

*Скріпнікова Л. В., Луганський національний університет імені Тараса Шевченка*

## **РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ МУЗИКИ НА ОСНОВІ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ**

Скріпнікова Л. В.

Розробка системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики на основі процесного підходу

У статті проаналізовано процесний підхід та його значення в системі управління якістю підготовки майбутніх учителів музики. Визначено основні процеси та розкрито зміст даних процесів у системі управління якістю вищого навчального закладу музичного профілю.

*Ключові слова:* процесний підхід, процес, система управління якістю, учитель музики.

Скрипникова Л. В.

Разработка системы управления качеством подготовки будущих учителей музыки на основе процессного подхода

В статье проанализирован процессный подход и его значение в системе управления качеством подготовки будущих учителей музыки. Определены основные процессы и раскрыто содержание данных процессов в системе управления качеством высшего учебного заведения музыкального профиля.

*Ключевые слова:* процессный подход, процесс, система управления качеством, учитель музыки.

Конкурентоспроможність освітніх установ нерозривно пов'язана з їх досягненням ділової досконалості та підвищенням задоволеності споживачів освітніх послуг: студентів, роботодавців, держави, суспільства тощо. Тому за останнє десятиліття освітні установи приділяють велику увагу розробці, упровадженню систем менеджменту якості та їх сертифікації на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9000.

Розробка та впровадження систем менеджменту якості у вищому навчальному закладі є дієвим засобом, що дозволяє посісти гідне місце на ринку освітніх послуг.

Питання розробки системи менеджменту якості на основі процесного підходу в освітній установі досліджувалися достатньо широким колом як зарубіжних, так і вітчизняних учених та фахівців (Н. Селезньова, О. Субетто, В. Соколов, С. Степанов, А. Щербаков, В. Азарьєва, Ю. Афанасьєв, В. Левшина, Л. Віткін, В. Ігнаткін, Т. Калита та ін.). Проте більшість публікацій присвячені питанням побудови системи менеджменту якості у вузах здебільшого технічного профілю, які працюють з технологіями менеджменту якості та є лідерами в цій сфері. Наразі є невелика кількість досліджень, що стосуються питань менеджменту якості у вузах педагогічного та творчого напрямку в роботах В. Колясникова, С. Солоніна, І. Вешньової та ін. Проте в опублікованих роботах практично зовсім відсутні відомості про розробку системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики на основі процесного підходу.

Мета статті – визначити та проаналізувати основні та допоміжні процеси системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.

Стандарти ISO є універсальними й можуть застосовуватися до усіх без винятку видів діяльності. Зараз існує 4 версія міжнародного стандарту ISO 9000 Quality management systems. На основі ідентичного перекладу введений у дію державний стандарт ДСТУ ISO 9000:2009, який «містить вимоги до систем управління якістю, спрямовані на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживача» [4, с. V].

Стандарти ISO розроблені з метою надання методичної допомоги організаціям усіх видів і розмірів з упровадження та забезпечення ефективних систем менеджменту якості. У вищих навчальних закладах для цього створюються центри менеджменту якості – структурні підрозділи, що займаються розробкою та розвитком систем менеджменту якості цих вузів.

В основі стандарту – вісім принципів менеджменту якості, завдяки яким вище керівництво може поліпшувати діяльність у системі менеджменту якості вищого навчального закладу музичного профілю. Чинна четверта версія стандарту ДСТУ ISO 9000:2009, так само, як і третя версія, базується на процесному підході. Одним із найбільш важливих для нашого дослідження принципів є саме процесний підхід, згідно з яким «бажаний результат досягається скоріше, якщо діяльністю та відповідними ресурсами керують як процесом» [5, с. IV].

Система управління якістю підготовки майбутніх учителів музики на основі процесного підходу дає підставу для характеристики даного підходу. Під процесним підходом розумітимемо застосування в межах організації системи процесів разом із їх визначенням та взаємодіями, а також управління ними. При цьому «діяльність, у якій використовують ресурси та якою можна керувати для перетворення входів на виходи, може вважатися процесом» [4, с. VI].

Кожний процес має своє призначення, тобто головну мету, яку він досягає і яка є результатом. «Вихід» – це результат виконання процесу, «вхід» – це об'єкт або інформація, які перетворюються на вихід у процесі його виконання. Як зазначає Л. Віткін, управління процесом здійснюється завдяки інформації керуючої дії (як, за яких умов, за якими правилами треба перетворювати входи на виходи) та інформації обмежувального характеру (законодавчі акти, стандарти, внутрішні документи організації) [2, с. 80]. Деякі вихідні елементи одного процесу можуть бути вхідними для іншого. Таким чином, процеси об'єднуються в ланцюжок процесів. Ресурси забезпечують та підтримують функціонування процесу.

Реалізація процесного підходу, за визначенням ДСТУ ISO 9001:2009, зумовлює:

- 1) визначення процесів, необхідних для системи управління якістю;
- 2) визначення послідовності та взаємодії цих процесів;

3) забезпечення наявності ресурсів та інформації, необхідних для забезпечення результативності функціонування цих процесів та управління ними;

4) забезпечення наявності ресурсів та інформації, необхідних для підтримання функціонування та моніторингу цих процесів;

5) здійснення моніторингу, вимірювання та аналізування цих процесів;

6) уживання заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення цих процесів [4, с. 2].

Процеси вищого навчального закладу музичного профілю можна класифікувати за визначенням, що передбачає розподілення всіх процесів на основні, безпосереднім результатом яких є випуск продукції чи надання послуги; допоміжні, результатом яких є створення необхідних умов для здійснення основних процесів; процеси менеджменту, результатом яких є підвищення результативності й ефективності основних та допоміжних процесів. Успішна діяльність організації та задоволення споживачів залежать саме від основних процесів, які виконують головну роль по відношенню до інших процесів. За визначенням В. Єфимова [3, с. 18], основні процеси є стратегічно важливими для успішності організації, пов'язаної зі створенням продукції (послуги); вони впливають на задоволеність споживачів, сприяють реалізації місії організації.

Галузь використання системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики – навчальний процес, основною продукцією якого є освітні послуги. У рамках цього процесу студенти розглядаються як внутрішні споживачі навчальних, інформаційних, соціальних та інших послуг, що надаються вищим навчальним закладом музичного профілю.

Управління якістю будь-якого об'єкту охоплює всі етапи його життєвого циклу. За визначенням Е. Сундарон, життєвий цикл продукції – це сукупність взаємопов'язаних процесів створення та послідовного вимірювання стану продукції від формування вимог до неї і до закінчення її споживання [6, с. 12].

Щодо системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики, процес життєвого циклу надання освітньої послуги може складатися з наступних процесів:

- 1) маркетинг, вивчення ринку освітніх послуг;
- 2) довузівська підготовка;
- 3) відбір абітурієнтів;
- 4) розробка навчальних планів і програм;
- 5) організація навчального процесу;
- 6) контроль якості знань студентів;
- 7) працевлаштування випускників.

Так, наприклад, процес «Маркетинг, вивчення ринку освітніх послуг» – це діяльність вищого навчального закладу, спрямована на посилення конкурентних позицій, задоволення потреб споживачів в освітніх послугах тощо.

Велика конкуренція запропонованих освітніх послуг вимагає від вищих навчальних закладів музичного профілю серйозних маркетингових досліджень:

- вивчення структури, стану та перспектив ринку освітніх послуг у цілому, а також його основних складових: попиту, пропозицій та механізмів їх урівноваження;
- вивчення потреб певного сегменту споживачів освітніх послуг (студентів, їх батьків, викладачів, держави, суспільства та ін.);
- вивчення ринку праці з метою визначення попиту вчителів музики для загальноосвітніх закладів;
- підтримання контактів із випускниками вищого навчального закладу та роботодавцями.

Вхід процесу «Маркетинг, вивчення ринку освітніх послуг» – інформація від споживачів, безпосередніх одержувачів освітніх послуг. Вихід процесу – інформація для споживачів освітніх послуг (спеціальність, з якої здійснюється підготовка майбутніх учителів музики; терміни навчання; додаткові освітні послуги; участь закладу в культурних подіях міста та області). Ресурсне

забезпечення – анкети, інтерв'ю, центр маркетингових досліджень, викладачі кафедр.

Процес «Довузівська підготовка» являє собою допрофесійну підготовку абітурієнтів до навчання у вузі на засадах поглибленого вивчення профільних дисциплін через інтеграцію змісту освіти загальноосвітнього та вищого навчальних закладів [7, с. 106]. Підготовка абітурієнтів у процесі довузівської підготовки передбачає організацію навчання з урахуванням особливостей індивідуального розвитку, рівня музично-теоретичних знань та виконавських навичок випускників музичних шкіл, шкіл мистецтв чи вищих навчальних закладів I – II рівнів акредитації. Особливістю початкової музичної освіти є визначений термін навчання (7 років – фортепіано, струнно-смичкові інструменти; 5 років – народні, духові інструменти). Ураховуючи суттєвий розрив між закінченням музичної школи (5 – 7 клас) та вступом до вищого навчального закладу (11 клас), виникає необхідність починати роботу з абітурієнтами на ранньому етапі для вдосконалення виконавських навичок та поліпшення вже отриманих музично-теоретичних знань.

Вхід процесу «Довузівська підготовка» – учні випускних класів загальноосвітнього навчального закладу з початковою музичною освітою, вихід – абітурієнти, відповідні вимогам до рівня знань, достатніми для вступу до вищого навчального закладу. Ресурсне забезпечення процесу – центр довузівської підготовки, професорсько-викладацький склад.

Процес «Відбір абітурієнтів» – це діяльність вищого навчального закладу з прийому та зарахуванню абітурієнтів на навчання у ВНЗ музичного профілю, яка здійснюється згідно з умовами прийому до вищих навчальних закладів України (Наказ МОНмолодьспорт України № 1179 від 12.10.2011 року).

У наукових дослідженнях відбір абітурієнтів до вищих навчальних закладів є тим потужним механізмом, який, регулюючи систему на «вході», забезпечує здатність вузу здійснювати свою місію в підготовці висококваліфікованих фахівців.

При відборі абітурієнтів вищий навчальний заклад повинен установити:

- виконавські та музично-теоретичні вимоги до абітурієнтів;
- критерії оцінювання творчого конкурсу;
- необхідні документи для встановлення відповідності абітурієнтів

встановленим вимогам.

Вхід процесу «Відбір абітурієнтів» – абітурієнти з певними знаннями, уміннями й навичками, які вступають до вищого навчального закладу музичного профілю, вихід – студенти вищого навчального закладу музичного профілю. Ресурсне забезпечення – вищий навчальний заклад, приймальна комісія.

Процес «Розробка навчальних планів і програм» – діяльність ВНЗ з розробки варіативної частини навчальних планів і програм, що передбачена держстандартом, та виділення найбільш значущих базових дисциплін, що забезпечують фундаментальну підготовку фахівця відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики. За визначенням А. Алексюк, навчальні плани та програми навчальних дисциплін «є вирішальною ланкою в науковій організації й плануванні навчального процесу вузу. Завдяки їм у кінцевому підсумку вирішуються головні питання змісту підготовки спеціалістів» [1, с.407].

Навчальні плани і програми повинні бути гнучкими, забезпечувати можливість спеціалізації в широких галузях, закладати передумови для підвищення кваліфікації відповідно до потреб ринку праці та особистості, що змінюються; мати знання, які користуються попитом на ринку освітніх послуг та ринку праці; забезпечувати підготовку фахівців згідно з поточними та майбутніми потребами; поєднувати фундаментальну й інноваційну підготовки.

Система управління якістю підготовки майбутніх учителів музики передбачає, що для реального забезпечення вимог до фахівців навчальні програми повинні своєчасно розроблятися й розглядатися на засіданнях відповідних кафедр. Обов'язковим є узгодження навчальних програм з гуманітарних і соціально-економічних, природничо-наукових та спеціальних дисциплін.

Для процесу «Розробка навчальних планів і програм» входом є вимоги до фахівця у вигляді освітньо-кваліфікаційної характеристики (ОКХ), вимоги до навчальних програм, результати маркетингових досліджень стосовно споживачів освітніх послуг, а виходом – затверджені навчальні плани та програми, навчально-методичні комплекси дисциплін, програми практик. Ресурсним забезпеченням процесу виступають: декан / директор інституту, деканат, завідуючий кафедрою, професорсько-викладацький склад, навчально-методичний відділ.

Процес «Організація навчального процесу» – діяльність ВНЗ; враховуючи специфіку організації навчального процесу у вузах музичного профілю, передбачає декомпозицію розкладу занять вузу з урахуванням індивідуальної форми проведення занять зі спеціальних предметів (інструмент, диригування, вокал), організацію навчально-методичного навантаження професорсько-викладацького складу, виконання навчального навантаження викладачами кафедр та ін.

Організація навчального процесу може мати велику кількість різноманітних варіантів його побудови, послідовності його етапів від початкового до заключного, комбінації конкретних завдань. Але найбільш важливими серед них є такі: отримання знань, здобування навичок, освоєння досвіду, розвиток здібностей, опанування мистецтвом професійної діяльності студентом.

Для «Організації навчального процесу» входом є параметри навчального плану спеціальності «Музична педагогіка і виховання», що відповідає ДСВО, виходом – розклад занять та екзаменаційних сесій, розподілення навчального навантаження професорсько-викладацького складу. Ресурсне забезпечення – деканат, завідуючий кафедрою, професорсько-викладацький склад, навчально-методичний відділ.

Спираючись на основні процеси, необхідно визначити допоміжні процеси, котрі, як зазначалося вище, націлені на створення необхідних умов для здійснення основних процесів:



- 1) кадрове забезпечення;
- 2) навчально-методичне забезпечення системи підготовки майбутніх учителів музики;
- 3) музично-технічне забезпечення системи підготовки майбутніх учителів музики;
- 4) управління інфраструктурою.

Визначення основних та допоміжних процесів передбачає дотримання певних правил [8, с. 87-89]. По-перше, залежно від особливостей конкретного вищого навчального закладу обираються такі процеси, які зможуть позитивно вплинути на якість освітніх послуг. По-друге, кількість процесів визначається  $7 \pm 2$  (основних) та  $5 \pm 2$  (допоміжних). Запропонована кількість процесів залежить від здібності певної людини ефективно керувати та сприймати інформацію не більше зазначеної кількості. По-третє, кожний процес повинен мати відповідального («хазяїна» процесу), який володіє ресурсами та повноваженнями для його здійснення.

Велике значення для системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики на основі процесного підходу має процес «Вимірювання, аналіз та поліпшення». У стандарті зазначено, що впровадження моніторингу, вимірювань, аналізування та поліпшення необхідні для: доведення відповідності продукції; забезпечення відповідності системи управління якістю; постійного поліпшення результативності системи управління якістю [4, с. 8]. За допомогою моніторингу вищий навчальний заклад музичного профілю може виявляти слабкі сторони всього навчального процесу та визначати позитивні аспекти підвищення якості. Діяльність вищого навчального закладу по вимірюванню, аналізу та поліпшенню має виступати складовою всіх процесів системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики, що дозволить покращити якість входу та процесу, в результаті чого на виході буде підвищення задоволеності зацікавлених сторін.

Таким чином, при процесному підході головна увага звертається на горизонтальні зв'язки в організаційній структурі вищого навчального закладу

музичного профілю, які є найбільш слабкими. Система управління якістю на основі процесного підходу сприяє забезпеченню відповідної якості усіх стадій життєвого циклу освітньої послуги та усіх аспектів діяльності вищого навчального закладу музичного профілю.

Подальшої наукової розробки потребує визначення зацікавлених сторін у вищій музично-педагогічній освіті та споживачів освітніх послуг вищого навчального закладу музичного профілю.

### Література

1. **Алексюк А. М.** Педагогіка вищої школи. Історія. Теорія : [навч. посібник] / А. М. Алексюк. – К. : Либідь, 1998. – 560с.
2. **Віткін Л. М.,** Ігнаткін В. У. Використання функцій розподілу ймовірностей для контролю статистично керованих процесів / Л. М. Віткін, В. У. Ігнаткін // Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних сил ім. В. Кожедуба. – 2008. – Вип. 2(17). – С. 80 – 88.
3. **Ефимов В. В.** Процессы и процессно-ориентированный подход : [уч. пособие] / В. В. Ефимов. – Ульяновск : УлГТУ, 2005. – 84с.
4. **Система** управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2009. – [Чинний від 2009-06-22]. – К. : Держспоживстандарт України 2009. – 34 с. – (Національний стандарт України).
5. **Система** управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2007-09-03]. – К. : Держспоживстандарт України 2008. – 35 с. – (Національний стандарт України).
6. **Сундарон Э. М.** Система менеджмента качества : [уч. пособие] / Э. М. Сундарон. – Улан-Удэ : Изд-во ВСГТУ, 2007. – Ч.1. – 180с.
7. **Фадєєва Е.** Особливості управління навчальним процесом у центрі довузівської підготовки / Е. Фадєєва // Освіта і управління. – 2006. – т. 9. – № 1. – С. 103– 110.
8. **Хриков Є. М.** Процесний підхід – провідний принцип системи управління якістю вищої освіти / Є. М. Хриков // Створення системи

менеджменту якості освітніх послуг: досягнення та перспективи: матеріали наук.-практ. конф. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. – С. 81 – 90.

Skripnikova L. V.

Working out of control system by educational quality of preparation of future teachers of music on the basis of process approach

In the article process approach and his value is analysed in control system by educational quality of future teachers of music. Basic processes are certain and maintenance of these processes is exposed in control system by educational quality of teachers of music of higher educational establishment of musical type.

*Keywords:* process approach, process, control system by quality, teacher of music.

Відомості про автора

*Скрипнікова Людмила Вікторівна* – аспірант кафедри державної служби та управління навчальними й освітніми закладами Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Наукові інтереси: теорія управління освітою; теорія і методика вищої музично-педагогічної освіти.