

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Кулик Н.М.

*Державний вищий навчальний заклад
«Донбаський державний педагогічний університет»,
м. Слов'янськ*

У роботі досліджено засади впровадження системи менеджменту якості у вищому навчальному закладі на основі процесного підходу, визначені основні бізнес процеси та можливість керування ними.

Сучасний процес розвитку освіти потребує впровадження систем менеджменту якості (СМЯ) у закладах освіти. Підґрунтям впровадження СМЯ є міжнародні стандарти ДСТУ ISO 9000:2007, які є досить демократичними та придатними до застосування в установах нематеріального виробництва та сфери послуг, а також у навчальних закладах.

Створення СМЯ у вищому навчальному закладі (ВНЗ) постає актуальним та зумовлено широким запровадженням принципів Болонського процесу, головними рисами якого є контрольованість надання освітніх послуг, неперервність та об'єктивність оцінювання результатів.

Для покращення функціонування педагогічного ВНЗ необхідно визначити багаточисленні процеси, що пов'язані між собою, та керувати ними. Кінець (вихід) одного процесу визначає безпосередньо початок(вхід) наступного. Систематична ідентифікація і управління процесами та забезпечення взаємодії між ними у навчальному закладі може вважатися процесним підходом.

Існують певні складнощі у процесі зв'язку всіх процесів на рівні вищого керівництва ВНЗ. Спеціалісти у галузі якості рекомендують на початкових етапах зосередитися на застосуванні процесного підходу до навчального процесу, який є головним. Для цього треба визначити базисні процеси (бізнес-процеси) з точки зору стратегічних цілей ВНЗ. Перелік процесів кожного етапу життєвого циклу визначається шляхом систематизації функцій структурних підрозділів ВНЗ.

Принцип TQM – системний підхід до менеджменту – обумовлює взаємозв'язки всіх процесів установи. Це стосується діяльності керівництва ВНЗ, забезпечення матеріально-технічними ресурсами, життєвого циклу освітньої послуги, тощо.

Застосування принципу «системного підходу» передбачає структурування СМЯ ВНЗ для досягнення визначених цілей найбільш ефективним шляхом. Вищий навчальний заклад безперечно має право на самостійність у формуванні складу та структури СМЯ. Врахування вимог ДСТУ ISO 9000:2007 необхідно лише для забезпечення проходження процедури сертифікації СМЯ.

Наявність чітко структурованих процесів системи менеджменту якості координує всі аспекти діяльності педагогічного університету у відповідності до концепції якості та стратегічних цілей.