

## САМООЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

*Криворучко О.М., д.е.н., професор  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

З переходом системи вищої освіти України на європейські стандарти проблема забезпечення якості набуває все більшої актуальності. Система вищої освіти в Україні повинна бути спрямована на демократизацію, послідовне впровадження академічних прав і свобод освітніх установ, створення умов для їх економічної самостійності. З врахуванням цих положень вищий заклад освіти (ВЗО) формує власну стратегію розвитку з урахуванням потреб споживачів ринку освітніх послуг і ринку праці, а саме потреб абітурієнтів, держави, роботодавців. В зв'язку з цим, ВЗО повинен постійно вдосконалювати систему менеджменту якості, процедури оцінювання якості та ін.

Під системою менеджменту якості освіти слід розуміти систему управління, яка ґрунтується на організаційній структурі вищого навчального закладу, документації (документування процедур, методичних рекомендацій, положень, інструкцій) і усіх процесів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю. Основним завданням системи менеджменту якості освіти є управління процесами у вищому навчальному закладі.

Структура системи менеджменту якості освіти відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001-2000 включає такі складові:

– система управління якістю (основний документ цього розділу – настанова з якості, в якій визначено сфера впливу системи, перелік документації, повноваження і відповідальність);

– відповідальність керівництва (орієнтація керівництва на

замовника, участь у створенні і реалізації системи менеджменту якості освіти керівників усіх ланок організаційної структури);

– управління ресурсами (відповідні вимоги до трудових ресурсів, зокрема професійної, методичної і соціальної компетентності а також здатність до самовдосконалення і здобуття нових знань);

– випуск продукції (життєвий цикл освітніх послуг, в тому числі навчальний процес за денною та заочною формами навчання, процес додаткової освіти, створення науково-технічної продукції, процеси, пов'язані з довузівською підготовкою, організаційна, методична, виховна робота тощо).

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9004-2000, самооцінка — ретельне оцінювання, що звичайно проводиться безпосередньо керівництвом організації, підсумком якого є думка або судження про результативність і ефективність організації і рівні зрілості системи менеджменту якості.

Ціль самооцінки полягає в наданні організації рекомендацій, заснованих на фактах, що стосуються областей застосування ресурсів для поліпшення її діяльності. Самооцінка може використовуватися організацією для порівняння своєї діяльності з кращими досягненнями ведучих організацій і показниками світового рівня по даному виду діяльності. Масштаб і рівень самооцінки необхідно планувати, виходячи з цілей і пріоритетів організації. Самооцінка може також забезпечувати вхідні дані для визначення областей в організації, що вимагає поліпшення, і надання допомоги в розміщенні пріоритетів.

Основою самооцінки в області якості є склад критеріїв, що оснований на принципах загального менеджменту якості (TQM) та пропонується проектом концепції «Конкурс з якості освітньої діяльності серед вищих навчальних закладів в Україні».

Склад критерії самооцінки системи менеджменту якості вищої

освіти: критерій 1 – роль керівництва в організації робіт із забезпечення якості підготовки фахівців; критерій 2 – планування в сфері забезпечення якості підготовки фахівців; критерій 3 – використання потенціалу викладачів, співробітників, тих, яких х навчають, для забезпечення якості підготовки фахівців; критерій 4 – раціональне використання ресурсів та партнерство; критерій 5 – керування процесами забезпечення якості підготовки фахівців; критерій 6 – задоволеність споживачів (ринку трудових ресурсів) якістю підготовки фахівців; критерій 7 – задоволеність викладачів і співробітників роботою у ВЗО; критерій 8 – вплив ВЗО на суспільство; критерій 9 – результати роботи ВЗО.

Кожний критерій має відповідний зміст. Наприклад, критерій 1 оцінюється за наступними складовими: оцінка наявності у вільному доступі внутрішньої нормативної документації; оцінка наявності аналізу з боку керівництва організації робіт з управління якістю; оцінка участі керівництва в реалізації політики якості; наявність у бюджеті окремого рядка фінансування системи менеджменту якості; критерій 2 - Визначення вимог до усіх необхідних ресурсів, в тому числі матеріальних, кадрових та ін.; розробка, узгодження і затвердження програм підготовки спеціалістів за відповідними спеціальностями; розробка і затвердження критеріїв якості освіти на різних етапах навчання (вимог до рівня знань і навиків).

Для оцінки показників використовується наступна система присвоєння балів:

*0 балів* - не почато ніяких дій по розробці або впровадженню плану заходів, пов'язаних з реалізацією даного показника;

*0,25 бала* - розроблений метод вирішення завдання і почата його реалізація, є певні докази, що завдяки методу досягнуто бажаний ефект;

*0,50 бала* - метод упроваджений приблизно в половині підрозділів, негативні тенденції при цьому виявлені і зрозумілі;

*0,75 бала* - досягнення поставлених цілей у більшості областей

завдяки систематичному застосуванню нових методів і підходів;

1,00 бал - метод затверджений, постійно аналізується його застосування, він став складовою частиною регулярної діяльності.

Оцінка показників критеріїв проводиться у відповідних таблицях.

Загальна система самооцінки менеджменту якості підприємства складається з 9 основних критеріїв і 30 показників вхідних у них. Для підрахунку підсумкового результату оцінки за кожним критерієм складають бали показників кожного з них і множать на питому вагу критерію. Виявлення особливостей формування інструментарію оцінки якості, можливості прийняття управлінських рішень по етапах самооцінки менеджменту якості ВЗО, дозволяє розробити рейтингову шкалу балів результату самооцінки (табл.1).

Таблиця 1- Характеристика етапів розвитку менеджменту якості освіти

Етап розвитку	Кількість балів	Характеристика
I	0-6 (0-25%)	Діяльність не аналізується. Удосконалюються лише окремі сфери функціонування.
II	6,5-12 (25-50%)	Окремі результати показують поліпшення. Застосовуються нові підходи майже до половини напрямків діяльності.
III	12.5-18 (50-75%)	Досягнення поставлених цілей у більшості сфер.
IV	18,5-24 (75-100%)	Систематичне застосування нових підходів, методів у всіх сферах діяльності за декілька останніх років. Лідируючі позиції і їх збереження.
V	24,5-30 (100%)	Перегляд критеріїв самооцінки, що враховують нові тенденції розвитку ВЗО. Приклад для інших ВЗО.

*Література :*

1. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG). Київ: ТОВ «ЦС», 2015. С. 7–8, 10–11/

2. Международный стандарт ISO 9001:15. Системы менеджмента качества-требования.URL:

[https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015\(rus\).pdf](https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015(rus).pdf)