

Ярова І.Є.
Сумський національний аграрний університет
ДО ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ

Проблеми ефективності управління якістю освітніх послуг в умовах ринкової соціально орієнтованої економіки набувають особливої актуальності з появою нових вимог, що пред'являються до вищої освіти. Це обумовлено чітко означеними Україною орієнтирами на вступ до наукового і освітнього простору Європи.

Для адекватного реагування на зміни ринку освітніх послуг необхідна система управління якістю, основною метою якої є орієнтація на кінцевих споживачів: виявлення їхніх вимог, оцінка ступеня відповідності якості освітніх послуг та потреб ринку

Складність і багатогранність проблеми якості освітніх послуг вимагають принципово нового підходу до її вирішення. Система менеджменту за критерієм якості повинна стати невід'ємною частиною системи управління вищим навчальним закладом. Грунтуючись на комплексному підході до управління, така система дозволить досягати постійного вдосконалення процесу надання освітніх послуг, сучасного рівня підготовки фахівців за допомогою забезпечення якості самого освітнього процесу, а також більш ефективно використовувати наявний кадровий, матеріально-технічний, інформаційний і фінансовий потенціал освітнього закладу.

Однак на тлі швидко ринку праці й освітніх послуг, що стрімко розвиваються, процес створення таких систем на освітньому просторі України йде вкрай повільно. Проблемами, які стримують впровадження системи управління якістю у вищих навчальних закладах, є: відсутність методології її створення; дефіцит фахівців - розробників, брак фінансових коштів і знань в області теорії управління якістю в освітніх установах; недооцінка практичної віддачі від впровадження систем менеджменту якості в навчальних закладах і т.п.

При цьому проблему якості слід розглядати як сукупність мінімум трьох складових взаємодіючих фаз: якість треба планувати (процеси і результат); контролювати (моніторинг, вимір, самооцінка); постійно поліпшувати (коригувальні та запобіжні дії). На рівні конкретних дій, якість можна визначити як сукупність показників, від співвіднесення з якими залежить вся діяльність вищого навчального закладу.

Необхідно постійно відповідати на запитання: чого необхідно досягти (якість результату)? Що треба для цього робити (якість процесу)? Які кошти потрібні для цього (структурна якість)?

Таким чином, необхідне формування такої системи управління якістю надання освітніх послуг, які б були адекватно орієнтовані на задоволення вимог споживачів, відповідали вимогам ринку і дозволяли зайняти лідируючі позиції в конкурентній боротьбі на ринку освітніх послуг.

Ця система повинна охоплювати всі етапи життєвого циклу освітнього «продукту»: маркетинг і вивчення ринку, аналіз вимог до якості освітніх послуг, планування освітнього продукту, процес надання освітнього продукту, процес вивчення задоволеності споживачів, аналіз надання освітніх послуг та підвищення їх якості тощо.

Окреслені напрямки повною мірою забезпечать виконання замовлення основних споживачів, а саме: особи, що здобуває освіту, держави і соціуму, для яких готуються кваліфіковані кадри.