

## РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ВНЗ

О.В. Родіонов, канд. екон. наук,  
Луганський національний аграрний університет

*Наведено результати дослідження можливостей реалізації процесного підходу в системі управління якістю послуг ВНЗ. Побудовано реєстр процесів системи управління якістю освітніх послуг та відповідну карту процесів.*

**Ключові слова:** *якість освітніх послуг, ВНЗ, процесний підхід, управління, розвиток.*

**Постановка проблеми.** Розвиток системи вищої освіти потребує впровадження управлінських та організаційно-економічних новацій, спрямованих на підвищення ефективності функціонування, конкурентоспроможності та якості послуг окремих ВНЗ. Впровадження систем управління якістю (СУЯ) послуг ВНЗ у науково-практичній літературі визначається як один із стратегічних орієнтирів їх розвитку. Такого роду системи мають можливість, з одного боку – формалізувати, з іншого – підвищити рівень керованості процесів функціонування окремих організаційних одиниць у ВНЗ. На різних етапах розвитку управління якістю як різновид управлінської діяльності базувався на різних концептуальних заходах. Сучасне управління якістю ґрунтується на процесному підході, який покладено в основу багатьох стандартів, моделей та систем управління якістю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання розвитку процесного підходу в управлінні загалом та управлінні якістю зокрема розглядалися у працях Й. Фрайеслебен, Д. Маслова, Ю. Волгіної, Г. Азгальдова [1–3] та ін. Розвиток концепції управління якістю на основі формування відповідних управлінських систем досліджувався такими науковцями, як Г. Можаяев, К. Корсак, Г. Козакова, В. Сенашенко, С. Ніколаєнко, О. Попов [4–8] та ін. Авторами було проаналізовано можливості застосування загальних принципів управління якістю в сфері вищої освіти, умови та перспективні результати впровадження систем управління якістю, їх ймовірні елементи та зміст.

**Мета статті** – наведення результатів дослідження можливостей реалізації процесного підходу в системі управління якістю послуг ВНЗ.

Одним із основних принципів загального менеджменту якості (Total Quality Management – TQM) і принципів, покладених в основу серії стандартів ISO 9000:2000 [9] (ДСТУ ISO 9000–2001), є процесно-орієнтований підхід, відповідно до якого бажаний результат досягається ефективно, якщо різними видами діяльності і ресурсами управляють як процесом. Це зумовлює необхідність інвентаризації всіх життєво-важливих процесів ВНЗ, визначення цілей процесів згідно з вимогами стандартів і директив ENQA [10] та осіб, відповідальних за ці процеси, а також документальної їх регламентації.

Сутність впровадження процесного підходу полягає в тому, що організація, у даному випадку ВНЗ, розглядається як сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих процесів, через управління якими здійснюється управління ВНЗ [1, 3].

Процесний підхід: забезпечує прозорість протікання процесів; допомагає кожному співробітнику усвідомити, яку роль він відіграє в загальних процесах організації; дає можливість зрозуміти, де і коли створюються конкретні продукти і послуги; систематизує діяльність з постійного удосконалення; підсилює орієнтацію роботи на запити та інтереси споживачів [2, 5, 7].

Першим кроком при впровадженні процесного підходу в управління ВНЗ є визначення і класифікація основних процесів його функціонування і складання так званої узагальненої карти (графічний опис) або реєстру (табличний опис) процесів ВНЗ. При цьому під узагальненою картою розуміється графічний опис сукупності процесів ВНЗ, що дозволяє визначити їх

укрупнену класифікацію, послідовність, точки перетину і взаємодії.

Діагностика системи управлінням якістю послуг ВНЗ дала можливість скласти реєстр процесів, а також види діяльності керівництва з управління якістю освітніх послуг і діяльності в межах процесів з вимірювання, аналізу і поліпшення (див. таблицю).

*Таблиця. Процеси системи управління якістю ВНЗ*

№ п/п	Найменування виду діяльності або процесу
1	Процеси управління якістю освітніх послуг
1.1	Стратегічне управління ВНЗ
1.2	Планування розвитку СУЯ ВНЗ
1.3	Розподіл відповідальності і повноважень
1.4	Контроль функціонування СУЯ ВНЗ на відповідність стандартам та заданим показникам
1.5	Ліцензування, акредитація і сертифікація
1.6	Маркетингові дослідження ринку освітніх послуг та ринку трудових ресурсів
2	Процеси навчально-наукової діяльності ВНЗ
2.1	Розробка і актуалізація освітніх програм
2.2	Залучення, прийом та підготовка до вступу майбутніх споживачів освітніх послуг
2.3	Здійснення основних освітніх програм
2.4	Виховна робота зі студентами, організація дозвілля, факультативні курси
2.5	Розробка, впровадження і здійснення програм додаткової освіти
2.6	Підготовка кадрів вищої кваліфікації
2.7	Науково-дослідна діяльність
2.8	Методичне забезпечення навчального процесу
3	Процеси, що забезпечують навчально-наукову діяльність ВНЗ
3.1	Управління фінансовими ресурсами
3.2	Управління персоналом
3.3	Управління матеріальними ресурсами
3.4	Видавнича діяльність
3.5	Бібліотечне обслуговування
3.6	Управління інфраструктурою, лабораторним фондом, експериментальними потужностями
3.7	Забезпечення безпеки життєдіяльності (БЖД)
3.8	Соціальний захист студентів та персоналу ВНЗ
4	Процеси аналізу функціонування СУЯ ВНЗ та її поліпшення
4.1	Дослідження, вимірювання і аналіз показників якості реалізації процесів
4.2	Управління невідповідностями
4.3	Коректуючі і застережливі дії

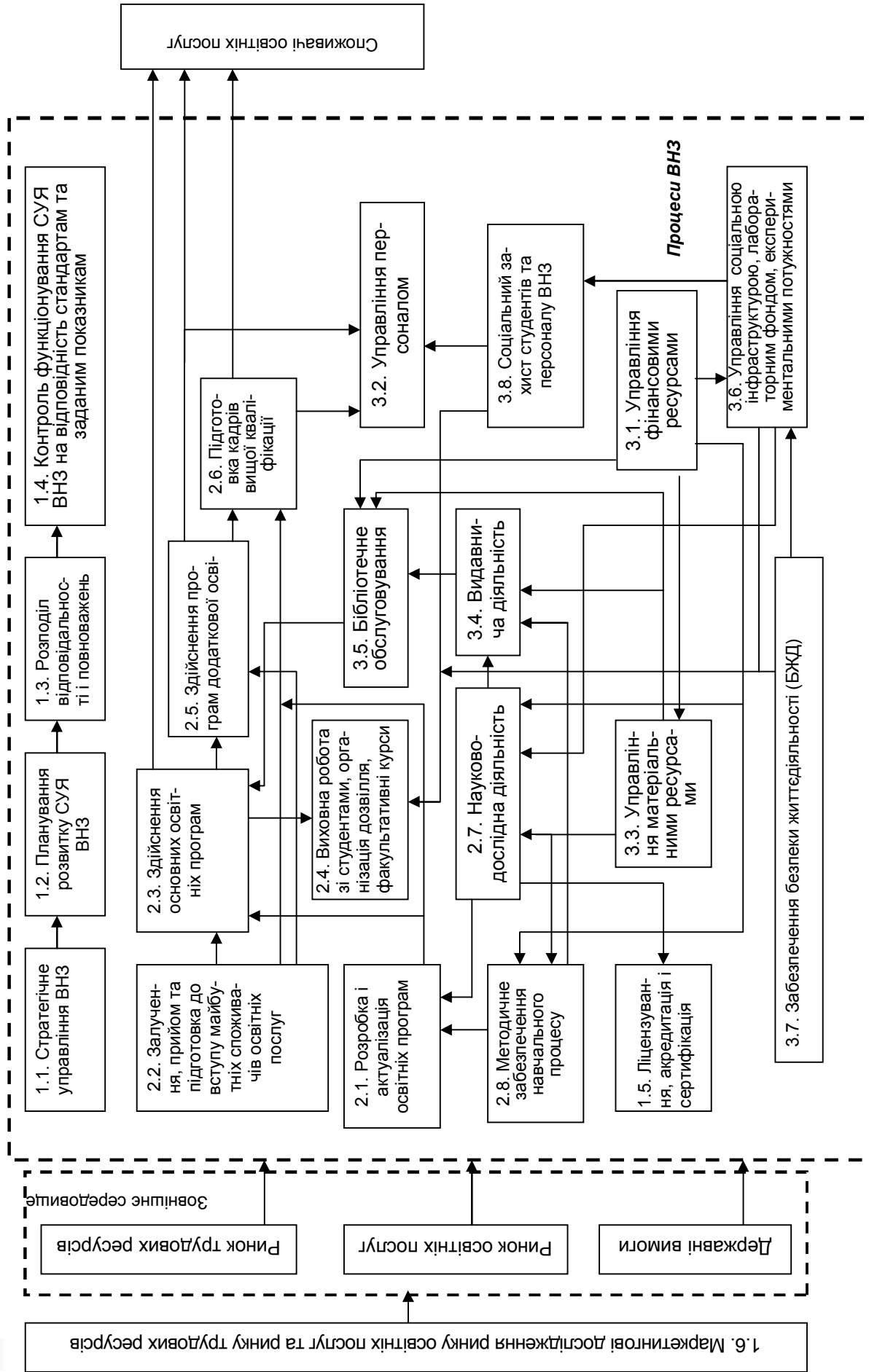


Рис. Карта процесів ВНЗ

Процеси і види діяльності, здійснювані в ВНЗ, були умовно поділені на чотири блоки:

- діяльність керівництва з управління якістю освіти;
- основні процеси науково-освітньої діяльності ВНЗ;
- допоміжні процеси ВНЗ;
- діяльність у межах процесів з вимірювання, аналізу і поліпшення.

Основними є другий і третій блоки, що містять процеси науково-освітньої діяльності і допоміжні процеси як головні складові керованої підсистеми ВНЗ. Саме в процесі їх реалізації відбувається безпосереднє створення освітньої послуги – основного результату діяльності ВНЗ.

Перший блок – це сукупність керуючих процесів і видів діяльності. Документи, що регламентують реалізацію даних процесів, визначають характеристики організації процесу управління в ВНЗ.

Четвертий блок відповідає за реалізацію управлінської функції контролю і забезпечення зворотного зв'язку в процесі функціонування системи управління якістю ВНЗ.

Ідентифікаційний номер процесу (виду діяльності), що наводиться в таблиці, є унікальним ім'ям цього процесу в СУЯ ВНЗ, на яке можна посилатися у відповідних специфікаціях процесу, документованих процедурах, положеннях, регламентах, робочих інструкціях та інших документах СУЯ, пов'язаних з цим процесом.

На рисунку представлена узагальнена схема взаємодії типових процесів ВНЗ, або так звана узагальнена карта процесів ВНЗ. Основний вплив зовнішнього середовища здійснюється з боку держави (регулювання ринку освітніх послуг, державне замовлення), ринку освітніх послуг (конкуренція, кон'юнктура ринку, настрої, очікування та уподобання споживачів), ринку трудових ресурсів

(кваліфікаційні вимоги, регіональний та фаховий розподіл трудових ресурсів, демографічні чинники). Зазначені чинники зовнішнього впливу є об'єктом маркетингових досліджень ринку освітніх послуг та ринку трудових ресурсів відповідними службами або підрозділами ВНЗ.

У внутрішньому середовищі реалізується окремі процеси, які мають певну послідовність та водночас є взаємозв'язаними й у деяких випадках взаємообумовлюючими. Реалізація наведених процесів продукує потоки, що задовольняють потреби споживачів у освітніх послугах.

Другим кроком при впровадженні процесного підходу є побудова так званих специфікацій процесів. Під терміном „специфікація процесу” розуміється документ верхнього рівня, що містить інформацію про основні атрибути процесу, включаючи його входи і виходи, цілі, вимірювання та аналіз, заходи для досягнення цілей (удосконалення), взаємодії (постачальники/споживачі), ресурси, управління процесом.

**Висновки.** Система управління якістю ВНЗ є складною сукупністю елементів. Застосування процесного підходу в управлінні якістю визначає потребу встановлення реєстру процесів-об'єктів управління та їх систематизацію. Іншим важливим питанням є встановлення формалізованого змісту кожного процесу та осіб, відповідальних за реалізацію окремих підпроцесів. Подальший розвиток дослідження підходів до впровадження процесного підходу в управлінні якістю освітніх послуг ВНЗ слід спрямувати на питання регламентації та управління окремими процесами СУЯ ВНЗ, розробки засобів їх діагностики та аналізу.

Серед невирішених питань, що потребують подальшого розвитку, є документування процедур реалізації окремих процесів та сертифікації системи управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів.

## Література

1. Фрайеслебен Й. Проблемы качества и их реальная стоимость // Деловое совершенство. – 2005. – № 2. – С. 5–9.
2. Маслов Д.В., Вылгина Ю.В. Современные инструменты управления: модель совершенствования EFQM: Учебное пособие. – Иваново: Ивановский государственный энергетический университет, 2006. – 107 с.
3. Азгальдов Г.Г. Квалиметрии 30 лет: итоги и перспективы // Стандарты и качество. – 1999. – № 1 – С. 12–16.
4. Можяева Г.В. Анализ системы подготовки специалистов и менеджеров ОДО в Италии и Германии // Университетское управление. – 2000. – № 1. – С. 5–9.
5. Корсак К., Козакова Г. Теоретико-методологічні проблеми забезпечення якості природничої та інженерної освіти // Вища освіта України. – 2005. – №4. – С. 28 – 34.
6. Сенашенко В. Болонский процесс и качество образования // Alma-mater (Вестник высшей школы). – 2003. – №8. – С. 8–14.
7. Ніколаєнко С. Якість вищої освіти в Україні – погляд у майбутнє // Вища школа. – 2006. – № 2. – С. 3–22.
8. Попов О. Университетский менеджмент и менеджмент в сфере знаний // Alma-mater. – 2002. – №11. – С. 43–44.
9. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Держстандарт України, 2001. – 26 с.
10. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. – Rome, 2007. – 27 p.

## А.В. Родионов РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ВУЗА

Приведены результаты исследования возможностей реализации процессного подхода в системе управления качеством услуг вуза. Построены реестр процессов системы управления качеством образовательных услуг вуза и соответствующая карта процессов.

## КОРОТКО

### КОРОТКО КОРОТКО КО

**Южная Корея несмотря на экономический кризис вошла в десятку стран мира с наиболее высоким уровнем расходов на НИОКР (3% ВВП). Более 75% этой суммы приходится на частный сектор.**

#### **В Австралии принята новая программа поддержки**

процессов коммерциализации результатов университетских исследований, предполагающая выделение грантов на маркетинг научных результатов. Размер гранта колеблется от 20 до 150 тыс. австралийских долларов. Программа в значительной степени начата из-за того, что в экономике в последние годы резко возросла роль сырьевых секторов, а это может привести к развитию так называемой голландской болезни – зависимости от сырьевого экспорта и сокращению доли высокотехнологичных секторов в ВВП.

#### **В Австралии создан второй общенациональный центр**

по проведению исследований в винодельческой отрасли. Государство выделило на его создание и первоначальное финансирование свыше 5 млн. австралийских долларов.