

Мороз Світлана Анатоліївна,
старший науковий співробітник Навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України,
к.держ.упр.
тел. (057) 700-31-71, моб. (095) 507-14-35

Державне управління якістю вищої освіти в контексті норм міжнародних стандартів якості: принцип процесного підходу

Використання інструментарію загального менеджменту у розв'язанні проблематики теорії та практики державного управління є цілком виправданим та розповсюдженим явищем. Це пов'язано насамперед з тим, що зміст феномену державного управління, у межах американських традицій його розгляду, тлумачтеся як правило через призму «процесів і функцій управління в спектрі повноважень держави» [1], що само по собі свідчить про його позиціонування у площині компетенції загального менеджменту. Отже, використання норм міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007, опрацювання яких було здійснено без прив'язування їх змісту до процедур державного управління, не лише є виправданим та необхідним кроком, а і таким, що забезпечує підвищення ефективності впливу суб'єктів державного управління та результативність змін якості об'єктів відповідного впливу.

У межах цієї публікації ми ставимо за мету конкретизувати деякі з напрямів державного управління якістю вищої освіти через призму змісту одного з принципів управління якістю ДСТУ ISO 9000:2007, а саме принципу процесного підходу.

Процесний підхід було визначено авторами ДСТУ ISO 9000:2007 на рівні одного з основних принципів управління якістю [4, С. 12], що створює підґрунтя для можливості його розгляду через призму змісту обраного нами предмету наукового пошуку. На переконання авторів міжнародного стандарту якості, ефективність досягнення організацією мети свого функціонування (отримання бажаного результату), залежить від здатності керівника здійснювати управлінський вплив на діяльність та ресурси організації за допомогою механізмів, які зазвичай використовуються для управління процесом (управління діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами на рівні управління процесами). З огляду на теорію та практику державно-управлінської науки, можемо констатувати факт змістовної складності наведеної тези. Скоріше за все, складність наведеного вище концепту обумовлена недосконалістю перекладу, а отже його зміст може бути інтерпретовано під дещо іншим кутом зору. На нашу думку, відповідна теза може бути перефразована з акцентом уваги на те, що ефективність управлінської діяльності керівника залежить від його здатності розглядати питання управління діяльністю організації та її ресурсами у межах

взаємопов'язаних процесів. Іншими словами, управління діяльністю (процесами) та управління ресурсами повинно розглядатись у межах одного процесу або достатньо тісно пов'язаних процесів. Об'єднання декількох напрямів управлінської діяльності у межах одного процесу можливо лише за умови їх сприйняття в контексті однієї системи управління.

Досить вдале визначення змісту процесного підходу було надано М.Х. Месконом, який тлумачить цю категорію через безперервну серію взаємопов'язаних дій або функцій. Розбудова системи управління на рівні ВНЗ, не дивлячись на існування порівняно жорсткого регулювання з боку держави, перебуває у компетенції адміністрації ВНЗ, тобто саме керівник ВНЗ, керуючись власним уявленням про ефективність функціонування тих чи інших підрозділів, приймає рішення щодо системи ВНЗ та його структури. Відповідні питання, в контексті державно-управлінської наукової думки, були нами розглянути під час попередньо проведених наукових пошуків [2, 3].

Розглядаючи можливості процесного підходу для розв'язання проблематики якості вищої освіти на університетському рівні, слід звернути увагу на ті з його потенціалів, які пов'язані з:

- розбудовою системи та структури ВНЗ відповідно до законів архітектоники, тобто з прийняттям до уваги історичного контексту та традицій управління конкретним ВНЗ. Разом з тим, адміністрації ВНЗ слід прийняти до уваги впливи зовнішнього середовища, а також існуючі інституціональні вимоги;

- розбудовою такої системи управління ВНЗ, за якою кожен його працівник (структурний підрозділ), незалежно від свого ієрархічного статусу або функціональних повноважень, розглядається у логічному взаємозв'язку з іншими працівниками (структурними підрозділами), але без перебирання на себе їх повноважень (компетенції). Іншими словами результати трудової діяльності кожного з працівників (структурних підрозділів) ВНЗ повинні розглядатись на рівні ресурсу для кожного іншого працівника (структурного підрозділу);

- рівнем розвитку управлінських знань, вмінь, навичок та системи цінностей кожного представника адміністрації ВНЗ (якість ціле укладення та розподілу ресурсів; ефективне планування та контроль; якість організації навчально-методичної та науково-дослідної роботи; ефективне адміністрування організаційних процесів, у тому числі й тих, які пов'язані з матеріально-технічним забезпеченням професійної діяльності ВНЗ; вірний вибір моделі управління та комбінації його механізмів тощо);

- рівнем професійної підготовки наукових та науково-педагогічних працівників, а також абітурієнтів ВНЗ (узгоджений розвиток професійних якостей професорсько-викладацького складу без допущення розвитку диспропорцій, адже високий професійний рівень одного викладача повинен бути підтриманий іншим (студент не повинен відчувати

зміну загальної якості навчального процесу, як між навчальними дисциплінами, так і між окремими модулями до організації навчального процесу за якими, залучені різні викладачі) тощо);

– ефективністю та комбінаторикою використання функцій (збір, обробка, збереження і передача інформації; аналіз; прогнозування; планування; організація; мотивація; управління; облік; контроль; регулювання; координація) та методів (нормативно-правові, економічні методи, морально-етичні, суспільно-політичні, соціально-психологічні, адміністративно-організаційні, статистико-математичні комунікаційні та дипломатичні управління

Безумовно, можливості процесного підходу для розв'язання проблематики якості вищої освіти на університетському рівні не вичерпуються наведеними нами потенціалами, а отже можуть бути доповнені. Наприклад, по за нашою увагою залишились потенціали процесного підходу позиціонування яких відбувається на рівні суб'єктів державного управління, а також інститутів та інституцій суспільства.

Список використаних джерел

1. Бакуменко В.Д. Державне управління / В.Д. Бакуменко // Енциклопедичний словник з державного управління (уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. – К. : НАДУ, 2010. – 820 с.) – С. 148

2. Мороз В. М. Підвищення якості трудового потенціалу вітчизняних ВНЗ в контексті змісту механізмів міжнародної співпраці / В.М.Мороз, С. А. Мороз // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти : зб. наук. праць НТУ «ХП». – 2015. – Вип. 43 (47). – С. 100–112

3. Мороз С. А. Вплив держави на трудовий потенціал ВНЗ: державне управління чи державне регулювання? / С. А. Мороз // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. – 2015. – №4. – С. 105–113 .

4. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) / ДСТУ ISO 9000:2007 // Національний стандарт України. – Київ: Держспоживстандарт України, 2008. – Режим доступу: http://dbn.at.ua/ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf