

Модель забезпечення та оцінки якості управління закладом неформальної освіти дорослих

Ольга Наконечна

аспірантка,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

e-mail: olganakonechnaja@gmail.com,

ORCID: 0000-0001-8261-1136

У публікації висвітлено ключові підходи до забезпечення якості управління закладом неформальної освіти дорослих (далі - ЗНОД). На основі аналізу наукових джерел, законодавчих вимог та стандартів (зокрема ДСТУ ISO 21001:2019), авторкою запропоновано трирівневу модель забезпечення якості управління ЗНОД. Модель охоплює зовнішню та внутрішню системи управління якістю, а її основою є принципи корпоративного управління, лідерства, етичної поведінки та орієнтації на споживача. Центральною фігурою управлінської системи виступає набувач неформальної освіти - дорослий учень. Запропоновано механізм оцінки якості управління, що базується на факторіально-критеріальному підході з використанням ієрархії Беннетта. Модель дозволяє оцінити якість управлінських рішень, корпоративної культури, результативність освітніх послуг, конкурентоспроможність і відповідність очікуванням зовнішніх, внутрішніх і клієнтських стейкхолдерів. Представлена модель інтегрує сучасні управлінські підходи з потребами системи неформальної освіти дорослих в умовах відкритості, адаптивності та стратегії розвитку протягом життя.

В сучасних умовах невизначеності управління є запорукою успіху будь-якої організації. Процес управління відбувається через поєднання процесів моніторингу, комунікації та ухвалення рішень, з урахуванням наявних «вхідних» ресурсів та «вихідних» результатів, що очікуються. Якісні управлінські рішення дозволяють мінімізувати економічні та часові втрати на шляху досягнення стратегічних цілей підприємства чи установи.

Проблематиці управління організаціями присвячено праці багатьох українських та зарубіжних науковців серед яких В.Г.Алькема, А.В.Казанджі, О.Броницький, П.Друкер, А.Файоль. Питання особливостей менеджменту закладів освіти висвітлені в працях О.І.Мармаза, Б.Г.Чижевського, Т.О.Лукіної, Є.М.Хрикова, А.В.Кондратьєвої, С.Г.Натрошвілі, О.М.Ляшенко, В.С.Демчук та інших.

Одним з основних чинників якісного управління закладом освіти, зокрема неформальної освіти дорослих (далі – НОД), є якість його освітньої діяльності. Відповідно до Закону України «Про освіту», це такий рівень організації, забезпечення та реалізації освітнього процесу, що забезпечує здобуття особами якісної освіти та відповідає вимогам, встановленим діючим законодавством та/або договорам про надання освітніх послуг слухачам закладу (1).

Згідно із стандартом ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю» (2), використання якого для освітніх установ передбачено

національним стандартом ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT) «Освітні організації. Системи управління в освітніх організаціях. Вимоги та настанови щодо застосовування» (3), принципами управління якістю є: орієнтація на споживача; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; поліпшення; рішення, засновані на фактах; управління взаємовідносинами. Заклад неформальної освіти дорослих (далі- ЗНОД), як і будь-яка інша організація, є відкритою системою, що функціонує та здійснює розвиток завдяки наявності в ній певних адаптивних елементів, які дають змогу реагувати на виклики зовнішнього середовища. Такі елементи утворюють внутрішнє середовище організації, яке розглядається як сукупність організаційної структури, технології виробництва або надання послуг, з усією матеріально-технічною базою та корпоративною культурою. Саме корпоративна культура вважається здатною найбільшою мірою формувати конкурентоспроможність організації (4).

В процесі управління закладом неформальної освіти дорослих має створюватися освітній продукт (послуга), який відповідає вимогам та очікуванням його слухачів. Одним із головних завдань створення такого продукту є високий та постійний попит, основою якого є якість та актуальність.

Таким чином, за підсумком аналізу наукових праць та законодавчих вимог щодо якості управління, які діють на території України, нами було сформована модель забезпечення якості управління закладом неформальної освіти дорослих в Україні. Модель має трирівневу вертикальну структуру, що відображує «точки» контролю якості на всіх етапах управління процесом створення та надання освітніх послуг, а також іншої діяльності закладу НОД.

Структура базується на управлінні якістю освітньої діяльності ЗНОД, яка містить зовнішню та внутрішню систему управління якістю (далі – СУЯ). Зовнішня СУЯ включає в себе дотримання закладом НОД нормативних та законодавчих умов ведення освітньої діяльності (наприклад, акредитаційні або ліцензійні вимоги). Внутрішня система управління якістю базується на принципах корпоративного управління, а саме: лідерства та етичної поведінки керівника закладу НОД, створення ним етичного професійного середовища. Формування такої корпоративної культури, як складової частини системи управління якістю закладу НОД, дозволяє залучати персонал до прийняття управлінських рішень, що базуються на фактах, управляти взаємовідносинами, мотивувати персонал до найкращого виконання професійних обов'язків. Головним елементом моделі забезпечення якості управління ЗНОД є дорослий учень або набувач неформальної освіти дорослих (клієнт).

У запропонованій нами моделі оцінка якості управління закладом НОД має три складові, в основі яких лежить факторіально-критеріального метод:

- 1) оцінка зовнішніх стейкхолдерів (партнери, грантодавці, інвестори, конкуренти, відвідувачі офіційного сайту закладу, тощо);
- 2) оцінка внутрішніх стейкхолдерів (персонал ЗНОД);
- 3) клієнтська оцінка.

З огляду на процесний підхід до формування системи управління якістю, в

основу факторіально-критеріального метода покладено принцип ієрархії Беннетта (5), який дозволяє: провести глибокий аналіз та оцінку якості надання освітніх послуг закладом НОД з урахуванням наявних ресурсів та результатів навчання; оцінити якість корпоративного управління; та рівень конкурентоспроможності.

Таким чином, якість управління закладом неформальної освіти може бути забезпечена шляхом впровадження трирівневої моделі з відповідним механізмом оцінки, що базується на факторіально-критеріальному підході із застосуванням принципів ієрархії Беннетта. Запропонована модель відповідає національним стандартам управління та законодавчим вимогам щодо забезпечення якості освітньої діяльності в навчальних закладах України, зокрема неформальної освіти дорослих.

Ключові слова: якість управління, заклад неформальної освіти, забезпечення якості управління, оцінка якості управління.

Список використаних джерел

1. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. Дата оновлення: 27.03.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#n8> (дата звернення: 13 04 2025)
2. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю [Чинний з 07.01.2016р.]. Вид. офіц. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2015 https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_9000_2015.pdf
3. ДСТУ ISO 21001:2019 Освітні організації. Системи управління в освітніх організаціях. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 21001:2018, IDT) [Чинний з 01.01.2021р.]. Вид. офіц. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019
4. С.Г.Натошвілі. Стратегічне управління вищим навчальним закладом: теорія, методологія, практика : монографія. Київ: КНУТД, 2015. 320с. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/259/5/Натошвілі_монографія.pdf
5. A.Onkka. What is Bennett's Hierarchy Logic Model?/ Aurora Consult, 2018 URL: <https://www.auroraconsult.com/what-is-bennetts-hierarchy-logic-model/>