

## AN ARTICULATION OF CONCEPT OF POST-MODERNISM IN MODERN SPIRITUAL CULTURE

V. V. Paterykina

*The spiritual culture of postmodernism gave the desakralization patterns of the set religious, moral, aesthetic settings of society. The conceptions of spiritual essence of personality have been deformed in the culture of postmodern. In spite of certain fatigue from postmodern, this concept is still actual, but there is still no single definition of the term in scientific literature.*

**Keywords:** *spiritual, culture, postmodern, postmodernism, transculture.*

**Патерикіна Валентина Василівна** – кандидат філософських наук, доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Донбаського державного технічного університету (м. Алчевськ, Україна). E-mail: [zelenlist@mail.ru](mailto:zelenlist@mail.ru)

**Paterykina Valentina Vasylivna** – Candidate of Phylosophical Sciences, Associate Professor of Social Sciences and Humanities of Donbas State Technical University (Alchevs'k, Ukraine). E-mail: [zelenlist@mail.ru](mailto:zelenlist@mail.ru)

*Рецензент – доктор педагогічних наук, професор В. М. Алфімов*

УДК 213.44:447.012

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Н. М. Родіонова

*У статті наведено результати дослідження процесу документування системи управління якістю послуг вищого навчального закладу, встановлено особливості зазначеного процесу та можливості його реалізації.*

**Ключові слова:** *вища освіта, ВНЗ, управління якістю, документування.*

Побудови систем управління якістю послуг ВНЗ є актуальним питанням, вирішення якого надає можливість досягти успіху на шляху інтеграції вищої освіти України у Європейський освітній простір.

Зростання конкуренції на ринку освітніх послуг України та потреба забезпечити гідне місце вітчизняної освітньої системи на міжнародному ринку досліджуваних послуг вимагає впровадження організаційно-економічних новацій, однією з яких є система управління якістю послуг ВНЗ. В структурі процедур, що потребують реалізації на зазначеному шляху, є документування системи управління якістю послуг.

Питання формування систем управління якістю послуг ВНЗ набуло розвитку в працях Р. Франка [1], В. Філіппова [4], М. Усова [5], М. Курбатової [6] та ін. Авторами здійснювалося дослідження різних за своїм змістом аспектів управління якістю послуг ВНЗ. Попри високу актуальність досліджуваного питання, такі специфічні його аспекти, як документування систем управління якістю в сфері вищої освіти, достатнього розвитку не отримали.

Метою статті є наведення результатів дослідження процесу документування системи управління якістю (далі – СУЯ) послуг вищого навчального закладу.

Матеріальним виразом СУЯ є цілісна система описів (документування) процесів, пов'язаних з гарантією якості продукції і процесів ВНЗ. Реалізація процесного підходу має на меті письмове закріплення положень, що регламентують роботу СУЯ ВНЗ.

Документи системи управління якістю, окрім Доктрини у галузі якості, не є об'єктом користування зовнішніх користувачів (виключенням є зовнішні аудитори під час сертифікаційного аудиту), на них не посилаються при вирішенні спорів та суперечок. Документи системи управління якістю описують (документально опосередковують) функціонування елементів системи, зокрема процесів та дій виконавців в їхніх межах. Ці документи містять положення про удосконалення системи управління якістю та самі удосконалюються разом з нею. Таким чином, документація системи управління якістю є динамічним об'єктом, актуалізація змісту якого обумовлюється потребою досягнення високого рівня адаптивності. При розробці документації системи управління якістю слід орієнтуватися на схему її процесів, а також на обраний до впровадження стандарт (або стандарти) управління якістю.

Традиційно система внутрішньої документації ВНЗ будувалася на основі таких документів: Статуту, положень про структурні підрозділи (кафедру, факультет і т. п.), правил або порядків (прийому студентів, підготовки і проведення екзаменаційної сесії, відрядження співробітників і

т. п.) і посадових інструкцій (декана, зав. кафедрою та ін.). Мінімальний набір таких документів включає такі положення:

- про факультет;
- про кафедру;
- про навчально-методичний комплекс дисципліни (УМКД);
- про державний іспит;
- про проведення практик студентів;
- про стажування магістрів та ін.

Всі ці документи в основному мають функціональну орієнтацію, навіть якщо вони і описують порядок виконання якого-небудь процесу або роботи. Перехід від функціональної організації управління до процесно-орієнтованої вимагає поступового перетворення існуючих у ВНЗ Положень і Порядків в документовані процедури системи якості.

На перших етапах побудови СУЯ ВНЗ в структурі її документації можуть бути присутні діючі внутрішні нормативні документи: положення, порядки, інструкції та ін. При цьому слід включити їх в загальну систему ідентифікації документації СУЯ ВНЗ і висувати до них всі вимоги, застосовні для будь-яких документів СУЯ: вимоги до змісту і побудови, порядку розробки, затвердження і перегляду, вимоги до розсилки та ін.

Розробка документації СУЯ ВНЗ може відповідати або процесам ВНЗ, або структурі вживаного стандарту якості, або комбінації з них. Може також використовуватися будь-яка інша розробка, яка задовольняє потребам ВНЗ.

Цілі і вигоди для ВНЗ в існуванні системи управління документацією, відповідною вимогам стандарту ДСТУ ІСО 9001–2001, включають:

- забезпечення кращого взаємозв'язку взаємодіючих груп всередині ВНЗ;
- забезпечення взаємного розуміння між персоналом і керівництвом ВНЗ;
- встановлення порядку виконання завдань для досягнення встановлених цілей;
- забезпечення об'єктивного свідоцтва того, що встановлені вимоги були виконані;
- забезпечення ясної, ефективної структури діяльності ВНЗ;
- забезпечення основи для постійного поліпшення;

– забезпечення чіткої структури вимог для постачальників і контрагентів;

– забезпечення бази для проведення аудитів і сертифікації СУЯ ВНЗ;

СУЯ ВНЗ має будуватися на підставі таких документів:

1. Документи, що являють узгоджену інформацію про СУЯ ВНЗ, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користування. До таких документів належать: документально оформлена Заява про політику і цілі в галузі якості і «Керівництво якістю». При цьому заява про політику і цілі в галузі якості може бути незалежним документом або бути включеною в «Керівництво якістю».

2. Документи, що описують і регламентують процеси ВНЗ і містять інформацію про те, як послідовно виконувати дії і процеси. До числа таких документів належать специфікації процесів, документовані процедури (ДП) і робочі інструкції (РІ). Документована процедура (ДП) – документований встановлений спосіб здійснення діяльності або виконання певної роботи (процесу).

Робочі інструкції (РІ) – це письмові вказівки, що визначають конкретну послідовність дій при виконанні окремих робіт або операцій. По суті робочі інструкції – це документи, що регулюють належне виконання видів діяльності на робочому місці. Робочі інструкції повинні бути розроблені з метою опису виконання всіх робіт, на яких відсутність даних інструкцій позначилася б несприятливо. РІ повинні мати назву і власну ідентифікацію. Структура, формат і рівень деталізації, що використовуються в робочих інструкціях, повинні бути розроблені з урахуванням потреб персоналу ВНЗ і залежать від складності робіт, методів, проведеної підготовки, навичок і кваліфікації персоналу, що використовуються. Структура робочих інструкцій може відрізнятися від структури документованих процедур. РІ можуть бути включені в ДП або згадані в них.

3. Документи з планування різних видів, що описують, як СУЯ ВНЗ застосовується до конкретної освітньої програми, послуги, проекту або контракту; до таких документів належать плани (або програми) якості.

Плани або програми якості – документи, що визначають, які процедури і відповідні ресурси, ким і коли повинні застосовуватися до певної освітньої програми, послуги, проекту, контракту або підрозділу. Область розповсюдження плану якості повинна бути визначена. План

якості може включати певні процедури, робочі інструкції та/або звіти. УВНЗ такі плани можуть бути річними і перспективними планами роботи, розвитку підрозділів (філіалів, факультетів і кафедр), бізнес-плани відкриття нових освітніх програм і спеціальностей, плани виконання конкретних науково-дослідних проектів і т.д.

4. Записи за якістю – документи, що містять досягнуті результати або свідоцтва здійсненої діяльності і необхідні для гарантії ефективної роботи і управління процесами. До таких документів належать – документальні записи, що відображають стан деяких характеристик СУЯ ВНЗ або робочих процесів на певний момент або проміжок часу. Вони можуть містити інформацію:

- про ступінь досягнення цілей в галузі якості;
- про рівень задоволеності споживачів;
- про результати функціонування СУЯ для проведення її аналізу;
- про тенденції в галузі якості освіти;
- про корегуючі дії і їхню ефективність;
- про кваліфікацію і підготовку персоналу;
- про порівняння в галузі конкурентоспроможності ВНЗ й ін.

Приклади записів: рішення, протоколи, акти, звіти, робочі журнали, списки, відомості, альбоми бланків, переліки і т.п.

5. Правові, нормативні і технічні документи, що встановлюють вимоги до продукції або послуги; до них належать документи, що містять нормативні вимоги і умови, наприклад, Державний стандарт вищої освіти за різними напрямками і спеціальностями, інші стандарти, технічні умови, документи органів влади, контролю і нагляду, інструктивні документи Міністерства освіти і т.д.

6. Організаційно-правові: статут ВНЗ, організаційна структура, матриця повноважень і відповідальності, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції, порядки і т.п.

Як видно з наведеного вище опису можливих видів документації ВНЗ, що мають використовуватися в його СУЯ, вона може бути побудована як ієрархія. Таке уявлення полегшує розповсюдження, підтримку і розуміння структури документації СУЯ ВНЗ. Вся документація може бути умовно розділена на 6 рівнів, відповідно значущості і широті вживання відповідних документів в рамках ВНЗ. На рис 3.2 наведена ієрархія документів СУЯ ВНЗ. До 1 рівня належать політика і цілі ВНЗ в галузі якості, а також Керівництво якістю. Цей рівень

відображає управління якістю з боку керівництва. До 2 рівня належать – специфікації процесів і ДП, при цьому специфікації процесів частково тяжіють до 1 рівня, оскільки містять також цілі ВНЗ по процесах. 3 рівень включає всілякі документи з планування. До 4 рівня відносяться записи за якістю, а до 5 рівня – різні зовнішні і внутрішні правові, нормативні і технічні документи, що визначають вимоги до основних видів діяльності ВНЗ. 6 рівень включає організаційно-правові, методичні і процедурні документи, що регламентують загальні для ВНЗ процеси і діяльність його структурних і функціональних підрозділів і посадовців.

Виходячи зі складності структури управління якістю послуг вищої освіти, значної кількості процесів та їхніх зв'язків, документованих процедур, в реальності буде набагато більше у порівнянні з обов'язково встановленим мінімумом. З їхньою допомогою регламентуються всі основні, обслуговуючі та допоміжні процеси системи управління якістю послуг вищої освіти, які спрямовані на підвищення якісних характеристик і ефективності ресурсного забезпечення, операційних процесів, діагностичних та удосконалюючих процедур.

Робочі інструкції – це документи, що конкретизують положення документованих процедур, в яких містяться відповідні посилання (гіпертекстові – в електронному вигляді). В них містяться вказівки відносно того, у якій послідовності та яким чином здійснювати дії, спрямовані на виконання окремих робіт в межах певних операцій. Інакше кажучи, за допомогою робочих інструкцій регламентуються процеси та операції на певних робочих місцях. Критерієм потреби розробки робочих інструкцій є наявність умов, коли, за відсутності робочих інструкцій, якість чи ефективність робіт та операцій можуть бути нижчими за потрібні значення (відсутність інструкцій є чинником настання несприятливих наслідків). Інструкції також отримують назву та власні ідентифікаційні номери. Структура, зміст, деталізація та інші суттєві характеристики робочих інструкцій залежать від багатьох факторів, до яких слід віднести складність робіт та операцій, рівень кваліфікації, професійну і специфічну (в сфері управління якістю) підготовку керівництва та виконавців тощо.

Плани в сфері якості містять положення про те, які ресурси, методичне забезпечення, документовані процедури, форми записів використовуватимуться в ході реалізації певних програм, проектів, планів та інших строкових настанов. Такого роду плани складаються на певний термін із чітко встановленою сферою та напрямками застосування

(розвиток напрямків підготовки, спеціальностей, філій, інститутів, факультетів, кафедр, наукових шкіл тощо).

Записи системи управління якістю, як правило, є формалізованими звітними документами, в яких викладаються дані про параметри і ступінь досягнення цілей, вирішення поставлених завдань (в межах усієї системи управління якістю, окремих процесів чи підрозділів), хронологію та чинники виникнення невідповідності, результати застосування коректуючих і застережливих дій та заходів.

У статті наведено результати дослідження процесу документування системи управління якістю послуг вищого навчального закладу, встановлено особливості зазначеного процесу та можливості його реалізації. Встановлено, що матеріальним виразом системи управління якістю вищої освіти, тобто основним об'єктом зовнішнього аудиту та у той же час основним внутрішнім засобом методичного забезпечення функціонування системи, що опосередковує дії виконавців та рішення керівництва, є документація системи управління якістю. Документування системи управління якістю – це комплекс дій, спрямованих на формування систематизованої сукупності описів процесів, відповідна реалізація яких передбачає гарантування певного рівня якості послуг вищої освіти, а також процесів їхнього забезпечення та надання. Побудовано схему ієрархії та співвідношення документів системи управління якістю вищої освіти.

### Література

1. Frank R. Качественно и дешево – будущее конкуренции / R. Frank, J. George, L. Narasimhan. // Вестник McKinsey. – 2004. – № 1. – С. 14 – 18
2. Vroeijenstijn A. I. Towards A Quality Model for Higher Education / A. I. Vroeijenstijn // INQAAHE-2001 Conference on Quality, Standards and Recognition, March 2001. – London: INQAAHE, 2001. – P. 192-215.
3. **The EFQM Excellence Model**[електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=35> (referred on 28. 02. 08)
4. Филиппов В.М. Сравнительный анализ систем управления в вузах, организации и экономики образования / В.М. Филиппов // Университетское управление. – 1998. – № 1. – С. 7 – 9
5. Усов М.А. Теоретические основы формирования системы управления качеством профессионального образования / М.А. Усов // Экономика образования в системе социальных координат. Тезисы докладов региональной научно-практической конференции, Тамбов. – 2006. – С. 330 – 322.

6. Курбатова М.В. Проблемы становления системы частного инвестирования в высшее профессиональное образование / М.В.Курбатова, Н.П. Дудченко // Университетское управление. – 2003. – №3. – С. 22 – 25.

## **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Н. Н. Родионова**

*В статье приведены результаты исследования процесса документирования системы управления качеством услуг высшего учебного заведения, установлены особенности отмеченного процесса и возможности его реализации.*

**Ключевые слова:** высшее образование, вуз, управление качеством, документирование

## **FORMING OF SYSTEM OF DOCUMENTARY MAINTENANCE OF HIGHER EDUCATION SERVICES QUALITY MANAGEMENT PROCESSES**

**N. N. Rodionova**

*The results of research of process of documenting of control system by quality of services of higher educational establishment are resulted in the article, the features of the noted process and possibility of it's realization are set.*

**Key words:** higher education, institute of higher education, quality management, documenting

**Родионова Надія Миколаївна** – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри виробничих технологій і професійної освіти Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (м. Луганськ, Україна). E – mail: [N.N.Rodionova@mail.ru](mailto:N.N.Rodionova@mail.ru)

**Rodionova Nadiya Mykolayivna** – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of Manufactory Technologies and Professional Education of Luhans'k Taras Shevchenko National University (Luhans'k, Ukraine). E – mail: [N.N.Rodionova@mail.ru](mailto:N.N.Rodionova@mail.ru)

*Рецензент – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка С. Я. Харченко*

*Reviewer – Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Chair of Social Pedagogics of Luhans'k Taras Shevchenko National University S.Ya. Kharchenko*