванням особливостей освітнього процесу конкретного коледжу.

Згідно ISO 9000:2000 управління якістю поряд з політикою в сфері якості передбачає планування якості, забезпечення і поліпшення якості та є частиною менеджменту якості.

У стандарті ІСО 9000:2005 зазначено, що управління якістю - частина менеджменту якості, спрямована на виконання вимог до якості. Менеджмент якості - скоординована діяльність з управління організацією стосовно якості. У примітці до цього визначення сказано, що в цю діяльність зазвичай включають розробку політики і цілей в області якості, планування якості, управління якістю, забезпечення і поліпшення якості. Для якості як об'єкта управління властиві всі складові частини управлінського циклу: цілепокладання, планування, аналіз, реалізація, контроль [3].

Управління якістю - методи та види діяльності стратегічного й оперативного характеру, що використовуються для виконання вимог до якості, це цілеспрямований, ресурсозабезпечений процес взаємодії керуючої та керованої підсистем по досягненню запланованих цілей і передбачуваних потреб особистості, спільноти, держави [11].

Управління якістю освіти доцільно розглядати з процесуальної сторони, що передбачає виконання комплексу спеціалізованих функцій: дослідження та оцінка якості, стратегія і планування якості, контроль якості, регулювання якості (забезпечення ресурсами відповідного призначення і необхідної структури), мотивування якості за всіма видами педагогічної, інноваційної та освітньої діяльності.

Управління якістю освіти - це діяльність з отримання, обробки, обліку і передачі інформації щодо створення різноманітних умов освітнього процесу, необхідних для вирішення проблем студентів у процесі споживання освітніх послуг і продукції. З позицій системного підходу управління виконує роль механізму, який, впорядковуючи систему, забезпечує її цілісність, характеризує її з якісного боку, є фактором її розвитку.

Організація управління якістю неможлива без формування комплексної системи оцінки як в цілому, так і всіх його складових. На

думку Є. Короткова [1], система управління якістю освіти може мати формальну основу, що визначає комплекс обов'язкових регламентів і нормативів, та неформальну, що враховує соціально-психологічне ставлення персоналу до проблеми якості освіти, а також атмосферу творчості та ініціативи.

Вітчизняні дослідники в галузі освіти вважають, що створення сучасної системи менеджменту якості в коледжах (технікумах) має бути пов'язане з реалізацією процесного підходу (відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO-9000:2000), в контексті якого навчальний заклад розглядається як система забезпечення якості, що представляє собою сукупність внутрішньосистемних компонентів (процесів і ресурсів), які забезпечують досягнення необхідної якості підготовки фахівців. Згідно ідеології загального управління якістю філософія якості поширюється на кожен процес, вид діяльності кожного викладача і співробітника освітньої системи [1; 9; 10].

Управляти якістю освіти необхідно навчитися на кожному рівні: і не тільки керівникам коледжу, а й кожному викладачеві.

З метою забезпечення якості освіти в коледжі необхідно визначити педагогічний потенціал учасників освітнього процесу, пріоритетні напрямки і зміст нововведень і механізм їх впровадження, критерії та показники результативності, матеріального забезпечення; методи керівництва; призначити відповідальних за забезпечення якості, розробити пакет стандартів діяльності коледжу. Робота має проводитись з урахуванням всіх чотирьох аспектів стратегічного менеджменту якості: планування і забезпечення якості, управління якістю і поліпшення якості освітньої діяльності. З цією метою відпрацьовуються чіткі кількісні та якісні критерії результативності освітньої діяльності, створюється процес на модель управління якістю освітньої діяльності, що дозволить перейти на абсолютно новий шабел організації праці, контролю і управління якістю

підготовки фахівців з урахуванням міжнародних вимог. Будується вона на основі двох груп критеріїв: перша - це критерії прогнозних результатів в сфері якості, наявність можливостей для цього, і друга - критерії, що характеризують досягнуті результати. Критеріальна оцінка дозволяє відстежувати стан об'єкта управління, фіксувати проблеми, прогнозувати тенденції і виробляти рекомендації щодо коригування напрямків розвитку об'єкта, що забезпечують поліпшення його якості.

Для управління якістю освіти необхідно сформувати систему управління, яка б орієнтувала на якість, реалізовувала всі функції управління якістю. Система управління вибудовується як багаторівнева система, яка на макрорівні вирішує стратегічні завдання управління якістю освіти у коледжі, а на мікрорівнях - завдання управління освітнім процесом через різні підрозділи і ланки цієї системи (циклові комісії, лабораторії, викладачі, студенти).

При формуванні системи управління якістю освіти в коледжі необхідно враховувати такі важливі фактори, як: зовнішні умови забезпечення якості, потенціал якості, процес формування якості та якість результатів. Управління якістю - цілеспрямований процес, що виконується безперервно в часі і просторі, який вимагає глибокого аналізу, розробки і визначення певних цілей. Чим точніше результат відповідає встановленій меті, тим вище якість управління.

Підсумовуючи вищезазначене відзначаємо, що підвищення якості освіти в коледжі - одна з головних задач на тривалу перспективу, і, безумовно, впровадження системи менеджменту якості є тим інструментом, який сприяє вдосконаленню системи підготовки висококваліфікованих і компетентних фахівців.

Література:

1. Коротков Е.М. Качество образования: формирование, факторы и оценка, управление. - М., ГУУ 2002. – 84 с.

2. Международный стандарт ИСО 9000:2000. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь., Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/text/19161096/>

3. Международный стандарт ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» - М., Стандартинформ, 2006., Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/224/80224/60635?p_page=10

4. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки., Режим доступу: http://www.meduniv.lviv.ua/files/info/nats_strategia.pdf

5. Полонский В.М. Словарь терминов и понятий по законодательству РФ об образовании., В.М. Полонский. – М., 1995. – 78 с.

6. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - «Питер», 2003., С. 9-10.

7. Внутришкольное управление: словарь-справочник., Под ред. А.М. Моисеева. – М., 1998. – 179 с.

8. Сосонко В.Е. Реализация идеи социального партнерства при управлении качеством среднего профессионального образования., Проблемы взаимодействия среднего профессионального образования и производства: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. - М., ИПР СПО, 2001. С. 57-66.

9. Тимофеев В.В., Петрова О.В., Исаев В.А., Старкова Л. Г. Рейтинговая оценка качества образовательной деятельности средних специальных учебных заведений., Качество среднего профессионального образования: проблемы и пути обеспечения: Научно-методический сборник., Под ред. А.Ф. Щепотина, А.П. Шеховцова. - М., ИПР СПО, 2003. – 196 с.

10. Управление качеством образования., Под ред. М.М. Поташника. – М., 2000. – 448 с.

11. Церникель Л.А. Управление качеством образования в школе в логике мотивационного программно-целевого подхода в условиях модернизации российского образования: учебно-методическое электронное пособие. – Барнаул., АлтГПА, 2014. – 69 с.