

Н. В. Опар, аспірант
кафедри публічного управління та адміністрування
Івано-Франківського національного технічного
університету нафти і газу

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СИСТЕМІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У статті розглянуто поняття та подано загальну характеристику системи управління якістю. Проаналізовано чотири найпоширеніші у світовому навчальному просторі моделі управління якістю: оціночний метод управління якістю діяльності закладів вищої освіти (SWOT-аналіз); модель загального управління якістю TQM; модель управління якістю, що заснована на вимогах міжнародних стандартів якості ISO 9000 та ISO 9001, та модель ділової досконалості Європейського фонду і менеджменту якості EFQM. Розглянуто моделі управління якістю вищої освіти, розроблені вітчизняними науковцями.

Ключові слова: вища освіта, заклад вищої освіти, модель управління якістю, система управління якістю, якість вищої освіти.

N. V. Opar. The comparative analysis of quality management models in the higher education system

The article is dedicated to the higher education quality management models. The essence of concept of quality management system and its general characteristics are considered. It is noted that the model of higher education quality management is understood as a set of principles and methods of regulation of various aspects and processes of scientific, educational and sociocultural activity of the higher education institution, as well as criteria and indicators that determine the quality of these aspects and processes.

The list of the most used models of quality management systems in higher education institutions in the world educational space is given. The four most spread quality management models are analyzed. The first model is one, based on the valuation method (SWOT-analysis). It involves systematic self-assessment in order to identify the strengths and weaknesses of the educational institution, the positive and negative factors for its development. This model is widely used by higher education institutions in the US, Canada, and Western European countries during accreditation. The quality management model (the second one) based on the principles of overall quality management (TQM) is based on the process approach and its use is aimed at a steady increase in all performance indicators of the higher education institution through continuous quality growth.

The third model is the quality management model, based on the requirements of international quality standards ISO 9000 and ISO 9001, which involves the establishment of all stakeholders, the definition of their requirements for product quality, the creation of a system of continuous improvement of activities. This model is based on the fundamental principles of quality management, including the process approach. And the fourth model is the model of business excellence EFQM. This one is based on the use of the criteria of the results and capabilities of the higher education system, which involve improving the educational activities and improving the management of the education system. The EFQM allows people to understand the causal relationships between their organization, capabilities, and outcomes it achieves. Also the models of higher education quality management developed by national scientists are considered.

Conducted comparative analysis of quality management systems shows that the existence of quality management system in a higher education institution is one of the important conditions for its effective functioning.

Key words: higher education, higher education institution, quality management model, quality management system, quality of higher education.

Постановка проблеми. Впродовж останніх десятиліть якість освіти та навчання стала головною стратегічною проблемою в системах вищої освіти в усьому світі. У Європі Болонський процес пришвидшив розробку та впровадження механізмів інституційного забезпечен-

ня якості (Quality Assurance, QA) й управління якістю (Quality Management, QM). Актуальність проблеми забезпечення якості вищої освіти та побудови ефективної системи управління нею зумовлена позитивним досвідом впровадження систем якості вищої освіти європейськими країнами та потребою України як учасниці європейського освітнього простору у розробці вітчизняного аналога.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розроблення систем якості вищої освіти в Україні та світі досліджували Я. Болюбаш, В. Грубіяно, В. Зінченко, В. Кремень, Е. Кулюкіна, Р. Кучма, С. Ніколаєнко, Н. Селезньова, К. Серкін та ін.

Мета статті – проаналізувати моделі управління якістю вищої освіти, що застосовуються у європейському освітньому просторі.

Виклад основного матеріалу. Забезпечення якості відіграє важливу роль у сприянні поліпшенню всіх видів діяльності організації. У період входження України до світового європейського простору та розвитку ринкових відносин проблема якості підготовки спеціалістів стає дуже актуальною. Тому кожен заклад вищої освіти (далі – ЗВО) повинен забезпечувати безперервне підвищення якості у всій його діяльності. Крім того, згідно з чинним Законом України «Про вищу освіту» система внутрішнього забезпечення якості є обов'язковою [7].

Під моделлю управління якістю вищої освіти у ЗВО розуміють сукупність принципів, методів регулювання різноманітних аспектів і процесів науково-освітньої та соціально-культурної діяльності ЗВО, а також критеріїв та показників, які визначають рівень якості цих аспектів і процесів [5, с. 91].

Аналіз наукових джерел із проблем якості вищої освіти показує, що сучасна система управління якістю (далі – СУЯ) вищої освіти у вищих навчальних закладах повинна включати постановку цілей і завдань управління якістю вищої освіти; оцінку якості вищої освіти; контроль якості вищої освіти, в т. ч. аудит якості; моніторинг якості вищої освіти; розробку і реалізацію програм підвищення якості вищої освіти тощо.

Під час побудови системи управління якістю вищої освіти у ЗВО варто брати до уваги фактори, які впливають на навчання та на освітній результат. До таких факторів дослідник Р. Кучма відносить:

- якість освітніх стандартів держави та конкретних освітніх програм;
- якість абітурієнтів і студентів;
- мотивацію студентів;
- мотивацію професорсько-викладацького складу;
- якість професорсько-викладацького складу;
- якість менеджменту вищого навчального закладу [5, с. 91].

Нині у світі існує кілька найбільш поширених моделей систем менеджменту якості у ЗВО, включаючи такі моделі:

- модель системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO серії 9001;
- модель на основі загального управління якістю TQM (Total Quality Management);
- модель ділової досконалості Європейського фонду і менеджменту якості EFQM (European Foundation for Quality Management);
- модель управління, що базується на оціночних методах (SWOT-аналіз);
- модель Центру досліджень політики в галузі вищої освіти (CHEPS) університету Твенте (Нідерланди);
- модель Асоціації університетів Нідерландів (VSNU);
- бельгійсько-нідерландська модель;
- модель національної американської премії за якістю «Baldrige National Quality Award» в галузі освіти;

Теорія та історія державного управління

– модель еталонного тестування для Австралійських університетів і багато інших [4, с. 109–110].

Загалом, серед цих моделей найчастіше використовуються такі основні моделі управління якістю підготовки фахівців, як:

- оціночний метод управління якістю діяльності ЗВО (SWOT-аналіз);
- концепція, заснована на принципах Загального управління якістю TQM Total Quality Management;

– підхід, заснований на вимогах міжнародних стандартів якості ISO серії 9000 [3, с. 292];

– модель ділової досконалості Європейського фонду і менеджменту якості EFQM (European Foundation for Quality Management).

Розглянемо детальніше ці моделі. Модель, заснована на оціночному методі (SWOT-аналіз), передбачає систематичне проведення самооцінки для виявлення сильних і слабких сторін діяльності навчального закладу, позитивних і негативних факторів його розвитку. На цій основі розробляються заходи для розв'язання виявлених проблемних ситуацій і створюється стратегічний план розвитку ЗВО. Така модель широко застосовується ЗВО у США, Канаді, країнах Західної Європи під час акредитації. Для того, щоб процес самооцінки досяг своїх цілей, він повинен складатися з таких етапів: підготовки й організації процесу; організації процесу вивчення; проведення оцінки; обговорення результатів і підготовки звіту [2]. Залежно від національних і місцевих особливостей параметри та характеристики систем оцінювання можуть вагомо відрізнятися.

На практиці більшість закладів вищої освіти використовують традиційну модель самоатестації, що базується на перевірці стану діяльності та документації закладу та його структурних підрозділів. Проте, якщо самооцінка спрямована на саморозвиток та визначення відповідності діяльності ЗВО його місії та цілям, то самоатестація є формою контролю, мета якої – забезпечення відповідності державним стандартам якості. На рис. 1 схематично відображено модель самоатестації ЗВО. Процес самоатестації поширюється на всю діяльність ЗВО.

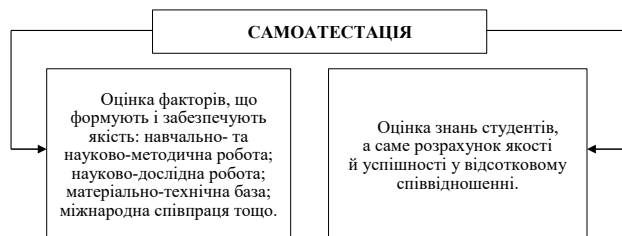


Рис. 1. Модель самоатестації ЗВО

Модель управління якістю, що базується на принципах загального управління якістю (TQM), також використовує метод оцінок, проте забезпечує більш глибокий і детальний аналіз діяльності ЗВО, аніж SWOT-аналіз. Така модель базується на процесному підході і її використання спрямоване на стабільне збільшення всіх показників діяльності ЗВО через безперервне зростання якості. Концепція, заснована на принципах Загального управління якістю TQM, передбачає наявність у ЗВО чітко сформульованої місії, стратегічних цілей, розроблених на підставі вивчення потреб суспільства та конкретних споживачів у продуктах освітньої діяльності; модель будується на використанні внутрішніх резервів навчального закладу для досягнення якості результатів. Особлива увага в моделі приділяється людському потенціалу та людським відносинам.

Модель загального управління якістю TQM базується на таких принципах, як: менеджмент процесів; відповідальність перед суспільством; впевнене керівництво; постійне навчання працівників, інновації; орієнтація на споживача; орієнтація на результат та досягнення цілей; залучення, участь і мотивація працівників; розвиток корпоративної співпраці [2].

Для ефективного функціонування системи управління якістю освіти, побудованої на основних принципах концепції TQM, необхідно, щоб керівництво ЗВО брало участь у розробці, реалізації філософії якості освіти та несло відповідальність за це. Заходи щодо управління якістю підготовки фахівців повинні проводитися на всіх етапах навчально-виховного процесу у ЗВО, який має бути заздалегідь спланованим, спроектованим і базуватися на нормах і стандартах, у яких чітко визначено критерії якості підготовки фахівців. Необхідно також постійно оцінювати ефективність управлінських рішень і їх реалізацію з метою покращення процесу управління та досягнення більш високих показників освітньої діяльності.

Аналіз зарубіжних досліджень стосовно впровадження в управління якістю принципів TQM показує, що успіх їх реалізації визначається не тільки ефективністю менеджменту, але і лідерством в системі вищого менеджменту організації. Враховуючи це, Гілберт Кангі розробив модифіковану модель управління якістю, що реалізується за чотирма принципами TQM: захоплення споживача; менеджмент, що базується на фактах; менеджмент, сфокусований на людях, і безперервне покращення [2]. Кожний принцип поділяється на концепції, через які відбувається досягнення високих результатів. Головною функцією лідерства у трансформації діяльності навчальних закладів до загального управління якістю TQM є постійне, безперервне покращення діяльності ЗВО.

Модель управління якістю, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості ISO 9000 та ISO 9001, передбачає встановлення всіх зацікавлених сторін, визначення їх вимог щодо якості продукції, створення системи безперервного вдосконалення діяльності. Ця модель базується на основоположних принципах менеджменту якості, у т. ч. на процесному підході [13]. Історія ISO бере розпочалася у 1946 р., коли в Лондонському Інституті інженерів-будівельників зустрілися делегати із двадцяти п'яти країн і вирішили заснувати нову міжнародну організацію «для сприяння міжнародній координації та уніфікації промислових стандартів». Офіційно нова організація ISO розпочала свою діяльність 23 лютого 1947 р. Відтоді вже опубліковано понад 22 383 стандарти, що охоплюють практично всі аспекти технології та виробництва. Сьогодні до Міжнародної організації стандартизації входять представники зі 162 країн, і близько 135 людей працюють у Центральному секретаріаті в Женеві, Швейцарія [12].

На відміну від моделі TQM, у цій моделі основним інструментом менеджменту стає документована система управління, орієнтована на якість. Стандарт ISO 9001:2015 визначає сім принципів управління якістю (quality management principles, QMP): орієнтацію на споживача (QMP 1 – Customer focus), лідерство (QMP 2 – Leadership), залучення людей (QMP 3 – Engagement of people), процесний підхід (QMP 4 – Process approach), постійне покращення (QMP 5 – Improvement), прийняття рішень на основі фактів (QMP 6 – Evidence-based decision making) та управління взаємовідносинами з постачальниками (QMP 7 – Relationship management) [13]. Також ця модель встановлює використання процесного підходу з метою постійного покращення якості. На рис. 2 відображено модель системи управління якістю, що базується на процесному підході, похідному з ISO 9001.

Також доволі поширеною є модель ділової досконалості, розроблена Європейським фондом менеджменту якості EFQM (European Foundation for Quality Management). Ця модель існує вже понад 20 років і зарекомендувала себе як простий та ефективний інструмент покращення якості системи управління шляхом проведення системного аналізу (самооцінки) своєї діяльності на відповідність певним критеріям. На відміну від підходів, що використовуються у стандартах ISO та TQM, ця модель дозволяє проводити порівняльний аналіз між різними ЗВО.



Рис. 2. Процесний підхід до стандарту ISO 9001

Модель EFQM забезпечує надійну основу для діагностики й оцінки досягнутих рівнів досконалості ЗВО, що призводить до постійного вдосконалення на основі дев'яти критеріїв, які охоплюють близько 30 підкатегорій (див. рис. 3). Ці дев'ять критеріїв можна віднести до однієї з двох категорій: можливостей і результатів. Модель досконалості EFQM дозволяє людям зрозуміти причинно-наслідкові зв'язки між їхньою організацією, можливостями та результатами, яких вона досягає. Для досягнення стійкого успіху організація потребує сильного лідерства та чіткого стратегічного напрямку. Їй треба розвивати та вдосконалювати свій персонал, партнерські зв'язки та процеси, щоб надавати своїм клієнтам продукти та послуги з додатковою вартістю. Якщо правильні підходи будуть ефективно впроваджуватися, організація досягне результатів, на які очікує разом із зацікавленими сторонами [11].



Рис. 3. Модель досконалості EFQM

Модель EFQM базується на восьми фундаментальних концепціях: особливій увазі до споживачів, створенні стійкого майбутнього, розвитку можливостей організації, застосуванні творчих здібностей та інновацій, лідерства керівництва, спритного управління, залучення персоналу, підтримки вагомих результатів [11].

Зазначені моделі ретельно досліджуються управліннями різного рівня системи освіти та науковцями. Проте існують й інші моделі. Зокрема, заслуговує на увагу модель управління якістю вищої освіти, розроблена Н. Селезньовою. Ця модель окреслює освітній процес як такий, що складається з процесу трансляції знань і процесу розвитку знанневої, мотиваційної, інформаційної, ціннісної, професійної структур особистості здобувачів вищої освіти. Якість системи визначається якістю всіх її компонентів: якістю ресурсів (вхід), якістю потенціалів (потенційною властивістю), якістю процесів (технологій), якістю результату (вихід). Управління якістю функціонування навчального закладу спрямоване на поточне забезпечення навчального процесу та на формування потенціалу. У цій моделі якість результату розглядається разом з іншими компонентами навчального закладу, оскільки вони функціонують не заради себе і призначені для забезпечення якості результату підготовки фахівців. Тому якість кожного окремого компонента впливає на кінцевий результат – інтегральний показник якості навчального закладу [8].

На думку таких науковців, як К. Курбанова, В. Міхальчук, П. Сокуренько та Т. Циба [10, с. 15], управління якістю у ЗВО має включати 4 базові блоки: якість механізмів управління, якість структури організації, якість процесів управління та споживача послуг. У блок якості механізмів управління слід включати цілі, функції, принципи, методи, які характеризують основи системи управління. У блок якості структури ЗВО – устрій системи управління, співвідношення усіх органів та елементів, що входять до неї. У блок якості процесів управління – технологію та засоби, інформаційне забезпечення, управлінські рішення, кадрове забезпечення та якість продукції та послуг. У блок споживача послуг – усі характеристики, які є суттєвими у динаміці на ринку споживчих послуг вищої освіти.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Отже, сьогодні якість вищої освіти відіграє вагомое значення для успішного розвитку будь-якої держави, особливо України. Наведений вище порівняльний аналіз систем управління якістю показує, що наявність системи управління якістю у ЗВО є однією з умов його ефективного функціонування. Кожна з розглянутих моделей заслуговує на увагу та має свої переваги та недоліки. В українських ЗВО найчастіше використовується модель управління якістю, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості ISO 9000 та ISO 9001. Також вітчизняні ЗВО користуються традиційною схемою внутрішньої перевірки якості.

На жаль, в Україні відсутня послідовна державна політика у сфері якості освіти, хоча її декларування здійснюється постійно. Також сьогодні немає жодної системи якості, сертифікованої в державній системі сертифікації. Першими кроками на шляху створення системи якості вищої освіти можуть стати збір та узагальнення даних про наявні системи забезпечення якості освіти та про інноваційні моделі в управлінні якістю вищої освіти на основі міжнародного досвіду. Для формування ефективних систем якості, які б відповідали характеру сучасної освіти і потребам держави, суспільства й особистості, потрібен не формальний, а усвідомлений підхід на основі концепції і методології міжнародних стандартів із вибором, інтерпретацією і творчим доповненням тих рекомендацій, які найбільш підходять для української системи освіти.

Список використаних джерел:

1. Архипова С. Управління якістю професійної освіти: концептуальні підходи. Гуманітарний вісник ДВНЗ. 2008. Вип. 16. С. 3–5.
2. Ганжа О., Кулик О., Рогозин Н., Чмак О. Управление качеством в высшем образовании: монография. Волгоград: ВолгГАСУ, 2014. 152 с.

3. Зінченко В. Моделі управління якістю вищої освіти. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школі. 2011. № 15. С. 289–299.
4. Кулюкіна Т. Моделі управління качеством в системі образования. Вопросы современной науки и практики. 2008. Т. 1. № 4 (14). С. 109–114.
5. Кучма Р. Сучасні системи управління якістю вищої освіти в контексті вимог болонського процесу. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2010. № 94–96. С. 87–93.
6. Мусієнко І. Принципові відмінності системи освіти України від вимог європейського простору вищої освіти. Наукові праці. Державне управління. 2010. Вип. 135. Т. 147. С. 28–31.
7. Про вищу освіту: Закон України від 01 липня 2014 р. № 1556-VII / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2014. С. 37–38.
8. Селезнєва Н. Качество высшего образования как объект системного исследования. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. 79 с.
9. Система забезпечення якості вищої освіти у Болонському процесі та механізми її імплементації в Україні. URL: <http://www.euroosvita.net/prog/print.php/prog/print.php?id=1612&categ%3C!>.
10. Сокурєнко П., Циба Т., Курбанов К., Міхальчук В. Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи. Академічний огляд. 2012. № 1. С. 13–19.
11. An overview of the EFQM Excellence Model. 2017. URL: https://www.bqf.org.uk/wp-content/uploads/2018/06/EFQM-Excellence-Model_abridged.pdf.
12. International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/the-iso-story.html#7>.
13. Quality management principles. International Organization for Standardization. 2015. URL: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>.

References:

1. Arhypova S. Upravlinnia yakistiu profesiinonii osvity: kontseptualni osnovy. Humanitarnyi visnyk DVNZ. 2008. Vyp. 16. S. 3–5.
2. Hanzha O., Kulyk O., Rohozyn N., Chmak O. Upravleniie kachestvom v vyshem obrazovanii: monohrafiia. Volhohrad: VolhHASU, 2014. 152 s.
3. Zinchenko V. Modeli upravlinnia yakistiu vyshchoi osvity. Pedagogika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkoli. 2011. № 15. S. 289–299.
4. Kuliukina T. Modeli upravleniia kachestvom v sisteme obrazovaniia. Voprosy sovremennoi nauky i praktyky. 2008. Т. 1. № 4(14). S. 109–114.
5. Kychma R. Suchasni systemy upravlinnia yakistiu vyshchoi osvity v konteksti vymoh bolonskoho protsesu. Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shshevchenka. 2010. № 94–96. S. 87–93.
6. Musiienko I. Pryntsyypovi vidminnosti systemy osvity Ukrainy vid vymog yevropeiskoho prostoru vyshchoi osvity. Naukovi pratsi. Derzhavne upravlinnia. 2010. Vyp. 135. Т. 147. S. 28–31.
7. Pro vyshchu osvitu: Zakon Ukrainy vid 01 lypnia 2014 r. № 1556-VII / Verkhovna Rada Ukrainy. Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2014. S. 37–38.
8. Seleznova N. Kachestvo vyssheho obrazovaniia kak ob'ekt systemnoho issledovaniia. М.: Issledovatel'skii tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov, 2001. 79 s.
9. Systema zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity u Bolonskomu protsesi ta mekhanizmy yiyi implementatsii v Ukraini. URL: <http://www.euroosvita.net/prog/print.php/prog/print.php?id=1612&categ%3C!>.
10. Sokurenko P., Tsyba T., Kurbanov K., Mikhalchuk V. Zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity: problemy ta perspektyvy. Akademichnyi ohliad. 2012. № 1. S. 13–19.

11. An overview of the EFQM Excellence Model. 2017. URL: https://www.bqf.org.uk/wp-content/uploads/2018/06/EFQM-Excellence-Model_abridged.pdf.

12. International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/the-iso-story.html#7>.

13. Quality management principles. International Organization for Standardization. 2015. URL: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>.



УДК 351.82

DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2018-2-14-21>

К. П. Чорна, кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри господарського,
трудового права
та цивільно-правових дисциплін
інституту права імені Володимира Великого
Міжрегіональної академії управління персоналом

НАЦІОНАЛЬНИЙ ХАРАКТЕР ГЕТЬМАНСЬКОГО УРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВНА ПРИЧИНА ЗАНЕПАДУ ГЕТЬМАНЩИНИ

У статті охарактеризовано особливості урядування у Гетьманщині після її розколу на Лівобережжя та Правобережжя, а також формування управлінських механізмів у Слобідській Україні. Увагу автора зосереджено на висвітленні політики гетьманських урядів кінця XVII – XVIII ст. і на аналізі царського протекторату у Лівобережній Гетьманщині та на Слобожанщині, а також на правобережних антипольських владних змаганнях (до скасування козацького устрою). Значна частина викладеного матеріалу присвячена вивченню постатей очільників гетьманської держави як носіїв національної ідеї, захисників національної автономії і соборності українських земель, а також аналізу проекту станової гетьманської парламентської монархії, викладеній у конституції Пилипа Орлика. Головною ідеєю дослідження є висвітлення національних рис у врядуванні у часи Гетьманщини – однієї з найголовніших історичних сторінок державотворення на українських теренах.

Ключові слова: Лівобережна та Правобережна Гетьманщина, Слобідська Україна, Генеральна військова канцелярія, автономія, полково-сотенний устрій, воеводи, Бендерська конституція, парламентська монархія, Правління гетьманського уряду, Малоросійська колегія.

K. P. Chorna. National character of Hetman governance as the main reason of fall of the Hetmanate

The article describes the peculiarities of governance in the Hetmanate after its split on the Left Bank and the Right Bank, as well as the formation of administrative mechanisms in Sloboda Ukraine, – the author focuses on illuminating the policies of Hetman governments at the end of the seventeenth and eighteenth centuries, and on the analysis of the royal protectorate in the Left Bank Hetmanate and Slobozhanshchyna, as well as on the right-bank anti-Polish power competitions (before the abolition of the Cossack system).

Much of this material is devoted to the study of the figures of the hetman's statesmen as bearers of the national idea, defenders of national autonomy and the unity of the Ukrainian lands, as well as the analysis of the project of the Hetmanate parliamentary monarchy set forth in the Constitution of Pylyp Orlyk. The main idea of the study is to highlight national traits in the rule of Hetmanate – one of the most important historical pages of state-building in Ukrainian territory.

© **К. П. Чорна, 2018**