

развития, систематичности, коллегиальности); дана характеристика основным видам анализа с разных подходов: по объекту анализа, целью, периодичностью, субъекту анализа, содержанию и характеру анализа; представлена система методов функции (теоретические, информационно-констатирующие, рейтинговые, продуктивные); описаны уровни анализа и содержание работы руководителя на разных этапах аналитической деятельности.

Ключевые слова: *функции управления, управленческий цикл, функція «анализ», принципы анализа, уровни анализа, этапы анализа.*

SUMMARY

A. Marmaza. Analysis as function of management of educational establishment

The article gives a theoretical argumentation the nature of manager's analytical activity; its importance for effective management of educational establishment is exposed; place of function of analysis in the administrative cycle is determined; principles of analysis (science, objectivity, continuity and development, systematic, collective) are characterized; the basic types of analysis with different approaches: the object of analysis, to analyze, frequency analysis of the subject, content and character analysis is determined; the system function methods (theoretical, information stating, rating, productive) is presented; levels of analysis and substance of manager's work at the different stages of analytical activity are described.

Key words: *management functions, administrative cycle, function «analysis», analysis principles, analysis types, analysis methods, analysis levels, analysis stages.*

УДК [371.011.3-051:78]:005.6

Л. В. Скріпнікова

ДЗ «Луганський національний
університет імені Тараса Шевченка

ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ МУЗИКИ

У статті обґрунтовується актуальність розробки та впровадження у вищому навчальному закладі системи управління якістю на основі стандарту ISO 9000. Звертається увага на процеси системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики, їх визначення та описування. Підкреслюється, що в ефективній системі управління якістю підготовки майбутніх учителів музики процеси узгоджені, взаємопов'язані та націлені на кінцевий результат діяльності вищого навчального закладу – підготовку висококваліфікованого вчителя музики.

Ключові слова: *система управління якістю, процес, класифікація процесів, структура процесів, процесний підхід, стандарт, вищий навчальний заклад, учитель музики.*

Постановка проблеми. У сучасних умовах якість вищої освіти забезпечує вихід на світовий ринок освітньої діяльності за рахунок підготовки висококваліфікованих фахівців. Підвищення якості вищої освіти, зокрема музично-педагогічної, багато в чому залежить від якості управління. Менеджмент якості все більш становиться домінуючим видом менеджменту організацій. У сфері вищої освіти як у нашій країні, так і за

кордоном розробляються та впроваджуються ефективні системи управління якістю, засновані, в тому числі, на вимогах міжнародного стандарту ISO 9000.

У сучасних ринкових умовах успішна робота вищого навчального закладу неможлива без постійного вдосконалення його діяльності, націленою на поліпшення якості освітніх послуг. Основна мета розробки та впровадження системи управління якістю – неперервне поліпшення якості освітніх послуг. А тому постає необхідність приділити увагу процесам системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.

Аналіз актуальних досліджень. Сучасний стан управління якістю підготовки майбутніх фахівців є предметом численних досліджень, особлива увага приділяється вивченню проблем створення системи управління якістю вищої освіти, які висвітлені в працях В. Соболева, С. Степанова, В. Азарьєвої, О. Семенової, С. Трапїцина та ін.

Аналіз літератури дає змогу констатувати, що проблема визначення процесів системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики не була предметом спеціального дослідження.

Мета статті – визначити та описати процеси систем управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.

Виклад основного матеріалу. У сучасній науці управління поняття «система управління якістю» визначається як «сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю» [2, 38]; «система менеджменту для керівництва та управління організацією щодо якості» [5, 2], як сукупність керуючих органів й об'єктів управління, заходів, методів і засобів, націлених на встановлення, забезпечення й підтримку високої якості [7]; систему управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості [8].

Аналіз наукових джерел з проблем якості вищої освіти показує, що найбільш поширеною є модель управління якістю вищої освіти, основана на вимогах стандарту ISO 9000. Російські дослідники В. Соболев та С. Степанов відзначають, що модель системи управління якістю відповідно з вимогами міжнародного стандарту ISO містить низку критеріїв і вимог, без яких неможливо адекватно оцінити наявність і ступінь розвитку системи менеджменту якості, в тому числі: впровадження процесного підходу, управління документацією, побудова організаційної структури системи менеджменту якості, побудова, підтримка і розвиток системи вимірювань та моніторингу, планування робочих процесів вузу, внутрішні

аудити та самооцінка вузу і його структурних підрозділів, постійне поліпшення, корегуючі та попереджуючі дії [6].

Одним із принципів менеджменту якості є процесний підхід, за якого організація розглядається як система взаємопов'язаних видів діяльності. Концепція процесу передбачає застосування в межах організації системи процесів разом з їх визначенням та взаємодіями, а також управління ними [5, 6]. Тобто «основна увага управління зосереджується не на окремих функціях, які виконуються різними підрозділами, а на процесах, що охоплюють окремі функції і спрямовані на досягнення кінцевих цілей організації» [1, 80]. Це потребує визначити найбільш значущі для вищого навчального закладу процеси та вибрати з численних методів їх описування найбільш оптимальні для освітньої діяльності.

Суттєвими для визначення процесів у вищому навчальному закладі можуть бути вимоги до ліцензування діяльності з надання освітніх послуг у сфері вищої освіти, де вищий навчальний заклад повинен у формі самоаналізу на підставі результатів моніторингу ринку праці, ринку освітніх послуг та власних можливостей фінансового, кадрового, навчально-методичного і матеріально-технічного забезпечення обґрунтувати свою спроможність забезпечити якісну реалізацію освітніх послуг на рівні вимог встановлених стандартів та відповідно до норм чинного законодавства (Наказ МОН України від 21.01.2009 р. № 30).

Для успішного функціонування вищий навчальний заклад повинен ідентифікувати та управляти численними взаємопов'язаними видами діяльності. В основу ідентифікації процесів системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики покладено класифікаційний метод. Класифікаційний метод ідентифікації є найбільш часто застосовуваним завдяки своїй інформативності й систематичності. Він дозволяє виділити з множини необхідні об'єкти, що мають визначені ознаки. Метою у процесі класифікації процесів системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики є максимальна відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2009, що представлено на рис. 1.

Класифікація процесів системи управління за визначенням зумовлює розподіл усіх процесів вищого навчального закладу на основні, процеси управління та допоміжні процеси.

Основні та допоміжні процеси системи управління якістю у вищих навчальних закладах розробляють у своїх працях Л. Хомічак, Л. Віткін, В. Левшина, В. Азарьєва, В. Круглов, С. Соболев, С. Степанов, С. Трапідцин та ін. Наявність різних точок зору є явищем закономірним і зумовленим

суб'єктивністю думок дослідників щодо структури основних та допоміжних процесів системи якості. Ступінь суб'єктивності відображує особисте розуміння суттєвих напрямів діяльності сучасного вищого навчального закладу.



Рис. 1. Системи управління якістю Вимоги ДСТУ ISO 9001:2009 та система управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.

Серед загальної кількості визначених науковцями основних процесів системи управління якістю лише 7 процесів виділяються більшістю авторів: набір студентів, навчальний процес, реалізація основних навчальних програм, наукова діяльність, інноваційна діяльність, виховний процес, працевлаштування. Серед допоміжних – лише 6 процесів: управління персоналом, управління інформаційним середовищем, управління матеріально-технічним забезпеченням, фінансова діяльність, забезпечення безпеки життєдіяльності, соціальна підтримка студентів і співробітників.

На основі аналізу визначено структуру основних та допоміжних процесів системи управління якістю, які можуть позитивно вплинути на якість освітніх послуг (табл. 1) та обрано засіб описування процесів.

Таблиця 1

Процеси системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики

1	Надання освітньої послуги
1.1	Довузівська підготовка
1.2	Відбір абітурієнтів
1.3	Розробка навчальних планів і програм
1.4	Організація навчального процесу
2	Управління ресурсами
2.1	Кадрове забезпечення
2.2	Навчально-методичне забезпечення системи підготовки майбутніх учителів музики
2.3	Матеріально-технічне забезпечення системи підготовки майбутніх учителів музики
3	Система моніторингу якості підготовки майбутніх учителів музики

Різноманітність методів моделювання процесів у науковій літературі [3, 4] зумовлює необхідність вибору найбільш придатних для освітньої діяльності. Порівняльний аналіз методів із зазначенням галузі їх використання, недоліків та переваг зумовив виділити методи схематичного зображення процесів (карта процесу, блок-схема процесу, методологія функціонального моделювання IDEF0), що дозволяє визначити процес та в лаконічній формі представити його як в цілому, так й за основними складовими і параметрами.

Використання карти процесу дозволяє деталізувати процес по стадіям, визначити відповідальних та учасників процесу, а також вести записи, на основі яких у подальшому легко буде проводити аналіз результативності і ефективності процесу.

Блок-схема процесу – це відображення самого простого та самого економічного варіанта процесу без будь-яких ускладнень і відхилень. Блок-схема дозволяє послідовно відобразити етапи та стадії виконання процесу, їх взаємозв'язок та взаємодію. Моделі процесів повинні бути простими і зрозумілими, а також повними і вичерпуючими. Приклад блок-схеми процесу «Відбір абітурієнтів» представлено на рис. 2.

Описання процесів може бути корисним для музично-педагогічних працівників під час ознайомлення з вимогами та етапами процесу; для керівників процесу у процесі перевірки відповідності та всебічного аналізу процесу; для внутрішніх і зовнішніх аудиторів під час перевірки та оцінки відповідності встановленим вимогам процесів системи управління якістю; для проектних груп у процесі впровадження різних інформаційних систем управління вищим навчальним закладом музичного профілю.

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. Таким чином, вищий навчальний заклад формує власну думку про ступінь важливості процесів системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики повинен. А наочне та адекватне описання процесу дозволяє виявити необхідні компоненти ефективного управління, враховувати чіткі вимоги до виконання діяльності, а також дії під час відхилення процесу.

Подальшого наукового дослідження потребує вивчення методології IDEF0 для електронної версії системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.



Рис. 2. Блок-схема процесу «Відбір абітурієнтів»

ЛІТЕРАТУРА

1. Віткін Л. М., Ігнаткін В. У. Використання функцій розподілу ймовірностей для контролю статистично керованих процесів / Л. М. Віткін, В. У. Ігнаткін // Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних сил ім. В. Кожедуба. – 2008. – Вип. 2(17). – С. 80–88.
2. Горохов А. А. Управление качеством : учебное пособие / А. А. Горохов, А. Г. Чудновский, С. Н. Чудновская. – 2-е изд., доп. и перераб. – Тюмень : Изд-во Тюменского государственного университета, 2007. – 312с.
3. Ефимов В. В. Процессы и процессно-ориентированный подход : учебное пособие / Ефимов В. В. – Ульяновск : УлГТУ, 2005. – 84 с.
4. Репин В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
5. Системи управління якістю Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2009. – [Чинний від 2009-06-22]. – К. : Держспоживстандарт України 2009. – 34 с. – (Національний стандарт України).
6. Соболев В. С. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего образования / В. С. Соболев, С. А. Степанов // Университетское управление. – 2004. – № 2 (30). – С. 102–110.

7. Управление качеством / [Семенова Е. И., Коротнев В. Д., Пошатаев А. В. и др.] ; под ред. Е. И. Семеновой. – М. : Колос, 2005. – 184 с.

8. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – К. : Знання, 2006. – 471 с.

РЕЗЮМЕ

Л. В. Скрипникова. Процессы системы управления качеством подготовки будущих учителей музыки.

В статье обосновывается актуальность разработки и внедрения в высшем учебном заведении системы управления качеством на основе стандарта ISO 9000. Обращается внимание на процессы системы управления качеством подготовки будущих учителей музыки, их определение и описание. Подчеркивается, что в эффективной системе управления качеством подготовки будущих учителей музыки процессы согласованы, взаимосвязаны и нацелены на конечный результат деятельности высшего учебного заведения – подготовку высококвалифицированного учителя музыки.

Ключевые слова: система управления качеством, процесс, классификация процессов, структура процессов, процессный подход, стандарт, высшее учебное заведение, учитель музыки.

SUMMARY

L. Skripnikova. The processes of the quality management system in training of future music teachers.

The article determines the relevance of the development and introduction of the quality management system based on the ISO 9000 standard in the higher educational establishment. A particular attention is given to the processes of quality management system in training of future music teachers, their determination and description. The author emphasizes that in order to provide an effective quality management system of training of future music teachers, the processes are to be consistent, interconnected and aimed at achievement of the final result of activity of higher educational establishment – training of a highly qualified music teacher.

Key words: quality management system, process, classification of the processes, structure of the processes, process approach, standard, higher educational establishment, music teacher.