

Тупкало В.М., д.т.н., проф.,
Заплотинський Б.А., к.т.н., доц.
Державний університет телекомунікацій

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД ЯК ОСНОВА ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАВЧАННЯ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

Розкриваються суть та особливості вдосконалення якості навчання у вищих навчальних закладах на основі процесного підходу за ДСТУ ISO 9001. Результати роботи можуть сприяти посиленню конкурентоспроможності вітчизняних ВНЗ.

Постановка проблеми. Без впровадження в усі галузі економіки країни управління якістю / менеджменту якості (УЯ / МЯ) досягти тривалої конкурентоспроможності українських організацій сьогодні неможливо [1-5].

У повній мірі це відноситься й до системи навчання у вищих навчальних закладах (ВНЗ) України, в якій проблеми УЯ довгий час розглядалися без прив'язки до сімейства міжнародних стандартів ISO серії 9000. Між тим, проблема вдосконалення якості навчання на сьогодні є більш, ніж актуальною. Основні труднощі зв'язані не стільки з розробкою і сертифікацією системи менеджменту якості (СМЯ) у відповідності до ДСТУ ISO 9001:2008, скільки з проблемами ефективного впровадження цієї СМЯ в навчальний процес та її довготривалої підтримки. Слід відзначити, що саме цей стандарт дозволяє організувати навчання у вигляді сукупності взаємозв'язаних процесів від прийому абітурієнтів до випуску студентів так, щоб ці випускники мали й високий рівень підготовки, і були затребувані суспільством.

На жаль, повної картини успішного та стабільного впровадження СМЯ у ВНЗ України, окрім результатів в [6], автори не мають. Відомо тільки, що на даний час сертифікат щодо впровадження СМЯ в навчальний процес та відзнаки за досягнення високої якості навчання отримали не більше двох десятків ВНЗ, серед яких Львівський державний університет ім. І. Франка, Національний авіаційний університет, Національний університет біоресурсів та природокористування, Дніпропетровський національний університет, Університет економіки та права "Крок" та ін. Також відомо, що успіх цих ВНЗ базується на достатньо об'єктивній самооцінці своїх можливостей для подальшого вдосконалення змісту та якості навчання, а також на створенні системи стратегічного партнерства між ВНЗ і роботодавцями.

Проте є позитивний і більш доступний для вивчення досвід такої роботи в кількох російських навчальних закладах [7, 8]. Зокрема, можна відмітити Самарський державний технічний університет (СДТУ) [9], де СМЯ ефективно функціонує вже понад 6 років.

Мета роботи. Пропонований огляд має на меті розглянути суть процесного підходу за ISO 9001 в Україні, вивчити іноземний досвід впровадження СМЯ у сферу освіти, зокрема, на базі СДТУ, а також надати

певні пропозиції щодо можливих підходів до вдосконалення навчання у вітчизняних вищих навчальних закладах (ВНЗ).

Виклад основного матеріалу. За результатами в [7, 8] можна сказати, що висока якість навчання – це:

- відповідність змісту навчальних програм вимогам освітніх стандартів і замовників (перш за все, держава і бізнес);

- висока задоволеність зацікавлених сторін якістю освітніх послуг (перш за все студенти і роботодавці);

- висока задоволеність викладачів і співробітників навчального закладу своєю роботою;

- позитивний вплив на суспільство.

Одночасно в [7, 8] розкривається методологія вдосконалення якості навчання, яка базується на процесному підході. Основні положення цього підходу в загальному вигляді наступні:

- будь-яка діяльність – це процес, на виході якого отримується множина результатів статистичного характеру, якість котрих визначається підпроцесами діяльності. Отримані результати визначають можливості процесу;

- можливості процесу характеризуються певним середнім результатом та розкидом відносно цього середнього;

- для забезпечення мінімальних небажаних результатів вимоги до процесу повинні відповідати його можливостям. Треба оцінити можливості процесу і перевірити відповідність можливостей вимогам;

- надмірною жорсткістю вимог неможливо досягти поліпшення, оскільки в цьому випадку можливості процесу та вимоги входять у протиріччя і частка неуспішних спроб починає зростати;

- щоб поліпшити результати, спочатку треба розвинути можливості процесу (середній результат наблизити до мети, а розкид результатів зменшити);

- досягти результату з мінімальними витратами можна при здатності процесу виконати свою функцію безпомилково з першого разу;

- процес буде передбачуваним і прогнозованим, якщо він стабільний (повторюваний у часі).

- не можна втручатися в стабільний процес без попереднього аналізу. Інакше, як показує практика, ймовірність втрати якості результатів збільшиться, а сам процес, скоріш за все, стане некерованим;

- управляти процесом означає забезпечувати його стабільність і характеристики якості на рівні відповідності вимогам замовників.

Наведені принципи процесного підходу майже зразково реалізовані в СДТУ, тому далі будемо спиратися на досвід цього навчального закладу. Під час розробки СМЯ фахівцям СДТУ прийшлося вирішувати дві великі проблеми:

- розробити комплект нормативної документації у відповідності з вимогами стандарту ISO 9001;

- створити структуру менеджменту якості, засновану на уявленні всього навчального процесу у вигляді шести бізнес-процесів з відповідними шістьма виконавцями (табл. 1).

Таблиця 1

Бізнес-процеси Самарського університету (приклад)

Найменування процесів	Керівники процесів
1. Робота з персоналом	д.х.н., проф., проректор Пімерзін А.О, т. (846) 27-84-303
2. Прийом студентів до університету	д.ф-м.н., проф., проректор Євдокімов М.О., т. (846) 27-84-302
3. Проектування та розробка документації з навчальної діяльності	д.х.н., проф., проректор Пімерзін А.О., тел. (846) 27-84-303
4. Навчальний процес	д.ф-м.н., проф., проректор Євдокімов М.О., т. (846) 27-84-302
5. Працевлаштування випускників	проректор Рожанський Е.Л., т. (846) 24-42-551
6. Управління засобами оцінювання якості засвоєння навч. матеріалу	к.т.н., доц., нач. управління якістю освіти Пронін О.М, т. (846) 27-84-377

Ці процеси охоплюють усі сфери діяльності університету (починаючи з прийому до ВНЗ і закінчуючи працевлаштуванням випускників), що є базовим положенням стандарту ISO 9001. Керівники процесів аналізують результати процесів, проводять відповідне коригування, готують пропозиції до змін в процесах та потрібних для цього ресурсах, забезпечуючи тим самим реалізацію СМЯ.

Керівники процесів у своїй роботі спираються на відповідні робочі групи за видами діяльності та уповноважених за якістю навчання у підрозділах (інститутах і факультетах).

Результати (виходи) кожного процесу об'єктивно оцінюються за спеціально розробленими методиками. Завдяки створенню служби менеджменту якості, СМЯ реально запрацювала і призвела до поліпшення якості знань студентів, посиленню попиту роботодавців і компетентності професорсько-викладацького складу (навіть при зменшенні рівня знань абітурієнтів) [8].

Наведений позитивний досвід стосується іноземного ВНЗ, але для авторів більш актуальною є проблема ефективного впровадження СМЯ в Україні (особливо на фоні недофінансування навчальних закладів і проблемним рівнем знань значної кількості абітурієнтів).

Існуючу на сьогодні модель функціонування переважної кількості вітчизняних ВНЗ, які входять в перші дві сотні за останнім рейтингом Центру міжнародних проектів "Євро Освіта", орієнтовно можна представити у відповідності до рис. 1.

Основні позитивні моменти процесів навчання: підтримка класичних задач з навчання і контролю успішності студентів відповідно до планів бакалаврів, спеціалістів, магістрів; впровадження кредитно-модульної системи навчання та подальший розвиток автоматизації управління навчальним процесом.

Основні позитивні фактори забезпечувальних процесів: виживання ВНЗ в гострій конкурентній боротьбі за студентів (абітурієнтів); задовільне вирішення

питань забезпечення навчального процесу комп'ютерною технікою, приміщеннями, достатньо високий рівень студентського самоврядування та ін.

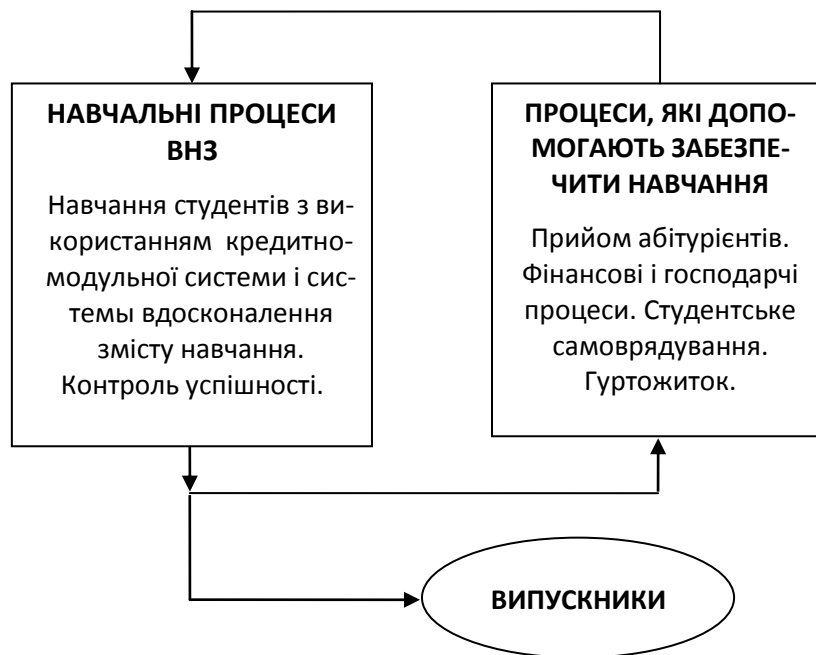


Рис. 1. Орієнтовна модель функціонування більшості ВНЗ на даний час

Незважаючи на ряд позитивних моментів у процесах на рис.1, є і недоліки, головний з яких – недостатня конкурентоспроможність навіть кращих в Україні ВНЗ на фоні більшості європейських університетів. Для зменшення такого негативу на рис. 2 наведена бажана модель взаємозв'язків процесів СМЯ для вітчизняних ВНЗ, в основі котрої – відомий з основ управління якістю цикл Демінга у відповідності до ДСТУ ISO 9001:2009, але деталізований та прив'язаний до зовнішнього середовища.

Зрозуміло, що така модель є тільки наближенням до бажаного. Реальна модель буде ще складніша, отже її реалізація займе багато зусиль та часу. Проте таку роботу треба починати вже сьогодні і для майбутнього успіху концептуально необхідно:

- вивчити якомога досконаліше іноземний досвід (наприклад, самарського університету), а також досвід вітчизняних лідерів у сфері навчання (наприклад, НУ ім. Т. Шевченка і НТУУ “КПІ”) з метою його максимально корисного використання в інших вузах України;

- залучити до розв'язання задачі увесь професорсько-викладацький склад навчальних закладів;

- у повному обсязі впровадити процесний підхід (як того вимагає стандарт ISO 9001 і у відповідності до наведеного в даній роботі матеріалу). Інакше реалізація сучасної системи управління процесом навчання і підготовки висококваліфікованих спеціалістів буде постійно пробуксовувати;

- визначитися з керівниками і виконавцями проекту, скласти план виконання робіт (сітковий графік), провести бюджетування проекту.

Слід ще раз наголосити, що така робота складна, але альтернативи їй в сучасних ринкових умовах практично немає.

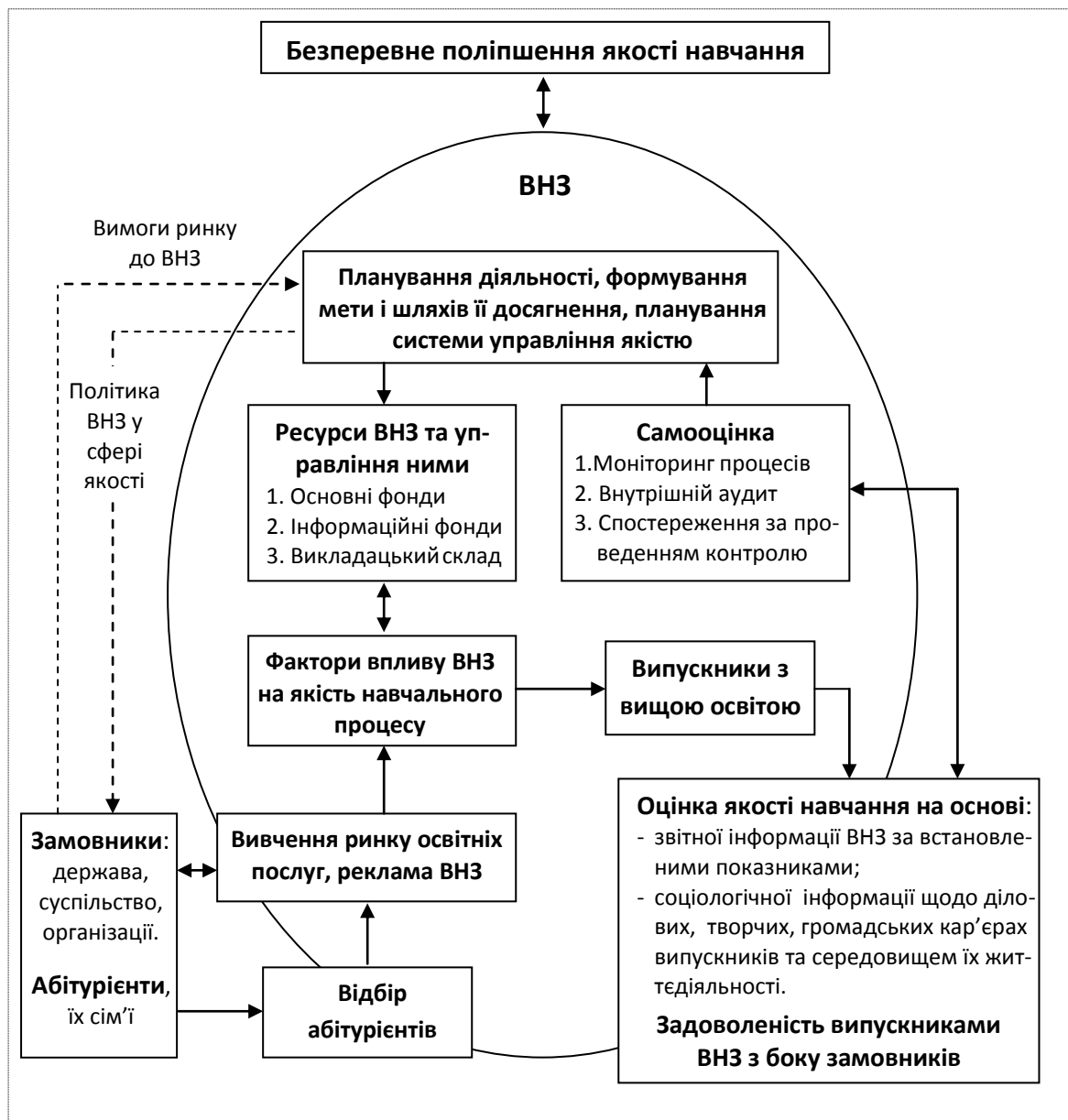


Рис. 2. Модель взаємозв'язків процесів СМЯ для вітчизняних ВНЗ

До факторів впливу ВНЗ на якість навчання (рис.2) слід віднести відповідну законодавчу бази держави та нормативну базу МОН (до речі, на сьогодні з документами такого характеру в Україні не все гаразд); наявність в навчальному закладі достатньої кількості технізованих аудиторій і лабораторій з обладнанням, яке використовується у роботодавців (і в цьому випадку в багатьох ВНЗ є проблеми); наявність системи управління персоналом; наявність СМЯ та організаційної структури ВНЗ у відповідності до СМЯ, достатнє фінансове забезпечення закладу (і тут на сьогодні не все добре); наявність системи автоматизованого управління навчальним процесом, особливо для дистанційної форми навчання, врахування досягнень ВНЗ-конкурентів та ін.

Висновки

Усе вищенаведене дозволяє зробити наступні висновки:

- проблема вдосконалення якості навчання у ВНЗ України була й залишається однією із самих актуальних;
- розв'язання цієї проблеми може бути реалізовано шляхом впровадження у ВНЗ СМЯ за стандартом ДСТУ ISO 9001:2008. Приклад успішного досвіду такої роботи та пропозиція стосовно бажаної схеми взаємозв'язків процесів СМЯ в даній праці наведені. Як впливає з практики, впровадження стандарту ISO 9001 в навчальний процес дійсно сприяє посиленню конкурентоспроможності ВНЗ, зокрема, поліпшенню попиту випускників на ринку праці;
- ефективному впровадженню СМЯ заважають такі чинники: відсутність нормативно-правової бази і методичних рекомендацій для організації відповідних робіт у ВНЗ; недостатній зв'язок ВНЗ з підприємствами-роботодавцями; недостатнє сприяння навчальним закладам з боку керівних органів, зокрема в частині фінансової підтримки.

Список використаних джерел

1. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги. – К.: Держспоживстандарт України, 2009.
2. Заплотинський Б.А. Управління якістю у сфері телекомунікацій [Текст] / Заплотинський Борис Андрійович, Тупкало Віталій Миколайович. – К.: Державний університет телекомунікацій, 2014. – 200 с.
3. Момот А.И. Возможности управления качеством в сфере высшего образования / Момот Александр Иванович, Масюк Леонид Николаевич, Мирошниченко Елена Викторовна // Научные труды ДонНТУ. Серия экономическая. – 2007. – №31-3. – С. 225-228.
4. Балькин Г.Ф. Процессный подход и система менеджмента качества в вузах Украины [Текст] / Балькин Геннадий Федорович, Заплотынский Борис Андреевич // Сучасні тенденції розвитку технологій в інформатизацію та освіту: матеріали міжнародної науково-методичної конференції. – К.: ДУІКТ, 2010. – С. 71-73.
5. Балькин Г.Ф. Еще раз об усовершенствовании учебного процесса в ГУИКТ [Текст] / Балькин Геннадий Федорович, Заплотынский Борис Андреевич, Сазонова Светлана Владимировна // Сучасні тенденції розвитку технологій в інформатизацію та освіту: матеріали міжнародної науково-методичної конференції. – К.: ДУІКТ, 2011. – С. 76-80.
6. Липская В.В. Менеджмент системы качества в высших учебных заведениях Украины: состояние и перспективы [Текст] / Липская Виктория Валентиновна // Теория и практика образования в современном мире: материалы международной научной конференции. – СПб.: Реноме, 2012. – С. 337-339.
7. Показатели качества образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.elitarum.ru/2006/08/04/pokazatelikachestvaobrazovanija
8. Вызов бизнес-образованию: процессный подход [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ou-link.ru/pub/2006_expert_32
9. Система менеджмента качества Самарского государственного технического университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://smk.samgtu.ru/node/20>

Тупкало В.Н., Заплотынский Б.А. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД КАК ОСНОВА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ. *Раскрываются суть и особенности совершенствования качества обучения в высших учебных заведениях на основе процессного подхода по ДСТУ ISO 9001. Результаты работы могут способствовать усилению конкурентоспособности отечественных вузов.*

Tupkalo V. Zplotinsky B. PROCESS APPROACH AS THE BASIS OF IMPROVING THE QUALITY OF TEACHING IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS. *Reveals the essence and characteristics of improving the quality of teaching in higher education on the basis of the process approach DSTU ISO 9001. The results can contribute to strengthening the competitiveness of domestic universities.*