

УДК 378.1

Л.В. Коломієць, О.Ф. Дяченко, О.В. Грабовський

Одеська державна академія технічного регулювання та якості, Одеса, Україна

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ ГАРАНТІЇ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Розглянуто поняття гарантії якості освіти, зовнішні вимоги для формування внутрішньовишівської системи гарантії якості, стратегічне планування внутрішньовишівської гарантії якості, планування і управління гарантією якості вищої освіти на окремих рівнях вузу. Для реалізації стратегії гарантії якості освіти виділяються п'ять принципів стратегічно орієнтованої організації і стратегічних заходів, необхідні для їх реалізації. Показана можливість рішення задач забезпечення гарантії якості освіти. В наш час розробити та впровадити систему управління якістю освітніх послуг це мала частина більш глобального процесу, такого як гарантія якості. Для цілісності цього процесу дуже важливо забезпечити ефективність системи гарантії якості освітніх послуг.

**Ключові слова:** стратегічне управління, планування, вищий навчальний заклад, гарантія якості, вища освіта.

### Вступ

**Постановка проблеми.** В наш час в вишах України розповсюджуються роботи з утворення, впровадження і сертифікації внутрішньовишівської систем управління якістю діяльності в відповідності з вимогами та рекомендаціями міжнародного стандарту IWA 2:2003, IDT; ДСТУ П IWA 2:2007 «Настанови щодо використання ISO 9001:2000 у сфері освіти».

За стандартом учбові заклади, які поставляють освітні послуги, повинні визначити свої процеси. Ці процеси багатодисциплінарні, охоплюють адміністративні послуги, а також процеси, які стосуються оцінювання, такі як:

- стратегічний процес для визначення ролі учбового закладу в соціально-економічному середовищі;
- забезпечення можливостей професорсько-викладацького складу навчання;
- підтримка робочого середовища;
- розробка, критичний аналіз і оновлення учбових планів і програм;
- прийом та відбір абітурієнтів;
- відстежування та оцінювання успішності студентів;
- заключне оцінювання для представлення студенту академічного ступеня – бакалавра, спеціаліста, магістра та сертифікат компетентності;
- допоміжні послуги до процесу навчання, які представляють для задовільного завершення учбової програми, а також підтримки студента до тих пір, доки він не зможе отримати свою академічну ступінь або сертифікат;
- внутрішній та зовнішній інформаційний зв'язок;

– вимірювання освітніх процесів.

В наш час розробити та впровадити систему управління якістю освітніх послуг це мала частина більш глобального процесу, такого як гарантія якості. Для цілісності цього процесу дуже важливо забезпечити ефективність системи гарантії якості освітніх послуг.

**Аналіз останніх досягнень та публікацій.** Питання вдосконалення вищої освіти, розробка і впровадження систем управління якістю та забезпечення гарантії якості вищої освіти розглядається в багатьох публікаціях [1, 5, 7, 9], де моніторинг є важливим інструментом перевірки та оцінки ефективності впровадженого змісту освіти та є основою для прийняття ефективних управлінських рішень. Але на жаль практична робота діагностики якості управління діяльністю процесів вишів та забезпеченню ефективності гарантії якості не забезпечена відповідними науковими рекомендаціями.

**Мета статті** – визначити можливі методи для забезпечення ефективності гарантії якості освітніх послуг.

### Викладення основного матеріалу

Відповідно до глосарію «Гарантія якості освіти»: «Гарантія якості (Quality Assurance) - універсальний термін, що означає постійний процес оцінювання (оцінка, моніторинг, гарантія, підтримка, вдосконалення) якості системи, установ або окремих освітніх програм вищої освіти. Як механізм управління, гарантія якості зосереджена як на підзвітності, так і на розвитку, надаючи інформацію і оцінку (не ранжируючи) через узгоджений і послідовний процес і добре обґрунтовані критерії»[1].

Розрізняються два рівні гарантії якості вищої професійної освіти: внутрішня гарантія і зовнішня

гарантія. Внутрішня гарантія якості - внутрішньоінституціональні дії, або дії усередині системи вищої професійної освіти, з метою моніторингу і поліпшення якості вищої освіти. Зовнішня гарантія якості – між і надінституційональні схеми гарантії якості установ і окремих освітніх програм вищої освіти, або постійний процес оцінювання вишів і окремих освітніх програм на міжнародному рівні, а також на рівні різних галузей економіки і державних органів управління. Діяльність по забезпеченню гарантії якості залежить від наявності в системі вищого професійного утворення механізмів, підкріплених надійною культурою якості. Управління якістю, поліпшення якості, контроль якості і оцінка якості - засоби, що забезпечують гарантію якості. Гарантія якості відрізняється від акредитації тим, що є передумовою останньої. Гарантія якості розглядається як частина управління якістю вищої освіти.

**1. Зовнішні вимоги для формування внутрішньовишівської системи гарантії якості.** Берлінська декларація, прийнята 19 вересня 2003 року міністрами освіти країн-учасниць процесу Болонського, відзначає, що «якість вищої освіти є наріжним каменем в створенні загальноєвропейського простору вищої освіти. Міністри беруть на себе зобов'язання підтримувати подальший розвиток систем гарантії якості освіти на рівні вишу, національному і європейському рівні» [2]. У Берлінській декларації визначено, що національні системи гарантії якості освіти повинні забезпечувати:

- визначення відповідальності організацій і інститутів, що беруть участь в освітньому процесі;
- оцінку програм вишів, у тому числі внутрішню оцінку, зовнішні відгуки, оцінку з боку студентів і публікації дані з цього питання;
- систему акредитації, сертифікації і подібних процедур;
- свідоцтва міжнародної участі в оцінці і міжнародного свідоцтва міжнародної участі в оцінці і міжнародної співпраці.

При цьому наголошується, що в відповідності з принципами університетської автономії відповідальність за забезпечення якості вищої освіти в першу чергу покладається на самі учбові заклади, і, таким чином, створюється база для реальної відповідальності академічної системи в рамках кожної держави.

Відповідно до вирішення Берлінської декларації Європейська асоціація (до травня 2005 року – мережа) забезпечення якості у вищому утворенні ENQA (European Network of Quality Assurance in Higher Education) розробила «Стандарти і керівництва для гарантії якості вищої освіти в європейському регіоні» (далі – «Стандарти і керівництво ENQA»). Цей документ є основою для побудови систем внутрішньої і зовнішньої оцінки, систем гарантії якості освіти. У «Стандартах і керівництві ENQA» були

сформульовані стандарти і директиви за внутрішньою і зовнішньою оцінкою (гарантії) якості у вишах, які можуть і мають бути покладені в основу побудови системи якості освітньої установи разом з іншими сучасними підходами і принципами сучасного менеджменту якості, регламентуючими, зокрема стандартами серії ISO 9000 [3].

У Бергенській декларації від 20 травня 2005 року наголошується, що «вищим навчальним закладам країн-учасниць процесу Болонського необхідно продовжити зусилля по підвищенню якості своєї діяльності за допомогою систематичного представлення своїх внутрішніх механізмів гарантії якості і безпосередньої кореляції внутрішніх схем із зовнішньою системою гарантії якості» [4]. Бергенська декларація констатувала також, що країни учасниці процесу Болонського приймають «Стандарти і керівництва для гарантії якості вищої освіти в європейському регіоні», запропоновані ENQA.

На підставі викладеного вище слід зробити висновок, що «Стандарти і керівництва ENQA» є головними стратегічними орієнтирами у формуванні та забезпеченні функціонування внутрішньовишівської системи гарантії якості вищої професійної освіти.

**2. Стратегічне планування внутрішньовишівської гарантії якості.** Ефективним засобом для перетворення освітньої установи, яка складається з багатьох тисяч людей, в єдиний цілеспрямований механізм є стратегія. По деяких оцінках, в кінці двадцятого століття спостерігалось зрушення від управління матеріальними активами до управління стратегіями, які будуються на використанні нематеріальних активів організацій: взаєминами з клієнтами, інноваційних продуктах і послугах, високоефективних і якісних оперативних процесах, інформаційних технологіях і базах даних, а також здібностях, уміннях і мотивації персоналу. В умовах сучасної економіки основними джерелами конкурентного переваги є нематеріальні активи. На фоні бурхливий технологій, що розвиваються, конкуренції і швидко змінного законодавства формування і реалізація стратегії, що посилюється, стають постійними процесами, в яких задіяні всі учасники. Р. Каплан та Д. Нортон виділяють п'ять принципів стратегічно орієнтованої організації і стратегічні заходи, необхідні для їх реалізації [5]:

Принцип 1. Переклад стратегії на операційний рівень:

- розробка стратегічних карт, побудованих на основі причинно-наслідкових зв'язків і що наочно показують, як нематеріальні активи трансформуються в матеріальні результати;
- розробка і впровадження збалансованих систем показників.

Принцип 2. Створення організаційної стратегічної відповідності:

– корпоративна роль, заснована на стратегічних напрямках і пріоритетах, об'єднуючих всілякі і розрізнені підрозділи через взаємозв'язок збалансованих систем показників підрозділів із загальною стратегією організації;

- синергізм бізнес-одиниць;
- синергізм допоміжних сервісних підрозділів.

Принцип 3. Стратегія як щоденна робота кожного співробітника:

- інформованість про стратегію;
- особисті збалансовані системи показників;
- збалансована система оплати в залежності від збалансованої системи показників.

Принцип 4. Стратегія як безперервний процес:

- взаємозв'язок стратегій і бюджетів, формування стратегічного і операційного бюджетів;
- вживання аналітичних і інформаційних систем, заснованих на періодичному обговоренні стратегії, відкритою звітністю;
- стратегічне вчення і адаптація стратегії з врахуванням ініціатив і ідей, народжених в надрах самої організації.

Принцип 5. Активізація змін як результат активного керівництва топ-менеджерів:

- активізація керівників вищої ланки, злагоджена командна робота для координації стратегічних змін;
- процес управління, орієнтований на проектне (командне) управління;
- система стратегічного менеджменту, який організовує нові цінності корпоративної культури і нові структури в нову систему.

Принципи Нортон і Каплана складають методологічну основу стратегічного управління внутрішньовишівської системи гарантії якості вищої освіти. Стратегічний менеджмент припускає відповіді на наступні найважливіші для освітньої установи питання:

- У якому стані виш знаходиться в дійсний час?
- У якому положенні він хотів би знаходитись через 3, 5, 10 років?
- Яким способом досягти бажаного положення?

Сучасні менеджери вважають, що здатність втілити стратегію в життя поважніше, ніж сама стратегія. Потрібна мова для широкого поширення стратегії, чітко розроблені процеси і системи. Це допоможе вирішити поставлені стратегічні завдання і встановити зворотній зв'язок для здобуття інформації з місць про досягнуті результати. Успіх приходить тоді, коли стратегія стає щоденною роботою кожного учасника процесу. Для багатьох сучасних організацій основним інструментом комунікації для процесів планування і формування бюджету, звітності стає збалансована система показників (ЗСП). Вона перетворює бюрократичну, авторитарну, ди-

рективну організації в активну організацію, в якій рядові співробітники і вище керівництво мають можливість безперешкодно спілкуватися і працювати без організаційних кордонів. ЗСП є інструментом оцінки керівників середнього рівня своїх результатів. При цьому, робота вищого керівництва полягає в постійному регулюванні процесу її реалізації, контролі, а також адаптації до зовнішніх умов, що змінюються. Фінансові і нефінансові показники збалансованої системи визначаються загальною концепцією організації і її стратегією. ЗСП перетворюється на інструмент стратегічного управління. Вищий учбовий заклад, бажаючи кардинально поліпшити результати своєї діяльності, орієнтує свою стратегію на клієнтів.

Сутність ЗСП полягає в наступному - стратегія вишу розкривається в чотирьох взаємозв'язаних і тісно взаємодіючих перспективах (проекціях): «Споживачі і партнери», «Внутрішні процеси», «Вчення і розвиток персоналу» і «Фінанси». При розробці збалансованої системи стратегічних цілей формулюються відповіді на наступні питання:

- Перспектива «Споживачі і партнери»: Кого ми вважаємо нашим клієнтом і партнером? Як ми створюємо цінність (вартість) для наших клієнтів?
- Перспектива «Внутрішні процеси»: Які процеси ми повинні довести до досконалості аби задовольнити запити наших клієнтів і не перевищити бюджет?
- Перспектива «Вчення і розвиток персоналу»: Як ми забезпечуємо свій розвиток та зміни, відповідаючи на постійно зростаючі вимоги?
- Перспектива «Фінанси»: Як ми додаємо вартість для клієнтів, контролюючи при цьому витрати?

З використанням моделі ЗСП розробляється корпоративна збалансована система стратегічних цілей по гарантії якості вищої освіти, яка служить основою для стратегічного планування і управління гарантією якості на рівні факультету, кафедри і окремої освітньої програми [6].

**3. Планування і управління гарантією якості вищої освіти на окремих рівнях вишу.** Планування гарантії якості вищого професійного утворення - процес розробки і прийняття обґрунтованих цілей і завдань по здійсненню освітнього процесу і підготовці випускників вишу, що володіють певними компетенціями відповідно до установлених і що змінюються вимогами споживачів. Якість випускників повинна відповідати федеральним вимогам встановленим ФГОС, а також вимогам працевластуваних, що вивчаються і їх сімей. Показники якості випускників встановлюються на заданий момент часу і повинні підтримуватися протягом заданого проміжку часу. Планування якості - всеосяжний процес, який повинен здійснюватися на різних рівнях управління і етапах життєвого циклу освітніх послуг, включаючи

проектування і розробку освітніх програм, їх реалізацію і працевлаштування випускників

Головними завданнями планування якості вищого професійної освіти на рівні вишу є:

- забезпечення випуску фахівців (бакалаврів, магістрів) з максимальною відповідністю їх компетенції існуючим і перспективним потребам ринку праці і освітніх послуг;

- підвищення рівня і якості підготовки випускників до рівня кращих вітчизняних і зарубіжних вишів; встановлення економічно оптимальних завдань по підвищенню якості освіти з точки зору їх ресурсного забезпечення і запитів споживачів освітніх послуг;

- поліпшення структури і вмісту освітніх програм (учбових планів, навчально-методичних комплексів, інформаційно-методичного забезпечення, фондів контрольних завдань, орієнтованих на наочну галузь діяльності, інноваційних педагогічних технологій і тому подібне);

- випуск сертифікованих фахівців, бакалаврів, магістрів;

- поліпшення окремих компонентів освітніх програм з метою забезпечення соціальної стійкості випускників, наприклад, систематична актуалізація національно-регіонального компонента, а також дисциплін по вибору тих, що виучуються;

- своєчасне припинення реалізації застарілих, неконкурентоздатних освітніх програм;

- підвищення економічної ефективності надання освітніх послуг. Важливими принципами планування якості освітніх послуг є:

- безперервність, обумовлена постійним підвищенням конкурентної боротьби і необхідністю підвищення конкурентоспроможності випускників на ринку праці і освітніх послуг, внаслідок чого планування якості розглядається не як одиничний акт, а як постійно відтворюючийся процес складання планів підвищення якості вищої освіти;

- наукова розробка планів, припускає облік і планування новітніх досягнень науки і техніки;

- економічність доріг досягнення цілей, пов'язаних з максимумом отриманого ефекту;

- координація (по горизонталі) і інтеграція (по вертикалі) планової діяльності.

В результаті процес внутрішньовишівського планування якості вищої освіти набуває необхідні цілісність і єдність.

Планування якості вищого професійного утворення (ВПУ) базується перш за все на ретельному вивченні поточної і перспективної попиту ринку праці і освітніх послуг, аналізу відгуків працевлаштованих випускників, що виучуються, а також опрацюванню договорів на підготовку фахівців. У планах якості ВПУ враховуються результати самоодержання, державною і громадською акредитації і

сертифікації вишу, а також вимоги Стандартів і директив ENQA. Плани гарантії якості узгоджуються з іншими розділами планів вишу, забезпечуються матеріальними, трудовими і фінансовими ресурсами.

Політика в області якості і плани гарантії якості ВПУ включають взаємодію із зовнішнім середовищем: федеральними органами управління і нагляду, регіональними органами управління, роботодавцями, вишми-партнерами, міжнародними партнерами, середніми освітніми установами і установами СПУ. Відсутність політики в області якості робить виш не конкурентоздатним, оскільки вона відповідно до концепції ISO 9000 виступає як базис самої системи менеджменту якості і тісно зв'язана із стратегією вишу. Стратегія в області гарантії якості вищого професійної освіти – один з головних орієнтирів в діяльності вишу. Особлива увага при цьому приділяється структуризації цілей і гарантії якості по окремих рівнях.

Процес планування внутрішньовишівської гарантії якості є складним процесом. Тому для його формування доцільно використовувати системний підхід, що дозволяє об'єктивно вибрати масштаби і напрями управління і гарантії якості, основні і допоміжні процеси освітньої діяльності; форми і методи освітньої діяльності, що забезпечують найбільший ефект зусиль і засобів, витрачених на підвищення якості.

Об'єктами стратегічної планування якості ВПУ є:

- цілі і стратегії вишу, факультету, кафедри по завоюванню тієї або іншої ринкової позиції (на ринку праці, наукових і освітніх послуг);

- параметри якості випускників, які дозволяють підвищити їх конкурентоспроможність;

- прогнози ринкових тенденцій якісних характеристик випускників і плани по досягненню показників відповідно до даних тенденцій.

При розробці планів гарантії якості по окремим освітнім програмам і випускаючим кафедрам враховуються цілі і рівень показників (індикаторів) стратегічного плану вишу. Для окремих структурних підрозділів з врахуванням їх специфіки встановлюються конкретні завдання по гарантії і підвищенню якості освітніх послуг.

Слід зазначити, що при плануванні внутрішньовишівської гарантії якості ВПУ велике значення має якість роботи учасників освітнього процесу професорсько-викладацького складу і що виучуються. Отже, на наш погляд, показниками якості можуть служити наступні:

- доля студентів, які пройшли поточну і проміжну атестацію в установлені терміни («доля продукції, здана з першого пред'явлення»);

- зниження числа відрахованих за академічною неуспішністю («зниження втрат від браку»);

- скорочення числа претензій і рекламцій від викладачів і що виучуються на наступному етапі

(наступна дисципліна, наступний курс, наступний вигляд вчення і тому подібне), тобто «скорочення числа рекламцій і повернення виробів з цехів-споживачів».

Засобами планування якості ВПУ є нормативне, методичне і інше документальне забезпечення системи менеджменту якості вишу, які використовуються на різних рівнях управління. До складу засобів планування якості відносяться:

- політика в області якості, яка показує основні напрями покращення якості випускників і освітньої діяльності;
- збалансована система стратегічних цілей вишу;
- стратегічні плани розвитку вишу, факультету, кафедри, окремої освітньої програми;
- банк нормативної документації, регламентуючої показники якості випускників, освітнього процесу і вишу в цілому, а також організуючою виконання спеціальних функцій управління якістю, наприклад Стандарти і директиви ENQA;
- державні акредитаційні показники; критерії суспільного освітнього аудиту.

### Висновок

Проведені дослідження і виконані розробки створюють науково обумовлену методологічну основу для практичного вживання сучасних підходів стратегічного управління і планування при формуванні і вдосконаленні внутрішньовишівської системи гарантії якості вищої професійної освіти.

### Список літератури

1. Болонский процесс. Гарантия качества образования. Документы [Текст] – сборник – 148 с.
2. Берлинская декларация министров стран участниц Болонского процесса от 19.09.2003 г.
3. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.

#### ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Л.В. Коломиец, А.Ф. Дяченко, О.В. Грабовский

Рассмотрено понятие гарантии качества образования, внешние требования для формирования внутривузовской системы гарантии качества, стратегическое планирование внутривузовской гарантии качества, планирования и управления гарантией качества высшего образования на отдельных уровнях вуза. Для реализации стратегии гарантии качества образования выделяются пять принципов стратегически ориентированной организации и стратегические мероприятия, необходимые для их реализации. Показана возможность решения задач обеспечения гарантии качества образования. В наше время разработать и внедрить систему управления качеством образовательных услуг – это малая часть более глобального процесса, такого как гарантия качества. Для целостности этого процесса очень важно обеспечить эффективность системы гарантии качества образовательных услуг.

**Ключевые слова:** стратегический, управление, планирование, внутривузовский, гарантия качества, высшее образование.

#### ENSURING OF THE EFFECTIVENESS OF THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM OF EDUCATIONAL SERVICES

L.V. Kolomiets, O.F. Dyachenko, O.V. Grabovskiy

The concept of quality assurance of education, external requirements for the formation of quality assurance system, strategic planning of quality assurance, planning and quality assurance control of higher education at individual levels of the university. To implement the strategy guarantees the quality of education there are five principles of strategically oriented organization and the strategic steps which are for its implementation. The possibility of solving problems of quality assurance of education is shown. To make and implement the quality management system of educational services is a small part of a more global process, such as quality assurance at the moment. This is very important to ensure the effectiveness of quality assurance of educational services for the integrity of this process.

**Keywords:** strategic management, planning, higher educational institute, quality assurance, higher education.

4. Бергенская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 20.05.2005 г.

5. Каплан, С.Р. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей [Текст] / С.Р. Каплан, П. Д. Нортон; пер. с англ. – М.: Олимп-бизнес, 2005. – 416 с.

6. Мальцева, Н.Г. Концептуальная модель формирования внутривузовской системы гарантии качества высшего образования [Текст] / Н.Г. Мальцева // Качество-стратегия XXI века: мат. XII Международной науч.-практ. конф. – Томск, 2007. – 80 с.

7. Віткін, Л. Концептуальна модель оцінювання якості підготовки випускника ВНЗ [Текст] / Л. Віткін, Г. Хімичева, С. Лаптев // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. – № 3. – С. 69-73. – ДСТУ-П IWA 2:2007 «Настанови щодо використання ISO 9001:2000 у сфері освіти».

8. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика [Текст] / О.І. Волков, Л.М. Віткін, Г.І. Хімичева, А.С. Зенкін. – К.: Наукова думка, 2006. – 301 с.

9. О качестве образования: постановка вопроса [Текст] // Научно-практические аспекты оценки качества в образовании: (материалы к научно-практической конференции «Качество образования, поиск и подходы»); сост.: М.В. Рыжакова, С.С. Кравцова, Г.И. Алексеева, С.М. Бразгалова. – Якутск: ИРО МО РС (Я), 2001.

10. Попов, Г. Статистические методы в системах качества образования / Г. Попов, Т. Забегалина, Л. Назина // Стандарты и качество. – 2008. – № 1. – С. 60-62.

11. Романовский, В.В. Подготовка системы качества высшей школы к сертификации по МС ИСО 9001 / В.В. Романовский, В.А. Матюшин // Стандарты и качество. – 2000. – № 9. – С. 91.

Надійшла до редколегії 17.08.2011

**Рецензент:** д-р техн. наук, проф. Ю.П. Мачехин, Харківський національний університет радіоелектроніки, Харків, Україна.