

*Плинокос Д.Д.,**доцент кафедри управління персоналом і економіки праці,  
Запорізький національний технічний університет*

## ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ОСВІТИ ПРИ ПІДГОТОВЦІ КАДРІВ ДЛЯ ІНШИХ КРАЇН

**Анотація.** У статті запропоновано теоретичні підходи впровадження системи менеджменту якості освіти при підготовці кадрів для іноземних країн. Актуальність питання якості в вищій освіті нерозривно пов'язана з розвитком та конкурентоспроможністю української вищої освіти. Отримані результати можуть бути використані при проведенні заходів управління вищою освітою, державного регулювання системи освіти.

**Ключові слова:** вища освіта, система освіти, якість, модель, управління якістю, менеджмент освіти, іноземні громадяни, кадри.

**Постановка проблеми.** Сучасний стан розвитку вищої освіти потребує інтернаціоналізації освітньої системи України. Одним з основних питань розвитку міжнародної діяльності є забезпечення якості при підготовці кадрів для інших країн.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різні аспекти регулювання вищої освіти, аспекти забезпечення якості в системі вищої освіти досліджувалися у працях багатьох вітчизняних дослідників, зокрема: В. Антонюк, Л. Антошкіної, О. Грішнєвої, І. Зінов'єва, І. Каленюк, О. Комарової, В. Кременя, А. Левченко, О. Левченка, Е. Лібанової, Л. Лісогор, В. Лугового, Д. Лук'яненка, А. Мазаракі, А. Музиченка, Т. Оболенської, В. Огаренка, А. Павленка, А. Поручника, Н. Ушенко, А. Філіпенка, Н. Холявко.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Одним з питань, які потребують подальшого вивчення, залишається питання забезпечення якості саме при підготовці іноземних студентів в Україні. Отримання студентами вищої освіти в Україні це не тільки надходження до бюджету, але й формування позитивного іміджу як системи освіти, так і країни в цілому. В наукових дослідженнях розглядається якість освіти в цілому, хоча при підготовці іноземних студентів необхідно враховувати специфічні особливості.

**Мета статті** полягає у розробці теоретичних положень впровадження системи менеджменту якості в ВНЗ, які займаються підготовкою іноземних громадян.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** При експорті освітніх послуг ВНЗ повинні ввести системи моніторингу та контролю навчання іноземних студентів. У даному випадку ВНЗ мають розуміти, що процес забезпечення якості підготовки іноземного громадянина – це відповідальний крок і, можливо, необхідно частково відмовитися від доходів в найближчі роки задля отримання стабільної якості освітніх послуг. Така політика дозволить ВНЗ залишатися привабливим для іноземних громадян в довгостроковій перспективі [1].

При навчанні іноземного студента необхідно впровадити систему оцінки якості його навчання. Таку систему необхідно впровадити на етапі довузівської підготовки іноземних громадян і під час вступу до вищих навчальних закладів.

Крім того, при здійсненні експорту освітніх послуг необхідно приділити увагу якості професорсько-викладацького складу,

що бере участь у підготовці іноземних студентів, відповідності викладачів сучасним вимогам та можливості працювати з багатокультурним контингентом. Показником спроможності працювати з іноземними студентами для викладачів повинна стати мобільність та знання іноземних мов. ВНЗ, який здійснює експорт освітніх послуг, повинен вимагати від професорсько-викладацького складу участі у міжнародних програмах мобільності, конференціях, стажуваннях. При цьому в даному випадку ВНЗ може нести лише часткові витрати, тому що більшість міжнародних програм фінансують учасників. Проблема в даному випадку не стільки в фінансовій площині, скільки в морально-психологічній або кваліфікаційній неспроможності професорсько-викладацького складу до участі в програмах мобільності або у відсутності необхідної мотивації. Так, М.В. Семікіна, досліджуючи мотивацію до оновлення знань серед працівників ВНЗ, зазначає, що у професорсько-викладацького складу ВНЗ у більшості випадків відсутнє бажання оновлювати знання та займатися науковою творчістю, отримувати міжнародний досвід. При цьому наголошується, що ситуація потребує «термінового зламу на основі реформування існуючої мотиваційної системи» [2, с. 72].

Таким чином, ВНЗ що займається експортом освітніх послуг, повинні ефективно мотивувати персонал до розвитку через міжнародну мобільність, при цьому необхідно впровадити систему економічних, організаційних, соціальних, політичних важелів. Це буде основою забезпечення якісної підготовки майбутніх фахівців. Крім того, особливим питанням залишається викладання іноземною (англійською) мовою; практичний досвід у викладанні іноземними мовами професорсько-викладацький склад може отримати, лише маючи періоди наукового перебування за кордоном, участі у міжнародних конференціях, семінарах, зустрічах тощо. Це забезпечить якісний розвиток кадрового персоналу ВНЗ та допоможе сформувати якісний інтелектуальний та професіональний потенціал в системі вищої освіти України.

Для цього кожному ВНЗ необхідно провести значну роботу, яка полягає в створенні та впровадженні внутрішньої системи управління якістю. Система управління якістю ВНЗ – це елемент загальної системи управління, який забезпечує якість послуг, що надаються. Сертифікація систем управління підприємств, установ та організацій будь-якої галузі здійснюється за стандартами ISO різних версій [3]. Ці документи носять загальний характер і спираються на вісім базових принципів: орієнтація на споживача; лідерство керівництва; залучення всього персоналу; процесійний підхід; системний підхід до управління; безупинне вдосконалення; прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками.

Пропонуємо використати систему менеджменту якості при експорті освітніх послуг (рис. 1), яка поєднує в собі принципи цілісного та постійного забезпечення якості послуг «петля якості» та методику забезпечення діяльності «Плануй, роби, перевіряй, дій», відому як «цикл Демінга».

В основу моделі були покладені: загальні принципи управління (цілеспрямованості, системності, плановості, безперервності і т. д.); базові принципи загального управління якістю; особливості управління в системі освіти. Таким чином, можемо виділити основні проблеми по забезпеченню якості при експорті освітніх послуг. По-перше, відсутність постійності цілей в розвитку експорту освітніх послуг. В Україні відсутні довготермінові плани розвитку експорту освітніх послуг, вирішуються в основному проблеми, що виникають у поточному періоді, без врахування подальших перспектив або наслідків певних дій чи бездіяльності. Актуальним, на нашу думку, є впровадження механізму постійності позитивних змін, поєднаного з довгостроковим плануванням в діяльності як університету, так і країни в цілому.

По-друге, відсутність або нестійке сприйняття нової економічної парадигми світу, робота за старими стереотипами, без сучасних трансформацій. При цьому є проблема відсутності нових ідей, нової філософії при наданні освітніх послуг.

По-третє, перехід від зовнішніх методів контролю якості до внутрішніх, упровадження якості на всіх етапах експорту освітніх послуг. Слід сказати, що якщо на етапі надання безпосередньо освітньої послуги є елементи контролю якості як зовнішні, так і внутрішні, то на етапі залучення студентів на навчання та запрошення в Україну відсутні навіть зовнішні методи контролю якості.

По-четверте, поступовий перехід до покращання кожного процесу планування, надання освітніх послуг. Необхідно постійно знаходити слабкі місця і враховувати їх при подальшій роботі, або взагалі ліквідувати їх. Це дозволить покращити процес в цілому та кожен окрему складову зокрема.

По-п'яте, досить важливим є питання підготовки кадрів, що задіяні в експорті освітніх послуг, підготовка кадрів відповідної кваліфікації та певної спеціалізації. У цьому питанні наша країна набагато поступається іншим провідним країнам – експортерам освітніх послуг. В Україні майже відсутня робота та відповідне фінансування на набуття міжнародного досвіду

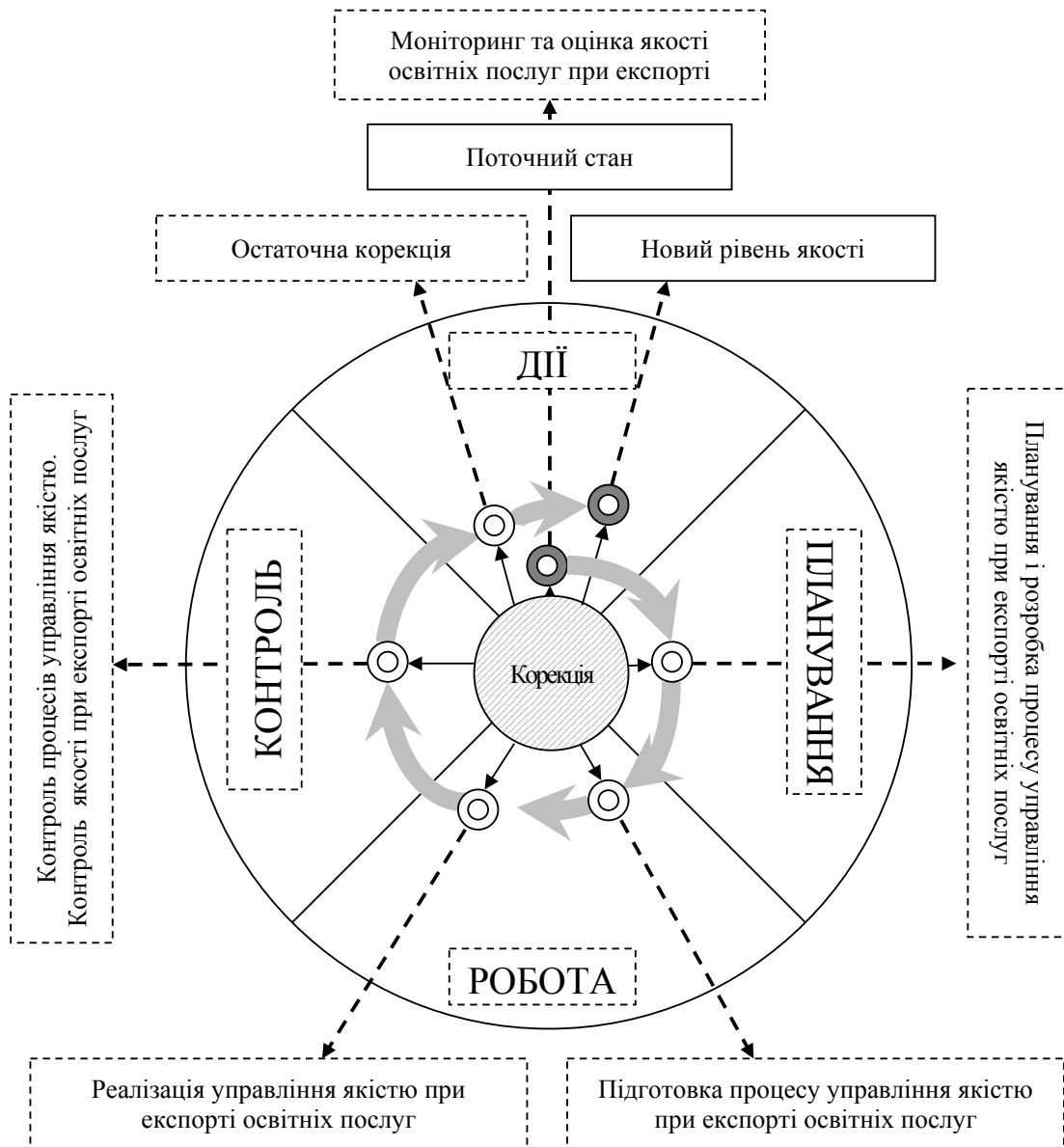


Рис. 1. Модель управління якістю при експорті освітніх послуг «Петля якості в циклі Демінга»

Джерело: складено автором на основі [4; 5]

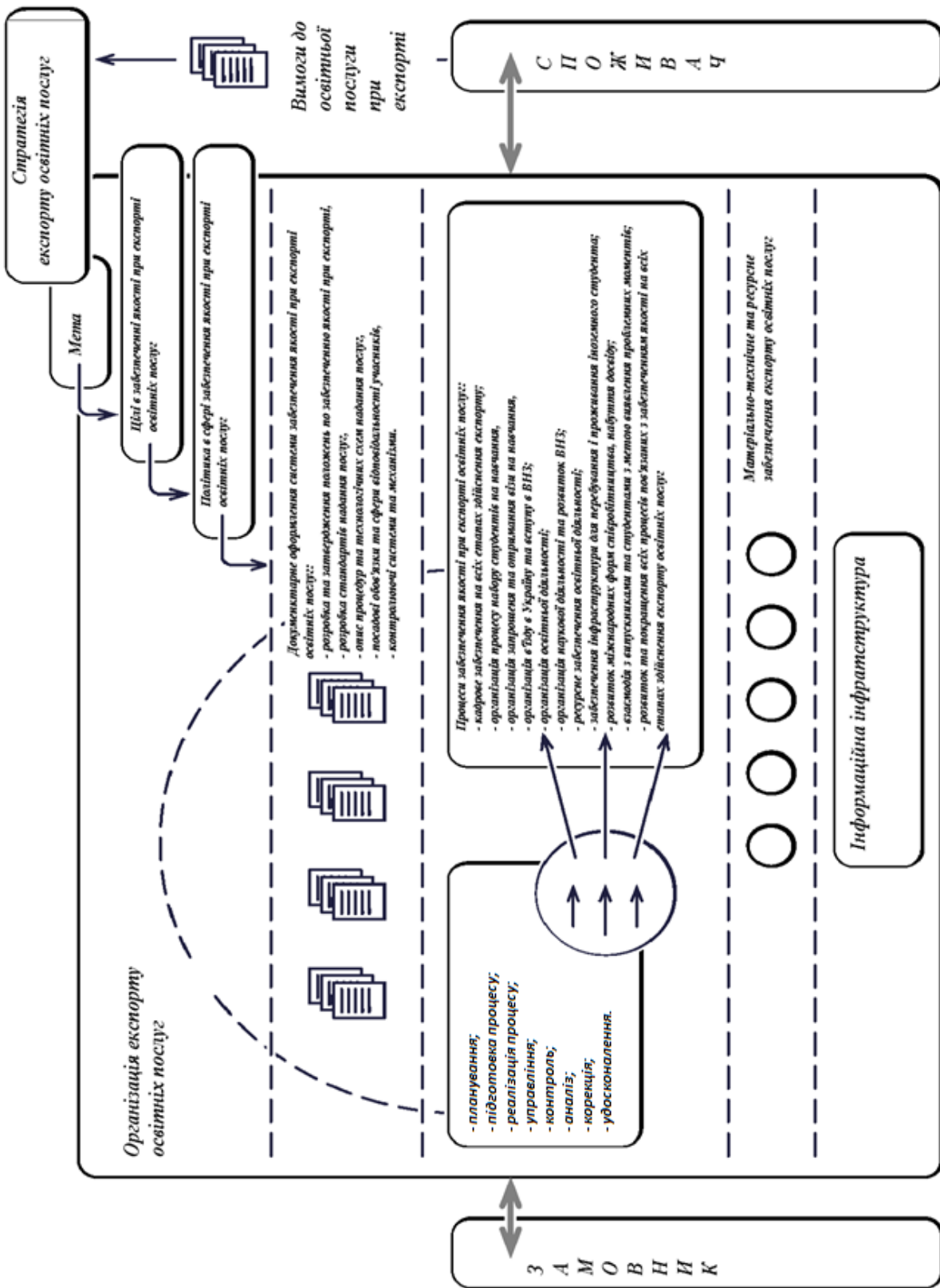


Рис. 2. Схема забезпечення якості при експорті освітніх послуг

Джерело: складено автором

персоналу, що задіяний в роботі з іноземними студентами. Навчання і підвищення досвіду персоналу – це одна з найприбутковіших інвестицій у провідних країнах світу, але широко не використовується в Україні в цілому і в багатьох ВНЗ зокрема.

По-шосте, впровадження в практику лідерства як методу роботи організації, при постановці цілей ВНЗ повинен підходити до питання надання освітніх послуг з позицій завоювання лідируючих позицій в регіоні або країні. При цьому метод роботи лідера повинен бути присутній в будь-якій діяльності, забезпечення якості при цьому повинно стати одним з найважливіших аспектів праці.

По-сьоме, необхідно поступово усунути від експорту освітніх послуг навчальні заклади, які не відповідають сучасним вимогам, не дотримуються встановлених вимог до якості послуг, не бачать перспектив розвитку або не бажають розвивати цей напрям в ВНЗ. Такі учасники в цілому несуть негативний вплив на процес експорту освітніх послуг, погіршують імідж країни як експортера освітніх послуг.

По-восьме, необхідно не номінально, а реально дотримуватися принципів забезпечення якості при експорті освітніх послуг. Декларування принципів якості без підтвердження реальними діями не має сенсу, показова діяльність в сучасних ринкових реаліях може навіть мати посилені негативні ефекти. Питання забезпечення якості повинні стати основним принципом роботи не тільки виконавців, а перш за все керівництва ВНЗ.

Таким чином, упровадження сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг вимагає трансформації всієї системи управління вищою освітою в Україні, що дозволить забезпечити процес постійного поліпшення якості освітніх послуг, а отже, й конкурентоспроможності випускників ВНЗ, та підсилить зацікавленість іноземних громадян вищою освітою в Україні. Реалізація механізму забезпечення якості при експорті освітніх послуг повинна відбуватися за загальною схемою, представленою на рис. 2.

Отже, якість освіти при експорті набуває критичного значення, особливо в довгостроковій перспективі. Усвідомлення ролі якості при експорті освітніх послуг має бути на всіх рівнях та етапах здійснення освітньої діяльності ВНЗ.

Особливо важливу роль в забезпеченні якості відіграє ВНЗ. При реалізації програм підвищення якості освітніх послуг система освіти України вийде на новий, більш високий щабель на світовому ринку освітніх послуг. Слід зазначити, кожна з моделей освіти має свою систему освіти, що відбиває притаманні даній моделі особливості.

Про ефективність тієї чи іншої системи освіти можуть свідчити міжнародні рейтинги університетів світу. Глобальні рейтинги вже стали елементом об'єктивної реальності освітньої інфраструктури, в якій функціонують світові інститути та університети. Серед них найбільш відомими є рейтинг Інституту вищої освіти Шанхайського університету (Shanghai Jiao Tong University) – Академічний рейтинг університетів світу ARWU-500 рейтинг видання Times Higher Education – THE World University Rankings та рейтинг компанії Quacquarelli Symonds – QS World University Rankings. У 2004 р. запущений проект Webometrics, націлений на формування і періодичне оновлення глобального рейтингу, що містить порівняльні оцінки чотирьох тисяч вищих навчальних закладів світу.

Українські дослідники теж роблять спроби складання рейтингів вищих навчальних закладів. Так, найбільш відомим є рейтинг університетів «КОМПАС», заснований компанією

«СКМ», яка вже протягом кількох років складає рейтинги ВНЗ України. Міністерство освіти і науки України в 2012 р. вперше зробило спробу складання рейтингу ВНЗ і склала «Національну систему рейтингового оцінювання вищих навчальних закладів».

Слід звернути увагу, що всі укладачі рейтингів виділяють міжнародну діяльність як один з показових та вагомих критеріїв оцінки, тому ВНЗ повинні активізувати даний вид діяльності, зокрема, надання послуг іноземним громадянам, що є досить вагомим компонентом міжнародної діяльності ВНЗ.

По-перше, іноземні студенти поїдуть на навчання тільки до тих країн, які мають більш високий рівень розвитку освіти і науки, ніж у них на батьківщині. Тому Україні варто розвивати не тільки фундаментальні дослідження, а й практичні впровадження інноваційних ідей в усіх сферах суспільної діяльності як демонстрацію потенціалу країни на світовому рівні.

По-друге, іноземні студенти будуть зацікавлені у вивченні та отриманні під час навчання знань щодо провідних технологій виробництва, які зможуть використовувати на практиці у своїй країні. Тому система освіти повинна продукувати нові знання безперервно, маючи можливість представити високоякісний продукт у вигляді освітньої послуги. Якість освіти має забезпечуватися на рівні світових стандартів.

По-третє, країна, зацікавлена у подальшому розвитку та залученні на навчання іноземних громадян, буде зацікавлена й у розвитку та впровадженні нових технологій якнайшвидше, для того щоб бути конкурентоспроможною на світовій арені. Зволікання з впровадженням новітніх технологій при відкритій системі освіти призведе до того, що, отримавши певні знання та взявши участь у науково-практичних розробках, іноземний студент стає носієм знань, які він зможе використати на батьківщині чи в іншій країні.

По-четверте, іноземні студенти можуть стати джерелом нових ідей та направити свої інтелектуальні здібності на розвиток сучасної науки України. Під час перебування на навчанні в українських ВНЗ іноземні студенти, реалізуючи свій творчий потенціал, зможуть зробити внесок у розвиток науки України.

По-п'яте, надходження від навчання іноземних студентів є джерелом безперебійного зовнішнього фінансування вищої освіти і науки на базі університетів за рахунок підвищеної плати за навчання.

Входження до світових рейтингів дозволить ВНЗ України підвищити рівень конкурентоспроможності у сфері залучення на навчання іноземних студентів. У свою чергу, це вимагає від вітчизняних ВНЗ упровадження таких заходів щодо підвищення позицій у світових рейтингах, як: збільшення кількості публікацій вітчизняних учених у світових наукових журналах; сприяння розширенню комунікацій між дослідниками України і світу, їх участі у міжнародних програмах і проектах; розвиток електронних бібліотек та баз знань; нарощування кількості іноземних студентів, що навчаються у ВНЗ країни, та забезпечення умов для їх академічної мобільності під час навчання.

Важливим напрямом діяльності ВНЗ є забезпечення якості освітніх послуг через розробку рамкових принципів і стандартів системи забезпечення і контролю якості освіти. Координація зусиль повинна здійснюватися як у межах країни, так і на міжнародному рівні (розробка міністрами освіти країн – членів Болонського процесу у співпраці з Європейською асоціацією із забезпечення якості у вищій освіті, членами Європейської асоціації вищих навчальних закладів і Європейської комісії стандартів і принципів із забезпечення якості в Європейському про-



сторі вищої освіти), і на глобальному рівні (сумісна розробка ЮНЕСКО і ОЭСР Принципів із забезпечення якості трансграничної вищої освіти). Підходи до забезпечення якості освіти та запровадження якісних показників при оцінюванні діяльності університетів, гармонізація цих показників із загальносвіттовими показниками дозволять підвищити привабливість системи освіти України та розширити діяльність з експорту освітніх послуг.

**Висновки.** Таким чином, поняття якості освіти охоплює викладання, науково-дослідну роботу, керівництво та управління ВНЗ, здатність задовольняти потреби іноземних студентів. Якість, як і ціна, є одним з провідних чинників, що впливає на вибір країни прямування іноземним студентом. Заходи, спрямовані на забезпечення якості вищої освіти, повинні бути побудовані на принципах постійності та системності, що дозволить отримати максимальну ефективність в майбутньому. Такий підхід вимагає трансформації всієї системи управління вищою освітою в Україні, що дозволить забезпечити процес постійного поліпшення якості освітніх послуг, а отже, й конкурентоспроможність випускників ВНЗ на світовому ринку праці та підсилить зацікавленість іноземних громадян вищою освітою в Україні. Можливість якісної підготовки кадрів для інших держав на рівні світових стандартів в системі вищої освіти України є показник розвиненості нашого суспільства в цілому та системи освіти зокрема.

#### *Література:*

1. Ареф'єва О.В. Управління розвитком людського капіталу в системі вищої освіти : [монографія] / О.В. Ареф'єва, Т.В. Харчук. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2008. – 207 с.
2. Семикіна М.В. Інтелектуальний капітал: мотиваційні основи розвитку / М.В. Семикіна // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності : зб. наук. праць. – Маріуполь : ПДТУ, 2008. – С. 70–73 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Traciv/2008/21.pdf](http://nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Traciv/2008/21.pdf).

3. ISO. International Organization for Standardization. Website [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/home.html>.
4. Деминг У.Э. Лекция перед японскими менеджерами / У.Э. Деминг // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10. – С. 24–29.
5. Фомичев С.К. Основы управления качеством : [учеб. пособ.] / [С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябина] ; 2-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 192 с.

#### **Плинокос Д.Д. Внедрение системы менеджмента качества образования при подготовке кадров для других стран**

**Аннотация.** В статье предложены теоретические подходы внедрения системы менеджмента качества образования при подготовке кадров для иностранных государств. Актуальность вопроса качества в высшем образовании неразрывно связана с развитием и конкурентоспособностью украинского высшего образования. Полученные результаты могут быть использованы при управлении вузом, государственным регулированием высшего образования.

**Ключевые слова:** высшее образование, система образования, качество, модель, управление качеством, менеджмент образования, иностранные граждане, кадры.

#### **Plynokos D.D. Implementation of the system of education quality management for staff training for other countries**

**Summary.** In the article theoretical approaches implementation of the quality management system of education in the training of personnel for foreign countries. Actuality the issue of quality in higher education is inextricably linked to the development and competitiveness of Ukrainian higher education. The results can be used in university management, government regulation of higher education.

**Keywords:** higher education, education system, quality, model, quality management, management education, foreign citizens, staff.