

ხარისხის მენეჯმენტის განვითარების თანამედროვე კონცეფცია

თამარ მენაბდე

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

რეზიუმე

განხილულია შემდეგი საკითხები: კრიტერიუმები, რომლებიც განისაზღვრება სპეციალისტების პროფესიული მომზადების ხარისხი უმაღლეს სასწავლებელში; უმაღლესი სასწავლებლის ხარისხის მართვის სისტემის მოდელის დაპროექტება TQM - ის იდეოლოგიასთან შესაბამისობაში; ფუნქციები და კრიტერიუმები, რომლებსაც ემყარება ხარისხის შიდასაუნივერსიტეტო მართვის სისტემის ეფექტურობა; ხარისხი – როგორც საგანმანათლებლო მომსახურების გარანტორი უმაღლეს სასწავლებელში.

საკვანძო სიტყვები: ხარისხი. ხარისხის მართვის სისტემები. ხარისხის მენეჯმენტი. ინდიკატორები.

1. შესავალი

დღეს მრავალ ქვეყანაში მსჯელობენ ხარისხის შესახებ, თუმცა, საყოველთაოდ ცნობილია, რომ ხარისხის პრობლემა მეცნიერების ყურადღების ცენტრში მუდამ იყო. ხარისხის ცნებას ხშირად ხარისხის მიღწევით დაინტერესებული პირებისა თუ სტრუქტურების პოზიციებიდან განსაზღვრავენ. მაგალითად, მთავრობის თვალში ხარისხი იმდენად არის მიღწეული, რამდენადაც სტუდენტი დადგენილ ვადებსა და საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობაში ასრულებს პროგრამას (რა თქმა უნდა, რაც შეიძლება ნაკლები დანახარჯებით). სტუდენტის აზრით, ხარისხი მიღწეულია, თუ განათლება დაკავშირებულია მის ინდივიდუალურ ინტერესებთან, უზრუნველყოფს მის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ჩაბმას და ა.შ. ამრიგად, ხარისხი კომპლექსურ ცნებად მოიაზრება და ჩვენ უნდა ვიმსჯელოთ არა ზოგადად ხარისხის, არამედ ხარისხის სხვადასხვა ასპექტის შესახებ. ამასთან, საჭიროა გავითვალისწინოთ ხარისხის სხვადასხვა დონე, მაგალითად, უნივერსიტეტის სტრუქტურული ქვედანაყოფების შესახებ ინფორმაციის ხარისხი, სწავლა-განათლების პროცესის ხარისხი, სტუდენტთა ცოდნის მონიტორინგის, შემოწმებისა და შეფასების ხარისხი, შედეგის ხარისხი და ა.შ. თანამედროვე უმაღლესმა სასწავლებელმა თავი უნდა სცნოს როგორც „ბაზრის სუბიექტმა“ და შესაბამისად სცნოს საბაზრო ეკონომიკის კანონზომიერებები. საგანმანათლებლო მომსახურების ბაზარზეც ზემოქმედებენ გადარჩენისათვის ბრძოლისა და „ბუნებრივი შერჩევის“ კანონზომიერებები, ხოლო ე. დემინგის მიხედვით „გადარჩენა ნებაყოფლობითი ქმედებაა“ [1].

დღეისათვის ბოლონის პროცესის ინიციატორთა და მონაწილეთა ყურადღების ცენტრში ევროპული უმაღლესი განათლებაა, რომლის ძირითად ამოცანაში შედის სპეციალისტების პროფესიული მომზადების ხარისხის შენარჩუნება და უზრუნველყოფა და ხარისხის ამაღლების მექანიზმების ძიება.

განათლების სფეროში ინვესტიციების ეფექტურობის უმნიშვნელოვანესი მაჩვენებელია მისი ხარისხი და რადგან მთავარი პოტენციალი ინოვაციური განვითარებისა კონცენტრირებულია უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებში და მისი დონე პირდაპირ განისაზღვრება უმაღლესი განათლების ხარისხით, ამიტომ განათლების მოდერნიზაციის ძირითად მიმართულებად გვევლინება უმაღლესი განათლების ხარისხის მართვის მოდელის შემუშავება.

პრობლემის მრავალგანზომილებიანი ხასიათი მის გადასაჭრელად მოითხოვს სხვადასხვა სამეცნიერო მიმართულებების ჩართულობას, როგორცაა – ეკონომიკური თეორია, მენეჯმენტი, მათემატიკური სტატისტიკა, ფსიქოლოგია, სოციოლოგია.

2. ძირითადი ნაწილი

ერთ-ერთ გზად განათლების მოდერნიზაციის საქმეში შეიძლება იქცეს სისტემის მართვაში ხარისხის საყოველთაო მართვის პრინციპების დანერგვა. ხარისხის საყოველთაო მართვის მეთოდოლოგიის ადაპტაციის საკვანძო პრობლემებს საგანმანათლებლო სფეროში წარმოადგენს იმ საკითხების შინაარსისა და თანმიმდევრობის არჩევანი, რომლებსაც შეუძლიათ გახდნენ საგანმანათლებლო მომსახურების ხარისხის გარანტორები უმაღლეს სასწავლებელში.

კვლევებმა აჩვენა, რომ სპეციალისტების პროფესიული მომზადების ხარისხი უნივერსიტეტში აუცილებლად უნდა იქნეს განხილული, როგორც საგანმანათლებლო სისტემის უნარი დააკმაყოფილოს, ერთის მხრივ, შრომის ბაზრის მოთხოვნილება შესაბამისი კვალიფიკაციის სპეციალისტებზე, მეორეს მხრივ-პიროვნების მოთხოვნილება კონკურენტუნარიანი ცოდნის მიღებისა.

საფუძველი უმაღლესი სასწავლებლის ხარისხის მართვის სისტემის მოდელის დაპროექტებისა შეიძლება გახდეს მოდელი, რომელიც შესაბამისობაშია ხარისხის საყოველთაო მართვის იდეოლოგიასთან, რომელიც არ მიჯნავს ხარისხის მართვის სისტემას ორგანიზაციის მთლიანი მართვის სისტემისგან, დემინგის ციკლის სრული გათვალისწინებით.

ხარისხის მართვის შიდასაუნივერსიტეტო სისტემის პრინციპები, მოწოდებულია შეასრულოს რეგულაციის ფუნქციები ზოგადსამეცნიერო, სტრატეგიულ, პრაქტიკულ-ორიენტირებულ, ტექნიკურ, კონკრეტულ-სამეცნიერო და ფაქტორულ დონეებზე.

ზოგადსამეცნიერო ხასიათის პრინციპების ქვესისტემა დაფუძნებულია სისტემური მიდგომის მეთოდოლოგიაზე, რომელიც ხარისხის შიდასაუნივერსიტეტო მართვისადმი მიმართებაში რეალიზდება ინტეგრალური მთლიანობის, მიზანზე ორიენტირების, მდგრადობის, მრავალდონიანობის და მართვადობის პრინციპების ქვესისტემის გამოყოფის საშუალებით.

პრინციპების ქვესისტემა, რომელიც უზრუნველყოფენ განათლების ხარისხის მართვის სტრატეგიული დონეს, დაფუძნებულია სინერგეტიკული მიდგომის მეთოდოლოგიაზე, რომელიც ხასიათდება გარე ზემოქმედებებთან შედარებით საგანმანათლებლო დაწესებულების კომპონენტების შიდასისტემური კავშირების უპირატესი როლით, განსაზღვრავს რა მართვის ყველაზე ეფექტურ მეთოდს – მართვას თვითორგანიზაციის მექანიზმების საშუალებით.

სინერგეტიკული მიდგომის მეთოდოლოგია განაპირობებს განათლების ხარისხის მართვის შემდეგი პრინციპების ქვესისტემის გამოყოფას: მმართველი პარამეტრების მოქმედებები; თვითორგანიზაცია; შეუქცევადობა; მცირე ზემოქმედებებით მართვის ხასიათის გათვალისწინება; დიფერენციაცია ზემოქმედების დროს.

პრინციპების ქვესისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს განათლების ხარისხის მართვის პრაქტიკულ-ორიენტირებულ დონეს, დაფუძნებულია ხარისხის საყოველთაო მართვის კონცეფციაზე და წარმოდგენილია შემდეგი პრინციპებით: გახსნილობა; წინმსწრები განვითარება; პროცესების სრულყოფა. იგი შეიცავს საბაზო პრინციპებს, რომლებიც საფუძველად უდევს ISO 9001 : 2001 სტანდარტს, სახელდობრ: ორგანიზაციის ორიენტაცია დამკვეთზე, ხელმძღვანელობის ლიდერობა; თანამშრომელთა ჩართულობა; პროცესზე ორიენტირებული (ანუ პროცესული) მიდგომა; მართვისადმი სისტემური მიდგომა; გადაწყვეტილების მიღებისადმი მიდგომა, რომელიც დაფუძნებულია ფაქტებზე; ურთიერთხელსაყრელი ურთიერთობები მომწოდებელთან (კორპორაციულ პარტნიორებთან).

პრინციპების ქვესისტემა, რომელიც შეიძლება მიგაკუთვნოთ ხარისხის მართვის ტაქტიკურ დონეს, დაფუძნებულია ანთროპოლოგიური აქმეოლოგიური მიდგომის მეთოდოლოგიაზე,

წარმოდგენილია პრინციპებით: ეკოლოგიურობის; პიროვნების ინდივიდუალური თავისებურებების გათვალისწინებით; კრეატიულობით.

ხარისხის მართვის პრინციპების ქვესისტემა დაფუძნებულია კულტუროლოგიურ, პირადულ-საქმიანობით და გერმენევტიკულ მიდგომებზე, განსაზღვრავს რა პედაგოგიური ცოდნის კონკრეტულ-სამეცნიერო დონეს, წარმოდგენილია შემდეგი პრინციპებით: სტუდენტის უნიკალურ პიროვნებაზე პედაგოგიური პროცესის ორიენტაციით; დიალოგით; კულტურის საშუალებით სტუდენტისადმი განათლების ორიენტირებულობით; კულტუროლოგიური კომპონენტის აქტუალიზაციით.

ამრიგად, ხარისხის შიდასაუნივერსიტეტო მართვის ფუნქციათა სისტემა შეიძლება შედგებოდეს: ინფორმაციულ-ანალიზური, ორგანიზაციულ-ტექნოლოგიური, საკონტროლო-დიაგნოსტიკური, რეგულაციურ კორექციული, ნორმატიული, მმართველობითი და კადრების მართვის ფუნქციებისგან.

ხარისხის მართვის სისტემის ფუნქციონირება ხორციელდება შესაბამისი ინფორმაციულ-ანალიზური გარემოს პირობებში, ამასთან დიდი მნიშვნელობა ენიჭება ინფორმაციული გარემოს მდგრადობას, რომელიც უზრუნველყოფილია მართვის სისტემის კომპონენტების წარმოდგენით ინფორმაციულ-ანალიტიკური გარემოს შექმნის საფუძველზე თანამედროვე საგანმანათლებლო ტექნოლოგიების საშუალებების გამოყენებით.

პროცესული მიდგომა კონცეპტუალურზე უფრო იყო ISO 9000-1994 სტანდარტში, ხოლო მისი გამოყენება პრაქტიკაში დაიწყო ISO 9000-2000 სტანდარტების ვერსიის შემოღებასთან ერთად.

გამოყოფენ პროცესების შემდეგ ჯგუფებს: ძირითადი (საბაზო), ხარისხის მენეჯმენტის პროცესები და პროცესები, რომლებიც მთლიანობაში უზრუნველყოფენ განათლების ხარისხს. საბაზო პროცესების შედეგია მომზადებული სპეციალისტების გამოშვება (ან მომსახურების გაწევა). ხარისხის მენეჯმენტის პროცესების შედეგი კი წარმოგვიდგება ძირითადი და უზრუნველყოფი პროცესების შედეგობრიობის ამაღლების სახით. უზრუნველყოფი პროცესების შედეგია აუცილებელი პირობების შექმნა ძირითადი პროცესების განხორციელებისათვის.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ძირითადი მახასიათებლებია გამჭვირვალობა, მართვალობა, განვითარება.

საგანმანათლებლო მომსახურებათა მომხმარებლების ჯგუფების მიხედვით ხარისხის პარამეტრებად (პროფილებად) წარმოგვიდგებიან სტუდენტები, პოტენციური დამსაქმებლები, სახელმწიფო, საზოგადოება, შიგა მომხმარებლები (პროფესორ-მასწავლებლები და პერსონალი). მომხმარებელთა სხვადასხვა ჯგუფების მოთხოვნათა დაზუსტება საშუალებას მოგვცემს ჩამოვაყალიბოთ საერთო ნორმატიული მიზანი, განვსაზღვროთ საგანმანათლებლო მომსახურებათა მომხმარებლების ჯგუფების განვითარების მთავრი პრიორიტეტები საერთო კორპორაციული მიზნის

გაშლის ალგორითმი, მიზნების იერარქიულ სტრუქტურად მიზეზობრივ-შედეგობრივი დიაგრამის გამოყენების საფუძველზე, რომლის აგების ზოგადი პრინციპი შემოთავაზებულია ისიკავას მიერ. ეს ინსტრუმენტი ხარისხის საყოველთაო მართვის არსენალიდან საშუალებას გვაძლევს გამოვაკლინოთ თანაფარდობა განათლების ხარისხის პარამეტრებსა და მათზე ზემოქმედ ფაქტორებს შორის.

ლოკალური ექსპერიმენტების ჩატარების კონტექსტში არსებითია სწავლების ხარისხის მაჩვენებლები: სასწავლო-მეთოდური და მატერიალურ-ტექნიკური აღჭურვის ხარისხი; სტუდენტთა ცოდნის რეიტინგ-კონტროლის ანალიზი; ცნობები კურსდამთავრებულთა შრომითი მოწყობის შესახებ, დამსაქმებლის გამოძახილი (1 წლის შემდეგ).

ამრიგად, განათლების ხარისხი არის ინტეგრალური მახასიათებელი, რომელსაც შეხება აქვს უმაღლესი სასწავლებლის მთელ საქმიანობით ციკლთან პროექტირების, საგანმანათლებლო პროცესის რეალიზაციისა და კონტროლის, ინფრასტრუქტურული უზრუნველყოფის (ინფოკომუნიკაციური ტექნოლოგიების საფუძველზე) და აგრეთვე უმაღლესი სასწავლებლის თვითშეფასების ჩათვლით. განათლების სისტემის მსგავსი პრაქტიკული გაგება მოითხოვს მონიტორინგის განსაკუთრებულ ტექნოლოგიებს, რაც უმნიშვნელოვანესი ინსტრუმენტია განათლების დასაწერად შინაარსის ეფექტურობის შემოწმებისა და შეფასებისათვის, უმაღლესი სასწავლებლის მართვის ეფექტურობის ამაღლებისათვის, სწავლების პროცესის სრულყოფისათვის. მონიტორინგის ობიექტების როლში გვევლინება როგორც უმაღლესი სასწავლებლის ცალკეული ქვეგანყოფილებები, ასევე განათლებისა და მართვის დონის სხვადასხვა პროცესები, საქმიანობის ცალკეული ასპექტები (მაგ. ფსიქოლოგიური, პედაგოგიური მონიტორინგი; სტუდენტების მომზადების ხარისხის, პედაგოგიური კადრების ხარისხის, საგანმანათლებლო პროცესის, მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის მონიტორინგი). საგანმანათლებლო ტექნოლოგიებისა და პროგრამების ხარისხის განსაზღვრისათვის გამოიყენება სხვადასხვა ინდიკატორების დამუშავებასთან დაკავშირებული მიდგომები-ინდიკატორის ცნებაში იგულისხმება მონიტორინგის ობიექტების განზოგადოებული კომპლექსური მახასიათებლები. ინდიკატორებად შეიძლება მოგვევლინოს: განათლების შინაარსის ინტელექტუალიზაციის ხარისხი, პროფესიული განათლების შინაარსისა და ტექნოლოგიების უნარი უზრუნველყოს სპეციალისტის მაღალი პროფესიონალური მომზადება, პროფესიული განათლების შინაარსის ინტეგრაცია, საგანმანათლებლო პროგრამების ორიენტირებულობა პროფესიული შემოქმედების განვითარებაზე და ა.შ.

მნიშვნელოვანია აღვნიშნოთ, რომ ინდიკატორებიდან ყოველი მათგანი ხასიათდება პარამეტრების დიდი რაოდენობით, რომლებიც ექვემდებარებიან კონტროლსა და ანალიზს, აქედან გამომდინარე განათლების ხარისხის მართვის პრობლემის გადაწყვეტა შეუძლებელია უნივერსიტეტის მართვის სისტემის სრული ინფორმატიზაციის გარეშე.

3. დასკვნა

ამრიგად, შეიძლება ითქვას, რომ განათლების მხარდაჭერის ხარისხი და მისი ღონე მნიშვნელოვნადაა დამოკიდებული შესაბამისი სტანდარტებისა და საგანმანათლებლო პოლიტიკის შემუშავებლების ინტელექტზე. მეტად მნიშვნელოვანია, რომ ისინი, შემუშავებლები, არ ივიწყებენ იმას, რომ ფილოსოფიური თვალსაზრისით განათლების ხარისხი არის მისი განვითარების ყველა პრობლემის სინთეზატორი და ამავდროულად იმ რეფორმებისა და საგანმანათლებლო პოლიტიკის ხარისხის ინდიკატორი, რომლებიც ტარდება უკანასკნელ წლებში მოცემულ სფეროში. უწინარეს ყოვლისა კი იმას, რომ განათლების ხარისხი შედგება მისი სამი ძირითადი შემდგენის – ადამიანის, განათლების შინაარსისა და საგანმანათლებლო ტექნოლოგიებისგან [2].

ლიტერატურა:

1. სამადაშვილი ა., ჯაფარიძე შ. განათლების ხარისხის მართვა. ხარისხის პრემიები. თბილისი, 2007
2. Курличенко Н.Н. Вопросы управления качеством образования в условиях перехода на Болонскую систему обучения. <http://www.eduhmao.ru/info/13854/83645>.

THE MODERN CONCEPT OF QUALITY MANAGEMENT DEVELOPMENT

Menabde Tamar
Georgian Technical University

Summary

The article covers the following issues: criteria to define professional quality of specialists at the universities; designing the model of the quality assurance system of the universities in accordance with TQM ideology; functions and criteria according to which the effectiveness of the quality assurance system is being developed; quality as a guarantee of educational service at universities.

СОВРЕМЕННАЯ КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Менабде Т.
Грузинский Технический Университет

Резюме

В статье рассмотрены следующие вопросы: критерии внутривузовской системы обеспечения качества подготовки специалистов; проектирование модели системы управления качеством в высших учебных заведениях в соответствии с идеологией TQM; функции и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества; качество - как гарантор образовательного обслуживания в высших учебных заведениях.