

О. В. Родіонов,
к. е. н., ст. викладач каф. економіки підприємства та управління трудовими ресурсами,
Луганський національний аграрний університет

МЕТОДИКИ І СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ КАДРОВИМ ТА ОСВІТНІМ ПОТЕНЦІАЛОМ ПРОДОВОЛЬЧОЇ СФЕРИ

A. Rodionov,
candidate of economic Sciences, senior lecturer of Department, Business Economics
and human resources management Lugansk national agrarian Universit

METHODS AND STANDARDS OF THE PERSONNEL AND EDUCATIONAL POTENTIAL FOOD SECTOR

У статті наведено результати дослідження питання встановлення умов впровадження методик і стандартів серії ISO 9000 як елементу системи управління кадровим та освітнім потенціалом продовольчої сфери.

In the article the results of research of question of establishment of terms of introduction of methods and standards of series of ISO 9000 are resulted as an element of control the system by skilled and educational potential of food sphere.

*Ключові слова: управління, кадровий потенціал, освітній потенціал, розвиток.
Key words: management, skilled potential, educational potential, development.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Інтеграція української вищої освіти до європейського освітнього простору — першочергова ціль, досягнення якої є важливішою задачею для всієї української системи освіти. Одним з напрямів розвитку болонського процесу в Європі є формування загальних підходів до забезпечення і оцінки якості вищої освіти. При цьому передбачається, що якість підготовки фахівців у ВНЗ забезпечується двома основними складовими — якістю змісту освітніх програм і якістю менеджменту у ВНЗ.

Процес об'єднання європейських освітніх структур базується на доктринальних документах Болонського процесу, які в загальних рисах описують стратегічні плани розвитку Європейського освітнього простору. Але в той же час, це об'єднання, будується на конкретних освітніх стандартах, які є спільним знаменником для національних освітніх систем. Прикладом таких стандартів є система оцінювання ECTS, Стандарти та рекомендації для гарантії якості вищої освіти в європейському просторі (ENQA), Стандарти та директиви для агенцій гарантії якості в вищій освіті на території Європи (ENQA). Безпосередньо питань забезпечення якості вищої освіти стосуються стандарти Європейської асоціації гарантії якості в вищій освіті (ENQA). Відмітимо, що актуальним виявляється питання встановлення особливостей використання у системі управління вищою освітою стандартів серії ISO 9000, що є основою використання інших у т.ч. галузевих моделей якості.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженню питання впровадження стандартів управління якістю серії ISO 9000 в систему вищої освіти присвячено наукові праці Е. Короткова [1], О. Сангінова [2], Х. Себкової [3], В. Соболева, С. Степанової [4]. Авторами досліджувалися окремі особливості цієї серії стандартів с

погляду на її використанні в сфері вищої освіти. У той же час, поза увагою дослідників опинилося питання встановлення умов впровадження зазначених стандартів як елементу системи державного управління сферою вищої освіти.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є наведення результатів дослідження питання встановлення умов впровадження стандартів серії ISO 9000 як елементу системи управління кадровим та освітнім потенціалом продовольчої сфери.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

З точки зору спеціалістів, сьогодні інтерес багатьох працівників вищої освіти викликає також можливість використання для управління ВНЗ концепцій управління якістю, застосовуваних у виробничій сфері [1]. Це перш за все стосується стандартів ISO серії 9000 (International Organization for Standardization, ISO) та застосування моделі досконалості EFQM (European Foundation for Quality Management, EFQM).

У даний час більшість моделей управління якістю освіти і наукових досліджень в ВНЗ побудована на основі оцінкового методу, що передбачає статистичну обробку досягнутих результатів. Проте світовою тенденцією є перехід на моделі, що відповідають концепції загального управління якістю (Total Quality Management, TQM) і вимогам міжнародних стандартів якості ISO 9000:2000 [3].

Підхід до побудови системи управління якістю (СУЯ), заснований на вимогах міжнародних стандартів ISO 9000:2000, передбачає демонстрацію здатності ВНЗ виробляти продукцію, яка задовольняє споживача, причому його запити регулярно відстежуються і вивчаються. Відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2000, основною метою ВНЗ має стати підвищення задоволеності клієнтів — особи, суспільства і держави в освітніх послугах, підготовці фахівців, науковій продукції і т.д. [4].

Орієнтація ВНЗ на стандарт ISO 9000:2000 означає його намагання розвивати свою підприємницьку, інноваційну діяльність і прагнення завоювати на ринках освітніх послуг і наукоємної продукції нові і більш міцні позиції.

В основі діючої версії міжнародного стандарту якості ISO 9001:2000 лежать принципи загального управління якістю, фундамент якої був закладений Е. Демингом. Філософія загального управління якістю така, що всі проблеми в менеджменті організації розглядаються з погляду системи. За логікою TQM, будь-яка організація, у тому числі ВНЗ, працює настільки досконало, наскільки досконала її СУЯ [2].

Стандарт ISO 9001:2000 — це стандартизована філософія якості, задача якої — організувати мислення певним чином. Проте вимоги стандарту повинні бути адаптовані до специфіки сфери освіти. Вимоги стандарту ISO 9001:2000 не відносяться до змісту діяльності науковців і викладачів ВНЗ, вони лише упорядковують процеси їх діяльності. Стандарт ISO 9001:2000 не торкається структури і змісту наукових досліджень і освітніх програм, методологій і технологій, що використовуються в науковому і навчальному процесах. Стандарт ISO 9001:2000 не діє в аудиторії, де викладач користується наданою йому академічною свободою реалізувати свій науковий і методичний потенціал, педагогічні здібності викладача.

Основою СУЯ ВНЗ відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2000 є:

- орієнтація на споживача;
- ведуча роль керівництва в постановці цілей і їх досягненні;
- залучення всіх співробітників до рішення задач ВНЗ;
- процесний підхід до організації всіх видів діяльності;
- системний підхід до управління;
- постійне покращення якості продукції.

У Керівництві якістю — основному документі системи описуються головні процеси і підпроцеси. Дії регламентуються документованими процедурами, а окремі завдання описуються в Робочих інструкціях. В Керівництві якістю при описі процесів і підпроцесів звичайно даються відповіді на питання: "що?" і "для чого?".

У Документованих процедурах приводиться детальний опис дій всередині процесу або підпроцесу з відповідями на питання: "хто?", "що?", "де?" і "коли?". В Робочих інструкціях містяться завдання на виконання конкретних робіт при проведенні тих або інших дій і відповіді на питання "що?" і "як?".

В основі піраміди процесів і документації СУЯ ВНЗ знаходяться так звані записи з якості, які є документованими свідченнями реєстрації виконання завдань, виробництва дій, реалізації підпроцесів і основних процесів у ВНЗ.

Структура моделі відповідно до стандарту ISO 9001:2000 включає чотири групи процесів: процеси управління, бізнес-процеси виробництва продукції, обслуговуючі процеси, процеси вимірювання, аналізу і покращення.

Документація СУЯ може бути представлена у будь-якому вигляді і на будь-якому носії. Розробка документації не повинна бути самоціллю, її задача — додавати цінність СУЯ. Основним принципом управління документацією і записами з якості є принцип — потрібний документ в потрібний час.

Розробка СУЯ починається з формулювання політики якості і опису основних процесів у ВНЗ. Наступним етапом є підготовка і мотивація персоналу ВНЗ, навчання уповноважених з якості, менеджерів і аудиторів. Важливе усвідомлення кожним співробітником своєї ролі, відповідальності і повноважень в рамках СУЯ ВНЗ. Обов'язкова умова — залучення студентів як основних споживачів освітніх послуг. На основі типових документованих процедур описуються

процеси в структурних підрозділах ВНЗ, розмежовуються повноваження і відповідальність, виявляються індикатори ефективності процесів, розробляються форми для реєстрації даних.

Вишикується СУЯ ВНЗ, яка дозволяє ефективно управляти процесами, діями і завданнями на всіх рівнях. Внутрішній аудит дозволяє оцінити ступінь готовності структурних підрозділів ВНЗ працювати якісно відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2000.

Зовнішній аудит СУЯ складається з трьох етапів. Перший етап — аудит документації. Другий етап — аудит процесів управління, в тому числі процесів управління документацією, а також загальної структури СУЯ ВНЗ. Виявлений в ході аудиту потенціал для поліпшень є основою програми коректуючих заходів. Третій етап — сертифікаційний аудит. Сертифікація СУЯ, сама по собі, не може забезпечити підвищення якості послуг ВНЗ. Вона всього лише показує партнерам в зовнішньому середовищі, що ВНЗ ефективно функціонує, забезпечуючи стабільну і високу якість продукції і послуг.

Головний аргумент на користь сертифікації СУЯ ВНЗ — те, що затративши великі зусилля та кошти на створення СУЯ, ВНЗ не може на цьому зупинитися. Зовнішні аудитори будуть контролювати процес роботи СУЯ щороку, та ВНЗ буди вимушений регулярно підтверджувати відповідність стандарту. Таким чином, ВНЗ буде вимушений безперервно розвивати і вдосконалювати свою СУЯ, стабільно виробляти якісну продукцію і перемагати в конкурентній боротьбі.

ВИСНОВОК

Стандарти серії ISO 9000 є дієвим засобом, застосування якого є основою використання галузевих стандартів управління якістю та премій з якості визначних в інших державах. Застосування досліджених методик та стандартів сприяє підвищенню ефективності системи управління кадровим та освітнім потенціалом продовольчої сфери

Література:

1. Коротков Э. Система комплексной оценки качества образования специалиста // Высшее образование в России. — 1995. — № 2. — С. 72—78.
2. Сагинова О.В. Маркетинг образовательных услуг / / Маркетинг в России и за рубежом. — 1999. — № 1. — С. 21—19.
3. Себкова. Х. Акредитация і забезпечення якості вищої освіти в Європі // Вища школа. — 2006. — № 2. — С. 77—84.
4. Соболев В.С., Степанов С.А. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования // Университетское управление. — 2004 — № 2 — С. 26—30.

References:

1. Korotkov, E. (1995), "Integrated system of quality evaluation of education specialist", *Vysshee obrazovanye v Rossyy*, vol. 2, pp. 72—78.
2. Sahynova, O.V. (1999), "Marketing of educational services", *Marketynh v Rossyy u za rubezhom*, vol. 1, pp. 21—19.
3. Siebkova, Kh. (2006), "Akreditatsiya i zabezpechennya yakosti vischoi osviti in Evropi Vyscha shkola", vol. 2, pp. 77—84.
4. Sobolev, V.S. and Stepanov, S.A. (2004), "The concept, model and performance criteria intrahigh quality management system of higher education", *Unyversytetskoe upravlenye*, vol. 2, pp. 26—30.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2014 р.