**ВРАХУВАННЯ СТАНДАРТІВ ISO СЕРУЇ 9000 ПРИ ВИЗНАЧЕННІ**

**ЗМІСТУ НАВЧАННЯ**

**1. ПІБ автора та співавторів**

А.М. ОВСЯНКІН

В.Д. ШПИЛЬОВИЙ

С.А. ЯСЕНКО

**2. Дата публікації**

17-18 листопада 2011 р.

**3. Видавець журналу**.

ФОП Гаража, Полтава, Україна

**4. Бібліографія**

1. Програма економічних реформ на 2010 - 2014 р.р. "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава**".** Комітет з економічних реформ при Президентові України [Електронний ресурс] -. Електорон. дан. (1 файл). - К., 2010. -87 с. Режим доступу: http ://www. president.gov. иа/docs/Programareform\_FINAL,\_2. Pdf 2. Проект 3акону України "Про вищу освіту" Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України [Електронний ресурс] -. Електорон. дан. (1 файл). - Режим доступу: [http://mon.gov.ua/imagesJqr/obg12011/proekt zakony ukrainu 28. 06](http://mon.gov.ua/imagesJqr/obg12011/proekt%20zakony%20ukrainu%20%2028.%2006). 2011.дос 3.Проект «Освітня реформа: зв'язок освіти та ринку праці». Міжнародний центр перспективних досліджень. [Електронний ресурс] -. Електорон.дан. (1 файл). - Режим доступу: http ://www.ісрѕ.сом.uа/fііеѕ/агtісіеѕ/бб/49/Еduсаtіоn Reform UK R. pdf. 4. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. - К.: Ленвіт, 2006. 35 с. 5. ДСТУ EN 473 «Неруйнівний контроль. Кваліфікація і сертифікація персоналу в галузі неруйнівного контролю (EN 473, IDT)». 6. прДС.ТУ EN 4179 «Авіація і космонавтика. Кваліфікаційні вимоги і сертифікація персоналу з неруйнівного контролю (EN 4179, IDT)».

**5. Серія журналу**

Стратегічне управління, управління портфелями, програмами та проектами

**6. Спеціальність/галузь знань**

Педагогіка, освіта

**7. Опис файлу**

Сьогодні, в Україні значна увага приділяються питанням реформування підходів щодо освіти, включно з рамковими поняттями, які визначають її форму та зміст. Так серед інших рамкових документів можна назвати Програму економічних реформ на 2010- 2014 роки «3аможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» Президента України (див. Розділ «Підвищення стандартів життя») [1], новий проект 3акону України «Про вищу освіту» [2]. Серед аналітичних та методичних матеріалів слід відмітити проект Міжнародного центру перспективних досліджень (далі МЦПД) «Освітня реформа: зв'язок освіти та ринку праці» [3], «Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» Європейської асоціацій із забезпечення якості вищої освіти (ENQA) [4] тощо. Крім того, слід не забувати, що незалежно від реформування освітньої галузі в країні в ринкову дійсність вже активно впроваджуються вимоги щодо підготовки, атестації та сертифікації персоналу через процедури учасників ринку. 3 такими процедурами можна ознайомитись за документами Національного агентства з акредитації України та, наприклад, стандартами ДСТУ EN 473 «Неруйнівний контроль. Кваліфікація і сертифікація персоналу в галузі неруйнівного контролю (EN є73, IDT).> [5], а також прДСТУ EN 4179 «Авіація і космонавтика. Кваліфікаційні вимоги і сертифікація персоналу з неруйнівного контролю (EN 4179, IDT)» [6].

3гідно з[1, с. 30], основними проблемами щодо освіти е:

1. невідповідність якості освіти сучасним вимогам (відмічено факт, що «... близько 20 % роботодавців указують на невідповідність кваліфікації працівників займаній посаді...»;
2. недостатня доступність освіти;
3. неефективність механізму державного фінансування системи освіти;
4. наростання диспропорцій між підготовкою фахівців і попитом на них на ринку праці;
5. відсутність єдиного освітнього простору.

3 зазначених про6лем дві стосуються змісту та ефективності освіти, відповідності результатів надання освітніх послуг запитам споживачів. У цьому ж документі відзначаються, як причина цих проблем, неузгодженість планування та організації освітніх послуг з вимогами ринку праці та процесів всередині , скажімо, «освітянської машини» України. 3а проектом МЦПД серед проблем, що стосуються формування кваліфікаційної рамки та атестації/сертифікації персоналу можна віднести: формування кваліфікаційних вимог без залучення роботодавців; відсутність незалежного оцінювання отримання кваліфікації, низька ефективність моніторингу потреб ринку.

На наш погляд, ця ситуація міцно «зацементована» функціональною структурою (підходом до формування) системи освіти. Свого роду недеформована функціональна система освіти «радянського» типу, що має працювати у ринкових умовах, всіляко бореться з цим ринком. А на ринку ключовим питанням е: Чи задоволений споживач? На відміну від «функціонального»: Чи дотримані формальні вимоги?

3 базовими принципами, та прикладами «відповідної практики» щодо сучасної організації бізнесу загалом та конкретно освітніх послуг можна ознайомитись за такими документами: серіями стандартів І50 9000 та 10000; моделлю «досконалості» Європейського фонду якості менеджменту та стандартах ENQA [4].

Ці принципи та «практики» за системою формування вимог да змісту освітніх програм та визначення кваліфікаційних вимог не узгоджуються з прийнятою в Україні системою: ні за практикою формування освітніх стандартів, ні за системою акредитації, ліцензування, ні за системою сертифікації персоналу. останні роки зросте тенденція впровадження у закладах освіти систем менеджменту якості згідно міжнародних стандартів ISO серії 9000, які встановлюють шляхи до постійного підвищення якості і результативності діяльності і орієнтують на взаємозв’язок зі споживачем та його задоволеність.

Під час переходу від функціональної до процесної моделі організації системи освіти в умовах впровадження системи менеджменту якості (або якісного менеджменту чи якості менеджменту) рівень діяльності закладу за вимогами освітніх стандартів може бути оцінений як обов'язковий і вихідний для подальших поліпшень. Поліпшення згідно стандартів ISO 9001 i ISO 9004 повинні проводитися на основі аналізу процесів діяльності, в тому числі і процесів, пов'язаних із споживачами.

* організації (закладі), орієнтованому на замовника, повинні бути визначені (р.4.1 ISO 9004):
* показники щодо само оцінювання і задоволення замовників

діяльністю закладу;

* процеси, які ведуть до поліпшення показників;
* методи, придатні для оцінювання поліпшень процесів і показників (в тому числі *для* само оцінювання).

А за стандартами ENQA навчальні заклади вищої освіти повинні серед іншого:

* + проводити регулярний періодичний перегляд програм за участі зовнішніх експертів;
  + проводити регулярне спілкування з працедавцями,
  + представниками ринку праці та іншими відповідними організаціями тощо.

Стандарт ISO 9004 (Додаток стандарту) пропонує показники для оцінювання діяльності за п'ятьма ступенями досконалості (від відсутності системного (формального) підходу до ступеня оптимальних результатів) щодо показників, які можуть бути запропоновані для оцінювання змін у змісті навчального процесу, у компетенціях фахівців, в освітніх технологіях.

Длязадоволення потреб та очікувань замовників необхідно розуміти їх потреби, у тому числі потенційні, визначати ключові характеристики знань (компетенцій), оцінювати конкуренцію на ринку праці (згідно розд. 5.2. Стандарту). Крім того можна застосувати методику «Структурована функція якості» («Дім якості»). для цього необхідно визначити взаємоприйнятні процеси результативного та ефективного обміну інформацію із замовником, яка окрім вимог включає також вивчення ринку (розд. 7.2. Стандарту). Процеси зберігання, аналізування та використання інформації щодо замовників повинні бути включені в систему моніторинry і вимірювань задоволеності замовників на основі зворотного зв'язку (розд. 8.2.1. Стандарту).

Інформація про задоволеність замовників може включати:

- претензії замовників;

- дані анкетування і опитування;

- дані обговорень цільових дискусійних

— звіти об’єднань споживачів;

- галузеві та промислові дослідження.

Однією з головних задач підготовки спеціалістів з «Управління проектами», на наш погляд, е складання конкретного переліку основних замовників спеціалістів з урахуванням їх багатовекторності. Такими замовниками можуть бути, наприклад, проектні компанії і організації, що розробляють і впроваджують проекти за галузевими напрямами:

- машинобудування;

- будівельна індустрія;

- нафто-газовий комплекс;

— соціальна сфера;

— сфера послуг;

- адміністративні та урядові заклади.

Прикладом такої галузевої спрямованості можуть слугувати моделі щодо забезпечення кваліфікації та сертифікації персоналу в галузі неруйнівного контролю за стандартом EN 473 та, відповідно й у аерокосмічній галузі, EN 4179 засновані на ISO/ІЕС 17024.

Таким чином, встановлення переліку замовників,

формування зав’язків з ними на основі прямого і зворотного зв'язку під час вирішення питань удосконалення освітньої діяльності тому числі в процесі визначення змісту навчання спеціалістів (магістрів) е актуальною задачею, яка відповіде вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000 і може вирішуватися, наприклад, шляхом використання методології підготовки, атестації та сертифікації персоналу, що представлена в європейських галузевих стандартах (EN 473, EN 4179).