

Хриков Є. М. Науково-практичний інструментарій управління якістю вищої освіти. / Є. М. Хриков // *Вища освіта України*. Тематичний вип.: Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору. Моніторинг якості освіти : матеріали Міжнарод. наук.-практ. конф. / за ред. І. П. Манохи. Київ, 2007. Т. 3. С. 284–289.

Хриков Є. М.

Науково-практичний інструментарій управління якістю вищої освіти

Якість суспільного життя значною мірою залежить від ефективності функціонування всіх складових системи неперервної освіти. Провідне місце в цій системі займає вища освіта, тому що вона забезпечує підготовку фахівців для всіх інших ланок системи освіти. Тому нагальною потребою сьогодення стає підвищення якості вищої освіти. Від вирішення цього завдання залежить характер та ефективність розвитку України. Сучасним вищим навчальним закладам необхідні нові підходи до забезпечення якості освіти, які відповідали б світовим тенденціям та забезпечували конкурентоспроможність освітніх послуг, що їх надають українські ВНЗ. Одним із таких підходів є створення системи менеджменту якості, яка здатна забезпечити значне підвищення ефективності основних (багаторівнева академічна діяльність, науково-дослідна робота, допоміжні освітні послуги, інноваційна діяльність, інформаційна та культурно-просвітницька діяльність) та допоміжних процесів вищих навчальних закладів (управління документацією, управління інфраструктурою, управління кадровим потенціалом, видавнича діяльність, правове забезпечення, соціальне забезпечення, забезпечення інформаційними ресурсами, управління виробничим середовищем, управління зовнішніми зв'язками, робота з постачальниками та партнерами).

Створення, розробка та запровадження системи менеджменту якості висвітлено в Міжнародних стандартах серії ISO 9000, які розроблено та прийнято в країнах ЄЕС. В Україні деякі ВНЗ розпочали створювати систему управління якістю освітньої діяльності. З кожним роком значно збільшується кількість публікацій з проблеми управління якістю освіти. Цій проблемі присвятили свої роботи

Анкета для слухачів ІПО

1. Який відсоток занять з даної дисципліни Ви відвідали? _____

2. Чи часто запізнюється викладач на заняття? - *не запізнюється(5), інколи запізнюється(4), часто запізнюється(3), постійно запізнюється(2)*
3. Чи були випадки, коли заняття не проводились? – *не було таких випадків (5), інколи не проводились (4), часто не проводились(3), зовсім не проводились (2)*
4. Наскільки складним був предмет для засвоєння? – *не складним(5), не дуже складним(4), складним (3), дуже складним (2)*
5. Чи допомагають практичні заняття в засвоєнні даної дисципліни? – *дуже допомагають (5), допомагають (4), інколи допомагають (3), не допомагають (2)*
6. Наскільки домашні завдання допомагають у вивченні даної дисципліни? - *дуже допомагають (5), допомагають (4), інколи допомагають (3), не допомагають (2)*
7. Чи доброзичливий викладач у спілкуванні зі слухачами? – *завжди доброзичливий (5), частіше доброзичливий (4), інколи доброзичливий (3), недоброзичливий (2)*
8. Чи вимогливий викладач? – *завжди вимогливий (5), частіше вимогливий (4), інколи вимогливий (3), не вимогливий (2)*
9. Як викладач реагує на питання слухачів під час занять? – *спонукає питання (5), найчастіше спонукає питання (4), інколи спонукає (3), не спонукає (2)*
10. Чи сприяє методика проведення занять підготовці висококваліфікованого, компетентного фахівця? – *сприяє (5), частіше сприяє (4), в основному сприяє (3), не сприяє (2)*
11. Наскільки об'єктивно викладач оцінює здобутки слухачів? – *завжди об'єктивно (5), найчастіше всього об'єктивно (4), інколи об'єктивно (3), необ'єктивно (2)*

12. Чи доступним є викладач у позаурочний час? – *доступним (5), найчастіше всього доступним (4), інколи доступним (3), недоступним (2)*

13. Наскільки вивчення дисципліни забезпечено необхідною літературою? – *повністю забезпечено (5), в основному забезпечено (4), частково забезпечено (3), не забезпечено (2)*

14. Чи дотримується викладач вимог українського законодавства (хабарництво, порушення прав особистості тощо)? – *завжди дотримуються (5), частіше дотримуються (4), інколи дотримуються (3), не дотримуються (2)*

15. Яку роль відіграє дана дисципліна у Вашій професійній підготовці? – *дуже значну (5), значну (4), не дуже значну (3), є зайвою (2)*

Під час проведення моніторингу треба враховувати те, що отримання інформації не є самоціллю. Ця інформація буде впливати на ефективність навчального процесу тільки за умов, якщо вона дозволить прийняти обґрунтоване управлінське рішення.

Шановний колего!

В університеті здійснюється дослідження системи управління якістю його діяльності. У межах дослідження проводиться опитування викладачів. Просимо Вас щиро й відверто відповісти на наші запитання. Ваші відповіді допоможуть знайти вірні рішення щодо вдосконалення менеджменту якості діяльності університету.

Оцініть, будь ласка, ступінь задоволеності:

	Варіант відповіді (проставте знак „+” у відповідній клітинці)				
	Цілком задоволений	Більше задоволений, ніж незадоволений	Важко відповісти однозначно	Більше незадоволений, ніж задоволений	Зовсім незадоволений
Діяльністю завідувача кафедри					
Діяльністю деканату					
Діяльністю ректорату					
Мікрокліматом на кафедрі					
Мікрокліматом на факультеті					

Мікрокліматом в університеті					
Заробітною платнею					
Навчальним навантаженням					
Умовами праці					
Бібліотечним обслуговуванням					
Інформаційним обслуговуванням					
Якістю освітніх послуг університету					

Оцініть, будь ласка, ступінь впливу на якість освіти в університеті наступних чинників:

	Варіант відповіді (проставте знак „+” у відповідній клітинці)				
	Впливає позитивно	Впливає більше позитивно ніж негативно	Важко відповісти однозначно	Впливає більше негативно ніж позитивно	Впливає негативно
Кадровий склад викладачів					
Особливості студентів					
Матеріальна база університету					
Інформаційне обслуговування					
Бібліотечне обслуговування					
Кредитно-модульна система					
Соціальна ситуація в суспільстві					
Система роботи університету					
Рішення кафедри					
Рішення вченої ради факультету					
Рішення вченої ради					

університету					
Контрактна система навчання					
Система менеджменту якості освіти					

Якої поведінки та прояву особистих якостей Ви очікуєте від ваших студентів?

Реалізація ідеї процесуального підходу до системи менеджменту якості передбачає визначення таких показників, які дозволяти б оцінювати процесуальні характеристики навчального процесу, діяльності окремих викладачів. Наведемо приклади таких показників.

Процесуальні показники якості навчального процесу на факультеті :

1. Навчальні плани, програми розроблено відповідно до існуючих стандартів, світових тенденцій розвитку освіти, потреб замовників.
2. Усі заняття починаються та проводяться відповідно до розкладу.
3. Студенти присутні на заняттях.
4. Студентів забезпечено необхідною літературою, інформаційними ресурсами.
5. Обладнання відповідає вимогам навчального плану, програм та кваліфікаційних характеристик.
6. Навчальний процес забезпечено кадрами необхідної кваліфікації.
7. Студенти задоволені організацією та якістю навчального процесу.
8. Викладачі задоволені організацією навчального процесу, умовами та оплатою праці.

9. Кількість студентів на одного викладача відповідає існуючим нормам.
10. Систематично здійснюється моніторинг якості навчального процесу.
11. Систематично здійснюється моніторинг якості освіти фахівців.

Процесуальні показники якості навчальної діяльності викладача

1. Усі заняття починаються та проводяться викладачем відповідно до розкладу.
2. Викладач досконало знає матеріал курсу та вільно викладає його.
3. Вивчення дисципліни інформаційно та методично забезпечено.
4. Студенти розуміють та приймають викладача.
5. Викладачу приємно працювати зі студентами, допомагати їм засвоїти курс.
6. Предмет викликає в студентів інтерес та бажання працювати.
7. Студенти ставлять питання під час та після заняття.
8. Студенти активні та не займаються сторонніми справами на занятті.
9. Спільний емоційний настрій на заняттях - позитивний.
10. Курс добре структуровано, студенти легко можуть виділити головне.
11. Оцінки об'єктивно відбивають результати навчання.

Створення системи менеджменту якості передбачає документування всіх основних та допоміжних процесів. В Інституті післядипломної освіти Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка розроблено низку документів системи менеджменту якості освітніх послуг.

1. Описані особливості організації навчального процесу в ІПО, його структурних підрозділах.
2. Розроблено модель відкриття нової спеціальності.

3. Ведеться журнал обліку запізнень та пропусків занять викладачами.
4. Ведеться журнал відвідування навчальних груп працівниками ІПО.
5. Ведеться журнал обліку тих, хто звертається за інформацією про ІПО.
6. Розроблено критерії оцінки структурних підрозділів та працівників ІПО.
7. Розроблено анкету для опитування слухачів інституту.
8. Розроблено пам'ятку для методистів.
9. Розроблено пам'ятку для стажистів.
10. Розроблено пам'ятку для керівників стажистів
11. Розроблено пам'ятку для старост груп.
12. Розроблено зразки заяв для студентів.
13. Розроблено циклограму управління.
14. Ведеться журнал обліку відвідувань старостами груп старостату.
15. Ведеться журнал обліку відвідувань курсів підвищення кваліфікації керівним складом університету.
16. Створено базу моніторингової інформації.
17. Ведеться облік контингенту слухачів та прибутків за роками.
18. Створено базу науково-методичної інформації для співробітників ІПО в мережі.
19. Розроблено анкету для оцінки роботи методистів викладачами.
20. Підготовлено інструкцію щодо взаємодії лабораторії дистанційного навчання з кафедрами.
21. Розроблено систему нормативних документів з дистанційного навчання.
22. Створено систему затвердження дистанційних курсів.
23. Видано рекламну брошуру «Вектор».

Використання цих документів дозволяє підвищити якість організаційної діяльності та її вплив на якість освітніх послуг. Подальшої систематизації та розробки потребує більшість із основних та допоміжних робочих процесів ВНЗ.