

ЗАГАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

УДК: 378.14:006.3

В. А. БРУЄВА, Р. М. ТРИЩ

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЇ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ СЕРІЇ ISO 9001:2009

У статті розглянута актуальність удосконалення системи менеджменту організації навчального процесу у вищих навчальних закладах України відповідно до міжнародного стандарту серії ISO 9001:2009. Проведено аналіз переваг електронної системи менеджменту документообігу та недоліків паперової системи діловодства. Запропоновано алгоритм концепції удосконалення системи організації навчального процесу щодо розробки автоматизованої системи документообігу відповідно міжнародного стандарту серії ISO 9001:2009.

Ключові слова: стандарт ISO 9001:2009, автоматизована система, менеджмент навчального процесу, концепція.

В. А. БРУЄВА, Р. М. ТРИЩ

УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ УКРАИНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА СЕРИИ ISO 9001:2009

В статье рассмотрена актуальность усовершенствования системы менеджмента организации учебного процесса в высших учебных заведениях в соответствии с международным стандартом серии ISO 9001:2009. Проведен анализ преимуществ электронной системы менеджмента документооборота и недостатков бумажной системы деловодства. Предложен алгоритм концепции усовершенствования системы организации учебного процесса в направлении разработки автоматизированной системы документооборота относительно с международным стандартом серии ISO 9001:2009.

Ключевые слова: стандарт ISO 9001:2009, автоматизированная система, менеджмент учебного процесса, концепция.

V. A. BRUYEVA, R. M. TRISH

IMPROVEMENT SYSTEM MANAGEMENT OF THE ORGANIZATION OF EDUCATIONAL PROCESS IN HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS OF UKRAINE IN CONFORMITY OF REQUIREMENTS OF THE INTERNATIONAL STANDARD OF SERIES ISO 9001:2009

In the article examined the improvement of the management system of the educational organization process ISO 9001:2009 in the higher educational establishments. The analysis of advantages of the electronic system of management of circulation of documents and lacks of the paper system of management documents is conducted. The algorithm of conception of improvement of the system of organization of educational process is offered in the direction of development system of documents circulation in accordance of international standard to the series of ISO 9001:2009.

Keywords: ISO standard 9001:2009, automated system, management training process, concept.

Питання якості підготовки фахівців – одне з ключових у системі менеджменту вищого навчального закладу (ВНЗ). Закономірно, що воно перебуває у колі уваги багатьох вчених (Л. Гайнулліна, Ф. Гречнікова, Ю. Калашева, В. Колпакова, В. Кузьмічова, І. Нікуліна, А. Одерія, Л. Омеляновича, Д. Пашкова, О. Римської, Г. Скок, В. Соїфер, І. Сороки, І. Сороки, В. Супрун, М. Поташника, Л. Федоряка та ін.). Аналіз наукових напрацювань свідчить про те, що процес підготовки фахівців вищої кваліфікації є центральним у роботі будь якого ВНЗ. Від того, наскільки він буде якісним, залежить майбутнє не тільки держави, а й існування самого вузу [2, с. 17–33].

Якість підготовки майбутніх фахівців безпосередньо пов'язана з ефективним функціонуванням системи управління організацією навчального процесу, яке, відповідно, неможливе без наукових, концептуальних і методичних рішень щодо постійного удосконалення цієї системи.

Аналіз літературних джерел свідчить, що нині традиційні методи менеджменту трансформуються в якісно нові досягнення управлінської науки. Одним із значущих напрямків реформування управління ВНЗ є використання нових технологій менеджменту, наприклад, впровадження в навчальний процес автоматизованих систем і системи управління якістю на основі міжнародного стандарту серії ISO 9001:2009, які успішно інтегруються з перевіреними роками методами управління [6, с. 12–16].

На сьогоднішній день, для того щоб ефективно управляти організацією навчального процесу, ВНЗ необхідно особливу увагу зосередити на оперативності й об'єктивності обробки інформаційних і документаційних потоків. Крім того, в будь-який момент йому потрібно доступ до інформації про поточний стан справ установи, що в умовах дефіциту ресурсного фонду і жорсткої конкуренції на ринку освітніх послуг є доволі складно.

Аналізуючи вимоги стандарту серії ISO 9001:2009 стосовно нормативного забезпечення та сьогоднішній обсяг документації щодо організації навчального процесу в ВНЗ, ми зробили висновок, що традиційна модель навчального процесу вимагає великої кількості документів, а це призводить не тільки до нераціональних витрат часового, трудового і матеріального ресурсу, а й до неминучих порушень систематичності інформаційних процесів, зокрема, між навчально-методичним відділом (НМВ), деканатами і кафедрами, як основними учасниками навчального процесу. Все це загалом негативно відображається на об'єктивності як в оцінці ефективності управління організацією навчального процесу, так і в підготовці майбутнього фахівця [1, с. 2].

Студент є головним сегментом у системі менеджменту організації навчального процесу і перехідною ланкою між пропозиціями ВНЗ і попитом замовників на якісний трудовий ресурс.

Відзначимо, що «виробничий цикл» підготовки є тривалим, а тому оцінка результативності освітньої діяльності з позиції гарантії компетентності випускника вузу і наступної відповідності оцінки його роботодавцем – доволі складне, проте найважливіше завдання ВНЗ.

Удосконалення системи менеджменту у ВНЗ з впровадженням у навчальний процес міжнародного стандарту ISO 9001:2009 дозволить значною мірою покращити якість підготовки фахівців невід'ємно від швидкозмінних потреб замовників. Документообіг є не менш важливою ланкою в системі управління, оскільки супроводжує документи з моменту їх створення до завершення виконання поставлених завдань. Це відображає факти якісної оцінки студентів протягом усього навчального процесу.

Переважає більшість українських освітньо-наукових установ дотепер вирішує завдання управлінського обліку шляхом складання зведеної й аналітичної звітності в MS Excel, MS Word, при цьому стикаючись з багаторазовим уведенням даних і природними труднощами у консолідації інформації зі складних управлінських правил. Тому у ВНЗ особливо гостро постає ще одна проблема: автоматизація управлінського обліку.

Актуальність дослідження цих питань зумовлена:

- необхідністю оптимізувати витрати ресурсів (матеріального, часового, трудового);
- необхідністю удосконалення механізмів системи документообігу;
- вимогами часу переходу української системи вищої освіти від радянських стандартів до норм функціонування європейських вузів;

-
- вимогами міжнародного стандарту серії ISO 9001:2009, щодо постійного удосконалення системи менеджменту організації навчального процесу і всієї системи якості;
 - існування особливої системи підготовки бакалаврів і магістрів, що включає такі складові: «вступ – навчання – оцінювання – видача дипломів – розподіл спеціалістів» тощо [2, с. 17].

Нині абсолютно очевидно, що при веденні класичного паперового документообігу в закладах виникають наступні проблеми:

- високий рівень невиробничих витрат робочого часу на обробку документаційних процесів;
- значні витрати трудового ресурсу на обслуговування документаційних операцій;
- високий рівень матеріальних витрат на документаційне забезпечення;
- накопичення документів, призначення та джерело виникнення яких невідоме;
- немінуча втрата документів та інформації;
- дублювання документаційних та інформаційних процесів;
- відсутність можливості відновлення історії роботи з документами тощо [5, с. 84–92].

Таких проблем можна було б назвати ще багато. Нам видається, що їх розгляд достатньою мірою охоплює масштаби перетворень, які потрібно буде провести в освітній системі України для реальної інтеграції нашої держави в європейською спільнотою. При цьому звертаємо увагу на те, що вирішення багатьох питань перебуває не тільки в сферах економічній та законодавчій, а й передусім у менталітеті людей, які, з одного боку, керуються уявленнями радянської епохи, а з іншого – повинні координувати назрілі сучасні реформи. Тим не менше, багато внутрішніх проблем можливо вирішити самостійно на рівні ефективного управління організацією навчального процесу у вузі.

Багато програм нині успішно функціонує в ВНЗ, які дозволяють в автоматизованому режимі формувати детальне навчальне навантаження, робочі, навчальні плани і розклад занять та ін. Серед відомих автоматизованих систем роботи з документами відзначимо популярні БОСС – Референт, Docs Vision, DocFlow тощо. Існуючі системи, звісно, не є універсальними і їх використання у конкретних галузях потребує значного програмного доопрацювання та адаптації до реальності поставлених завдань. Проте аналіз їхніх можливостей дає змогу визначити параметри характеристики процесів автоматизованого ведення документообігу та індивідуальну концепцію розробки в конкретному вузі.

Система електронного документообігу (СЕД) дозволить:

- раціонально оптимізувати і використовувати всі види ресурсів;
- підвищити ефективність управління документаційними та інформаційними процесами;
- удосконалити механізм оцінювання студентів та підвищити рівень знань працівників вузу щодо ведення документації;
- здійснити централізоване зберігання великої кількості різноманітних документів;
- захистити документи від несанкціонованого доступу;
- оптимізувати інформаційні потоки;
- підвищити організаційну та виконавчу дисципліну;
- систематизувати діловодство та документообіг, отже, удосконалити систему обліку та контролю всієї документації з навчального процесу [3, с. 45; 4, с. 22–26].

Розуміння вказаних фактів дає змогу переглянути модель менеджменту організації навчального процесу у вузі шляхом удосконалення через автоматизацію всіх процесів. У зв'язку з цим пропонуємо концепцію удосконалення організації навчального процесу щодо розробки автоматизованої системи документообігу у ВНЗ, яка складається з таких етапів:

- аналіз документаційних і інформаційних процесів в системі менеджменту організації навчального процесу;
- систематизація документаційних і інформаційних процесів;
- розрахунок та аналіз економічного ефекту використання ресурсного фонду ВНЗ при класичній системі діловодства;
- аналіз об'єктивності якісних показників успішності студентів;
- визначення життєвого циклу всіх документів;
- визначення масштабності апарату документаційного забезпечення;

ЗАГАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

- чіткіший територіальний розподіл документаційних і інформаційних операцій;
- аналіз однотиповості маршруту і складу технічних операцій для масових категорій документів;
- визначення оптимальної карти маршруту щодо переміщення документаційних та інформаційних потоків;
- регулювання механізму оборотного зв'язку між учасниками навчального процесу.
- декомпозитивний доступ до документації з можливістю ранжування всіх документаційних та інформаційних операцій;
- прагнення до одноразового виконання документаційних операцій;
- постійний поточний контроль якості обробки документації;
- оцінка управлінської, виконавчої і контролюючої функції в системі діловодства та організації навчального процесу.

Якщо розглянути більш детально зміст пунктів ISO 9001:2009, то передбачається, що за умови вдосконалення менеджменту якості шляхом залучення стандарту можливо забезпечити ефективне функціонування основних навчальних процесів, які наведені в таблиці 1 [1, с. 2–13].

Таблиця 1

Особливості удосконалення системи менеджменту організації навчального процесу у ВНЗ відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2009

№ п/п	Пункт стандарту	Зміст стандарту	Заходи удосконалення системи організації навчального процесу у ВНЗ
1.	2.	3.	4.
1.	4. Система управління якістю.	Організація повинна задокументувати, впровадити і підтримувати систему управління якістю і постійно покращувати її результативність.	1. Розробка документованої процедури організації навчального процесу (системи стандартів). 2. Формування критеріїв і шкали оцінювання навчальних процесів. 3. Контроль, аналіз, оцінка системи організації навчального процесу.
2.	4.2. Вимоги до документації.	Документація системи управління якістю повинна містити: <ul style="list-style-type: none"> • документально оформлену політику і цілі в сфері якості; • керівництво з якості; • документи, необхідні для забезпечення планування, функціонування і контролю процесів тощо. 	1. Удосконалення оформлення задокументованої політики. 2. Удосконалення організації і виконання «задокументованої методики». 3. Оптимізація ресурсів на обслуговування системи організації навчального процесу. 4. Контроль за відповідністю документів по навчальному процесі з залученням протоколів тощо.
3.	4.2.2. Настанова з якості.	Організація повинна розробити й актуалізувати керівництво з якості.	1. Удосконалення стратегічного плану щодо організації навчального процесу. 2. Детальний опис змісту основних процесів навчального процесу згідно з процесним підходом на всіх рівнях структурних підрозділів ВНЗ. 3. Систематизація та інформатизація всіх навчальних процесів в хронологічній послідовності. 4. Формування обов'язків і

1	2	3	4
			повноважень усіх співробітників, причетних до системи управління якістю навчального процесу. 5. Організація забезпечення ресурсним фондом ефективного функціонування системи управління навчального процесу. 6. Контроль за реалізацією ефективного функціонування системи навчального процесу.
4.	4.2.4. Управління протоколами.	Треба розробляти й актуалізувати протоколи для представлення доказів відповідності вимогам і результативності системи управління якістю.	1. Розробка задокументованої методики управління протоколами, в якій встановлено правила їх ідентифікація, зберігання, захист, доступ та термін зберігання та вилучення документів щодо управління якості організації навчального процесу. 2. Використання автоматизованих систем управління даними. 3. Перевірки органами освіти, опитування студентів, роботодавців, рейтинг викладачів, факультетів і роботодавців, рейтинги викладачів факультетів, кафедр, дані про відвідування занять тощо. 4. Удосконалення процедури ведення протоколів.
5.	5. Обов'язки керівництва.	Найвище керівництво повинно представити докази виконання своїх обов'язків щодо розробки і впровадження системи управління якістю і постійно удосконалювати її результативність.	1. Організація роботи ВНЗ на основі стратегічного планування. 2. Організація оперативної роботи на основі дворічних планів. 3. Створення координаційної комісії з якості.
			4. Систематизований розгляд питань стану і поліпшення системи менеджменту організації навчального процесу на вченій раді ВНЗ, деканатах, засіданнях кафедр. 5. Автоматизоване інформування про якість підготовки студентів, відгуки споживачів щодо ступеня їх задоволення, пропозиції персоналу та ін.
6.	5.2. Орієнтація на замовника.	Для підвищення задоволення потреб замовників найвище керівництво повинно забезпечити визначення і виконання їх вимог.	1. Організація заходів «круглих столів», «днів відчинених дверей», «ярмарків професій», конференцій тощо. 2. Систематизований моніторинг потреб і очікувань всіх замовників ВНЗ (у формі електронного анкетування, опитування за участю студентів, випускників, роботодавців, органів контролю тощо).

1	2	3	4
7.	5.6. Аналіз з боку керівництва	Найвище керівництво повинно із запланованою періодичністю аналізувати діючу в організації систему управління якістю для забезпечення її постійної відповідності.	1. Автоматизований аналіз функціонування системи організації навчального процесу. 2. Оформлення звітів відповідального за систему організації навчального процесу: результати внутрішніх і зовнішніх скарг аудиторів; результати бенчмаркінгу; результати коригувальних дій; звіти аналізу ринку; звіт про рівень задоволення замовників тощо.
8.	6. Управління ресурсами. 6.1. Забезпечення ресурсами.	Організація повинна визначити і забезпечити наявність ресурсів, необхідних для впровадження і актуалізації системи управління якістю і постійно вдосконалювати її результативність.	1. Аналіз ресурсного забезпечення системи управління організації навчального процесу. 2. Автоматизоване удосконалення компетентності професорсько-викладацького складу, допоміжного персоналу, керівного складу ВНЗ (анкетування, опитування, звіти замовниками і керівництвом ВНЗ). 3. Оптимізація ресурсів шляхом автоматизованих систем. 4. Удосконалення плану оптимізації і контролю з використання ресурсів в системі навчального процесу.
9.	8.3. Управління невідповідною продукцією.	Організація повинна забезпечити ідентифікацію продукції, яка не відповідає встановленим вимогам і керування нею з метою усунення її непередбачуваного використання або поставки.	1. Автоматизований аналіз невідповідної продукції (невідповідність знань, умінь, навичок студентів встановленим вимогам, невідповідність нормативної документації з навчального процесу, невідповідність персоналу ВНЗ вимогам навчальних програм, невідповідність матеріальної бази вимогам навчальним планам тощо). 2. Встановлення дій стосовно поводження з невідповідною продукцією (положення про організацію навчального процесу у ВНЗ, кваліфікаційні вимоги до персоналу, інструкції тощо). 3. Систематизований контроль за невідповідною продукцією. 4. Коригувальні дії і постійне удосконалення продукції.
10.	8.5. Поліпшення	Організація повинна постійно удосконалювати результативність системи управління якістю, впроваджуючи політику, визначаючи цілі в сфері якості, використовуючи результати аудитів, аналіз даних, проводячи корегуючі дії і попереджувальні дії, а також аналіз з боку керівництва.	Організація і здійснення внутрішніх та зовнішніх аудитів перевірки якості організації системи менеджменту навчального процесу компетентними фахівцями.

1.	2.	3.	4.
11.	8.5.2. Коригувальні дії.	Організація повинна виконувати дії для усунення причин невідповідності з метою припинення їх повторення.	1. Розробка заходів щодо усунення невідповідності продукції (удосконалення: робочих планів, графіків навчання, критеріїв оцінки, плану підвищення кваліфікації викладацького складу, плану документального забезпечення тощо).

На нашу думку, не можна стверджувати, що запропонована концепція не має недоліків і буде одразу ефективною, оскільки потрібно пройти ще не один технічний етап безпосередньої розробки цієї програми і випробування її протягом одного навчального року (оскільки основна частина навчальних процесів здійснюється за такий термін).

Разом з тим є переконання в тому, що запропонована концепція з розробки автоматизованої системи менеджменту навчального процесу є першим кроком в напрямку безпосередньо розробки програми і надалі дозволить виконати наступні завдання:

- підвищити якість підготовки документів;
- прискорити обмін інформацією між учасниками навчального процесу;
- повністю забезпечити виконання розділів стандарту ISO 9001:2009 щодо управління документами та записами, управління протоколами, управлінню не відповідною продукцією, аналізу зі сторони керівництва, управління ресурсами, задоволення замовника тощо;
- підтримати виконання регламентів співробітниками в рамках етапів навчального процесу;
- забезпечити засоби для контролю з боку керівництва за функціонуванням всієї системи управління якістю в академії;
- відмовитися від зайвої внутрішньої документації і цим оптимізувати її кількість і виключити дублювання інформаційних процесів тощо [3, с. 10–18].

Загалом розробка подібної програми відображає наявний структурний зсув, перехід на вищий ступінь абстрактного відображення: документ, що був раніше винятково прерогативою людини, тепер втрачає суб'єктивізм, стає безособовим, в деякій мірі таким, що не залежить від волі і свідомості суб'єктів. Документ перестає сприйматися людиною, він повинен відповідати жорстким детермінованим стандартам машинного інтерфейсу і в жодному разі не порушувати стандартів вищої освіти. А чітке розуміння і виконання персоналом ВНЗ вимог стандарту дасть змогу створити ефективну систему управління, що забезпечить високу якість підготовки студентів і підвищить рівень задоволення усіх зацікавлених сторін.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9001:2009. Система управління якістю. Основні положення та словник. (ISO 9000:2000): ДСТУ ISO 9000:2001. – К.: Держстандарт України, 2001. – 33 с.
2. Віткін Л. М. Місце України у світовій та європейській якості. / Л. М. Віткін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002. – № 3 (18). – С. 43–49.
3. Гайдукова Л. М. Проблемы традиционных технологий документационного обеспечения / Л. М. Гайдукова // Секретарское дело. – 2006. – № 10. – С. 17–22.
4. Гарр П. Что требует бизнес и что дает вуз / П. Гарр, З. Кеменейд // Стандарты и качество. – 2001. – № 10. – С. 74–77.
5. Комова М. В. Діловодство: навчальний посібник / М. В. Комова / – Львів: Тріада плюс, 2006. – 22 с.
6. Красавин А. С. Секретарь и документооборот / А. С. Красавин // Справочник секретаря и офис - менеджера. – 2003. – № 4. – С. 8–13.