

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
EDUKOLOGIJOS KATEDRA

Aistė Monkienė

Švietimo kokybės vadybos studentė

**NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS
SISTEMOS: STRUKTŪROS, FUNKCIONAVIMO, TOBULINIMO
ASPEKTAI**

Magistro darbas

Mokslinis vadovas
prof. dr. Vincentas Lamanuskas

Šiauliai, 2015

Darbas originalusAistė Monkienė
(studento parašas)

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
ĮVADAS	5
1. NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS.....	8
1.1. Struktūra	12
1.2. Funkcionavimas	23
1.3. Tobulinimas	29
1.4. Situacija	37
2. NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS SISTEMŲ ANALIZĖ.....	41
2.1. Tyrimo metodologija	41
2.1.1. Bendra tyrimo charakteristika	41
2.1.2 Tyrimo eiga	41
2.2. Tyrimo rezultatai	42
3. DISKUSIJA	52
IŠVADOS	54
REKOMENDACIJOS	55
LITERATŪRA	56
PRIEDAI	59

SANTRAUKA

NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS: SRUKTŪROS, FUNKCIONAVIMO, TOBULINIMO ASPEKTAI Magistro baigiamasis darbas

Kiekviena aukštoji mokykla, nepriklausomai nuo jos tipo, privalo turėti vidinę kokybės vadybos sistemą (KVS). Darbe nagrinėjamos KVS diegimo priežastys, teikiama nauda, išskylančios problemos. Pateikiami KVS struktūriniai elementai, kurie turi būti ne tik įgyvendinami, bet ir išskirti KVS dokumentuose. Išskiriami kiekybiniai ir kokybiniai KVS funkcionavimo rodikliai, kurie turėtų būti viešai skelbiami, kad galima būtų identifikuoti, kaip vyksta KVS veikimo užtikrinimas. Taip pat pateikiamos KVS tobulinimo galimybės.

Pastebima, kad dažnai aukštųjų mokyklų KVS kuriamos remiantis ISO 9000 serijos kokybės standartais. Todėl darbe ypatingas dėmesys skiriamas standartizuotų KVS taikymo ypatumams nagrinėti. Siekiant atskleisti įvairius požūrius dėl KVS veikimo aukštosiose neuniversitetinėse mokyklose problematikos, pateikiamas mokslininkų, valstybinių institucijų bei įstatyminis problematinis nagrinėjimas. Darbe atliktas aprašomasis – analitinis tyrimas.

Tyrimo objektas – neuniversitetinių aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemos.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti neuniversitetinių aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemas jų struktūros, funkcionavimo ir tobulinimo galimybių požūriu.

Tyrimo metodologija - tyrimo metu buvo analizuojami duomenys, pateikti aukštųjų neuniversitetinių mokyklų tinklalapiuose ir kolegijų pateikiami dokumentai kokybės vadybos sistemų tema. Duomenys tyrimui buvo renkami 2014 spalio-lapkričio mėnesiais. Iš viso išanalizuoti visų Lietuvoje veikiančių kolegijų, 13 valstybinių ir 10 nevalstybinių, tinklalapiai bei juose pateikti dokumentai.

Tyrimas leido detaliau ir tiksliau įvertinti, kokia šiuo metu yra situacija neuniversitetinių aukštųjų mokyklų KVS srityje, kokia informacija gali būti prieinama visuomenei kolegijų tinklalapiuose apie KVS. Išskirta valstybinių ir nevalstybinių kolegijų KVS situacija leidžia palyginti, ar skiriasi privačių ir valstybinių kolegijų veiksmi. Tyrimas atskleidė, kad dauguma kolegijų pateikia informaciją apie KVS, tačiau dažnai informacija yra nesusisteminta, pateikiama skirtinguose kolegijų veiklos dokumentuose. Dauguma kolegijų tik prieš keletą metų yra sertifikavusios savo KVS sistemas, sertifikuotų KVS daugiau turi nevalstybinės kolegijos. Darbe pateikta detali tyrimo duomenų analizė, išvados bei rekomendacijos.

Žvelgiant į ateities perspektyvas, reikia manyti, kad standartizuotų KVS taikymas Lietuvos neuniversitetinių aukštųjų mokyklų veikloje įgis vis didesnę reikšmę ir bus ne tik sertifikuojama, bet ir griežtai sekama, audituojama, kaip tokios sistemos funkcionuoja bei kaip jas galima tobulinti.

SUMMARY

NON UNIVERSITY HIGHER SCHOOL QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS: STRUCTURE, FUNCTIONING, IMPROVEMENT ASPECTS

Every higher school, regardless of its type, must have an internal quality management system (QMS). The work deals with the reasons for implementing a quality management system, profitability, arising problems. QMS structural elements are presented, which have to be not only implemented, but also emphasised in documents. Quantitative and qualitative QMS functioning indicators are highlighted as well, which should be publicly announced in order one can identify, how the QMS mechanism works. Quality improvement possibilities are presented as well.

QMS are often created referring to ISO 9000 series of quality standards. Therefore, a special attention in the work is devoted to the examination of the standardised QMS application peculiarities. Seeking to reveal different attitudes due to QMS mechanism problems in higher non university schools, the scientists', state institutions' and legitimate problematic investigation is presented. Descriptive analytical research is carried out in the work.

Research object – non university higher school quality management systems.

Research aim is to analyse non university higher school management systems, from the point of view of their structure, functioning and development possibilities.

Research methodology – during the research, the data was analysed, presented in non university higher school networking websites and the documents presented by colleges, covering the topics on quality management system. The data for the research was gathered between October and November, 2014. Totally, networking websites of all colleges working in Lithuania were analysed, 13 – state and 10 – non state and the documents presented in them.

The research allowed to more exhaustively and accurately evaluating, what is the situation in the non university higher school QMS sphere at the moment, what information about QMS can be available for the society in the college networking websites. The accented state and non state QMS situation allows comparing whether the actions of private and state colleges differ. The research revealed that most of the colleges present the information about the QMS; however, the information is often not systemised, presented in separate college activity documents. The majority of the colleges implemented certified quality management systems only some years ago, non state colleges have implemented more of certified QMS. A detailed research data analysis, conclusion and recommendations are presented in the work.

Looking in perspective, one has to think, that the application of standardised QMS will acquire much bigger importance in Lithuanian non university higher school activity, and it will be not only certified, but also strictly followed, audited how such systems function and how they can be improved.

IVADAS

Tyrimo aktualumas

Kintančio aukštojo mokslo aplinkoje, darbo rinkos pokyčiuose, didėjant organizacijų ir visuomenės reikalavimams aukštojo mokslo institucijose kokybės valdymo klausimai tampa vis aktualesni ir tai yra pasaulinė tendencija. Kokybės siekti skatina auganti konkurencija, besimokančiųjų asmenų poreikiai ir jų lūkesčiai. Lietuvoje tai lemia ir mažėjantis studentų skaičius bei vyriausybės kritika dėl aukštojo mokslo kokybės.

Kokybės valdymo sudėtingumas savo ruožtu reikalauja sisteminio požiūrio siekiant efektyvumo. Aukštojo mokslo kokybė nėra abstraktus dalykas ir priklauso nuo labai konkrečių objektų kokybės lygio – aukštosios mokyklos veiklos vadybos lygio, šiuolaikiškų studijų programų, naujausias žinias profesionaliai perteikiančių dėstytojų, akademinės bendruomenės skaidrios motyvavimo sistemos ir kt. Todėl ypatingai svarbus tampa švietimo organizacijos veiklos kokybės valdymo klausimas.

2000 metais aukštesniųjų mokyklų srityje pradėtos steigti pirmosios neuniversitetinės mokyklos - kolegijos. Pastebima, kad aukštosios neuniversitetinės mokyklos vis dar jaučiasi esančios žemesnio statuso, nei universitetai ir norėdamos įsitvirtinti rinkoje ieško mechanizmų, kaip tobulinti veiklą, gerinti įvaizdį. Vienas iš instrumentų yra kokybės vadybos sistemų diegimas ir sertifikavimas. Sertifikuota KVS liudija, kad aukštoji mokykla stabiliai vysto kokybės politiką ir yra susisteminiusi, dokumentavusi kokybės procesus.

Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymo 40 str. nurodo, kad „mokslo ir studijų institucijos atsako už mokslo (meno) veiklos, studijų ir kitos veiklos kokybę. Jos turi viešai skelbti savo veiklos kokybės rodiklius ir kartu su vertinimo institucijomis puoselėti mokslo ir studijų veiklos kokybės kultūrą (...). Veiklos ir studijų kokybė užtikrinama per mokslo ir studijų institucijų vidines kokybės užtikrinimo sistemas (...) mokslo ir studijų institucijų veikla turi būti nuolat tobulinama, atsižvelgiant į savianalizės ir išorinio vertinimo išvadas“.

Taigi, neuniversitetinės aukštosios mokyklos kokybės vadybos sistema turi būti ne tik struktūrizuota, bet ir tinkamai funkcionuoti, būti nuolat tobulinama, o informacija apie tai turi būti viešai skelbiama. Nes vien tik sertifikuotą KVS turėti nepakanka, reikia nuolatos dirbti šia kryptimi, siekiant sistemingo ir produktyvaus procesinio kokybės diegimo visose kolegijos veiklos srityse. Todėl būtina išanalizuoti, kaip kokybės vadybos sistemos, kurių būtinumą pabrėžia ne tik įstatymai, bet ir Lietuvos aukštojo mokslo sistemos plėtros strategija, veikia šiuo metu, kokią informaciją apie KVS būklę pateikia kolegijos.

Kokybės užtikrinimo ir kokybės vadybos sistemos principų taikymas aukštojoje mokykloje analizuojamas įvairiais aspektais užsienio ir Lietuvos moksliniuose leidiniuose: kokybės užtikrinimą visoje švietimo sistemoje reguliuoja LR Švietimo įstatymas (2003) ir

Mokslo ir studijų įstatymas (2009), aptariami universitetinių ir neuniversitetinių studijų vertinimo principai Lietuvoje ir kitose ES šalyse (Žibėnienė, Targamadžė, 2006), KVS veikimo principai (Sallis, 2002), pateikiami ISO standarto kokybės vadybos sistemos kriterijų išpildymo aspektai (Senčila, Skiparienė, 2007), kokybės vadybos sistemos modeliai (Kučinskas, Kučinskienė, 2005), KVS struktūriniai elementai (Kaziliūnas, 2007), pateikiami pagrindiniai KVS tikslai (Adomaitienė, Ruževičius, Newton), aprašomas ISO standarto taikymas aukštojo mokslo kokybės vadyboje, užsienio šalių universitetuose (Kasperavičiūtė, 2012; Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras, 2012), apibrėžiami KVS užtikrinimo, funkcionavimo lygmenys (Pūraitė, 2011), išskiriami KVS funkcionavimo kokybiniai ir kiekybiniai rodikliai (Serafinas, 2011), pateikiami Europos šalių ir JAV KVS vertinimo aspektai (Pukelis, Savickienė, 2003), aprašomas KVS studijomis suinteresuotų šalių požiūris (MOSTA, 2012), KVS tobulinimo strateginės gairės (Švietimo ir mokslo ministerija, 2012), KVS tobulinimo sritys (Simonaitytė, Serafinas, 2011) ir kt.

Tyrimo problema – reikia pažymėti, kad kokybės vadybos sistemos (KVS) kolegijose pradėtos diegti neturint aiškios koncepcijos, iš esmės laikantis politinių reikalavimų. Be to, KVS bandoma pateikti kaip pranašumą kolegijoms konkuruojant tiek tarpusavyje, tiek su universitetais. Tikėtina, kad šis procesas vyksta nenuosekliai, nėra aiškūs tokių sistemų diegimo tikslai, viešai pateikiama informacija neretai yra prieštaringa, nepilna. Tai sudaro probleminį tyrimo lauką.

Tyrimo objektas – neuniversitetinių aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemos.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti neuniversitetinių aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemas jų struktūros, funkcionavimo ir tobulinimo galimybių požiūriu remiantis informacija, pateikta kolegijų interneto svetainėse.

Tyrimo klausimai

- ar kolegijų KVS struktūra identifikuojama ir grindžiama aiškiu modeliu, dokumentuota;
- kokiais KVS standartais grindžiamos KVS;
- kaip funkcionuoja KVS kolegijose, ar išskiriami kiekybiniai ir kokybiniai funkcionavimo rodikliai;
- kaip vyksta nuolatinis KVS tobulinimas kolegijose, kokiame KVS brandumo etape yra dauguma sistemų.

Tyrimo metodologija. Atliktas aprašomojo – analitinio pobūdžio kompleksinis tyrimas, analizuojant duomenis, pateiktus aukštųjų neuniversitetinių mokyklų tinklalapiuose ir kolegijų pateikiamus dokumentus kokybės vadybos sistemų tema. Taip siekiant surinkti informaciją apie esamą aukštųjų neuniversitetinių mokyklų situaciją KVS srityje.

Duomenys tyrimui buvo renkami 2014 spalio-lapkričio mėnesiais. Iš viso išanalizuoti visų Lietuvoje veikiančių kolegijų, 13 valstybinių ir 10 nevalstybinių, tinklalapiai bei juose pateikti dokumentai: veiklos strategijos, savianalizės dokumentai, kokybės politika, kokybės vadovai, veiklos ataskaitos, akreditavimo dokumentai, kokybės vadybos sistemos sertifikatai bei kiti dokumentai. Remtasi LAMA BPO tinklalapio informacija apie aukštąsias neuniversitetines mokyklas šalyje. Susisteminti tyrimo duomenys pateikiami lentelėse skaitinėmis išraiškomis.

Tyrimo naujumas/reikšmingumas. Analizuojant mokslinės informacijos šaltinius nebuvo rasta informacijos, kad aukštosios neuniversitetinės mokyklos būtų analizuotos kokybės vadybos sistemos srityje visos bendrai, palyginant jų duomenis. Dažniausiai mokslininkai nagrinėja vieną ar keletą KVS aspektų ar analizuoja konkrečią mokslo įstaigą KVS srityje, kaip Senčila, Skiparienė (2007) Lietuvos jūreivystės kolegiją ar kt. Todėl yra sudėtinga susidaryti nuomonę apie visas Lietuvoje veikiančias kolegijas, jų pažangą KVS srityje.

Taip pat LR Švietimo įstatymas apibrėžia, kad kolegijos privalo viešai skelbti informaciją apie kokybės vadybą, jos funkcionavimo rodiklius, o vienas tokių šaltinių, kuris yra prieinamas visuomenei, ypatingai stojantiesiems – kolegijų interneto svetainės. Todėl yra būtina apibrėžti situaciją, kaip kolegijos pateikia informaciją apie KVS savo tinklalapiuose taip parodant realią situaciją kolegijų pažangoje diegiant KVS sistemas. Tyrimo duomenys nauji, kadangi nagrinėtos šiuo metu veikiančios kolegijų interneto svetainės bei juose pateikiami naujausi strateginiai dokumentai.

Tyrimo ataskaitos struktūra. Ataskaita suskirstyta į tris skyrius. Pirmajame skyriuje nagrinėjami neuniversitetinių aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemos struktūros, funkcionavimo ir tobulinimo aspektai teoriniu lygmeniu. Pateikiama neuniversitetinių aukštųjų mokyklų situacija per stojimo rodiklius bei reitingavimą. Antrame ataskaitos skyriuje, siekiant įvertinti aukštųjų neuniversitetinių mokyklų pateikiamą informaciją apie KVS dabartiniu metu, pateikiama atlikto aprašomojo-analitinio pobūdžio tyrimo duomenų analizė, interpretavimas. Trečiasis skyrius skirtas diskusijai. Taip pat ataskaitoje pateikiamos išvados.

1. NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS

Pastaraisiais metais aukštosios mokyklos susiduria su daugybe iššūkių – didėjančia konkurencija, globalios ekonomikos reikalavimais, itin sparčia ir didelę įtaką visuomenei darančia informacinių technologijų kaita – tad vienas iš jos prioritetų, siekiant atitikti mokslo rinkos tendencijas, yra veiklos kokybės užtikrinimas. Aukštoji mokykla turi prognozuoti savo veiklos kokybės kaitos tendencijas, kurios diktuojamos studentų, darbdavių, kitų socialinių asmenų, visuomenės, valstybės. Šiuolaikiniame globalizacijos amžiuje ne tik europinių, bet ir pasaulinių geros patirties pavyzdžių aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo srityje yra gausu, todėl aukštosioms mokykloms yra į ką lygiuotis.

Lietuvos valstybės švietimo sistema susideda iš trijų sektorių: bendrojo ugdymo, profesinio mokymo ir aukštojo mokslo. Aukštojo mokslo sektorius yra binarinis, apimantis kolegines (aukštasis koleginius išsilavinimas) ir universitetines (aukštasis universitetinis išsilavinimas) studijas.

Švietimo sektorius yra reguliuojamas įstatymais kaip ir kitos valstybės sritys. Pagrindinis įstatymas, kuris reguliuoja kokybės užtikrinimą visoje švietimo sistemoje yra LR Švietimo įstatymas (2003). Jis nustato Lietuvos Respublikos švietimo tikslus, švietimo sistemos principus, švietimo sistemos sandaros, švietimo veiklos, švietimo santykių pagrindus, valstybės įsipareigojimus švietimo srityje.

Įstatyme apibrėžiama, kad vienas svarbiausių valstybės įsipareigojimų švietimo srityje yra teikiamų švietimo paslaugų kokybės užtikrinimas. Jis grindžiamas veiksmingumo principu, nurodančiu, kad „švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai ir taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą, remdamasi veiksminga vadyba – tinkamais ir laiku priimamais sprendimais“. Švietimo įstatymo dalyje „Švietimo prieinamumas ir kokybė“ 37 straipsnis skiriamas švietimo kokybei. Joje nurodoma, kad „už švietimo kokybę atsako švietimo teikėjas. Formaliojo ir iš dalies neformaliojo švietimo kokybę užtikrina valstybė ir pagal kompetenciją švietimo programas formuoja ir jų kokybę laiduoja valstybė, mokyklos steigėjas ir švietimo teikėjas“ (LR Švietimo įstatymas, 2003).

Kokybės užtikrinimą aukštajame moksle reguliuoja 2009 m. priimtas Mokslo ir studijų įstatymas. Valstybė švietimo kokybės užtikrinimo teises ir pareigas mokslo sektoriuje priskyrė Studijų kokybės vertinimo centrui (SKVC). SKVC turi įstatymiškai patvirtintas išorines kokybės užtikrinimo sistemas, kurių prioritetai nukreipti į kvalifikacijas teikiančių institucijų vidinės kokybės užtikrinimo sistemų tobulinimą ir plėtotę (LR Mokslo ir studijų įstatymas, 2009).

Mokslo ir studijų įstatymo 40 straipsnis „Mokslo ir studijų kokybės užtikrinimas“ nurodo, kad aukštojo mokslo institucijos „atsako už mokslo (meno) veiklos, studijų ir kitos veiklos kokybę. Jos turi viešai skelbti savo veiklos rodiklius ir kartu su vertinimo institucijomis puoselėti mokslo ir studijų veiklos kokybės kultūrą“. Studijų kokybė užtikrinama per mokslo ir studijų institucijų „vidinės kokybės užtikrinimo sistemas, išorinį studijų programų vertinimą ir akreditavimą, išorinį mokslinės veiklos vertinimą ir išorinį mokslo ir studijų institucijų įvertinimą ir (arba) akreditavimą“. Taigi, kokybės vadybos sistema – vidinis aukštojo mokslo įstaigos vertinimo užtikrinimo matas (Pukelis, 2005).

Nustatyti aukštųjų mokyklų veiklos kokybę, teikti rekomendacijas kokybės gerinimui, ugdyti mokslo ir studijų kokybės užtikrinimo kultūrą – taip įstatyme apibrėžiama išorinio vertinimo paskirtis. Akreditavimo paskirtis – remiantis išorinio vertinimo išvadomis nustatyti, ar studijų programa, ar naujai įsteigta aukštoji mokykla atitinka teisės aktų reikalavimus. Aukštųjų mokyklų veikla turi būti nuolat tobulinama, atsižvelgiant į savianalizės ir išorinio vertinimo išvadas. Žinoma, koks bus aukštosios mokyklos išorinis įvertinimas labai priklauso nuo vidinės kokybės vadybos sistemos veikimo produktyvumo. Todėl vidinis ir išorinis aukštųjų mokyklų vertinimas – glaudžiai susijusios sąvokos.

Įstatymiškai yra apibrėžtos išorinio kokybės vertinimo gairės. Mokslo ir studijų įstatymo 43 straipsnis „Mokslo ir studijų institucijų veiklos išorinis vertinimas“ nurodo, kad aukštųjų mokyklų veiklos kokybei gerinti ir atskaitomybei įgyvendinti Švietimo ir mokslo ministerija kas 6 metus inicijuoja jų veiklos išorinį vertinimą, įtraukiant ir ekspertus iš užsienio valstybių. Išorinis vertinimas turi apimti visas aukštosios mokyklos statute ar nuostatuose nurodytas veiklos sritis, grindžiamas jų veiklos atitikties statute ar nuostatuose nurodytai misijai, mokslo ir studijų tarptautiniam lygiui, studijų rezultatų vertinimo atitikties nustatytiems reikalavimams, akademinės etikos ir procedūrų reikalavimų vykdymo ir valstybės lėšų naudojimo veiksmingumo kriterijais (Pukelis, 2005).

Analizuojant teisės aktus ir mokslinę literatūrą matyti, jog binarinė sistema ir neuniversitetinės studijos būtini Lietuvos aukštojo mokslo sistemoje. Prasidėjus aukštesniųjų studijų reformai ir 2000 m. priėmus Aukštojo mokslo įstatymą, buvo įteisintos neuniversitetinės studijos, kurios jau kuris laikas populiarios kitose šalyse. Neuniversitetinių studijų įteisinimui įtakos turėjo Europos Tarybos ir UNESCO kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, pripažinimo Europos regiono valstybėse konvencija. Šį procesą taip pat skatino siekimas įgyvendinti Lietuvoje Europos šalių bendros švietimo erdvės principus ir realizuoti Bolonijos deklaraciją (Pūraitė, 2012).

Daugelyje Europos šalių įtvirtinta binarinė aukštojo mokslo sistema, aukštojo mokslo tapimas masiniu reiškiniu, didėjantis studijų kokybės vertinimo poreikis ir populiarumas

sąlygojo pokyčius ir Lietuvos švietimo sistemoje. Aukštesniųjų studijų pertvarkymas į neuniversitetines vyko trimis lygmenimis (Kolegijų steigimo Lietuvoje studija, 1999):

1) instituciniu lygmeniu – aukštesniosios mokyklos nuo 1991 m. atliko parengiamuosius darbus ir deklaravo „savo pasiryžimą tapti aukštosiomis neuniversitetinio tipo mokyklomis“;

2) valstybiniu lygmeniu – 1997 m. pradėta įgyvendinti „ES Phare“ aukštojo mokslo programa, kurios vienas tikslų buvo „aukštesniųjų mokyklų veiklos tobulinimas: aukštesniųjų mokyklų studijų programų vertinimo ir akreditavimo sistemos, skatinančios tų programų vystymą, sukūrimas, tuo sudarant prielaidas nuosekliai aukštesniųjų mokyklų transformavimuisi į neuniversitetinio lygio aukštąsias mokyklas“. 2000 m. Aukštojo mokslo įstatymas įteisino kolegijas ir suteikė galimybę įgyvendinti neuniversitetinių studijų programas;

3) tarptautiniu lygmeniu – 1998 m. duomenimis, iš 20-ies Europos Sąjungos ir Europos laisvosios prekybos asociacijos (EFTA) šalių tik dviejose nebuvo neuniversitetinio aukštojo mokslo sektoriaus.

Šiandien jaunas žmogus gali rinktis iš daugybės įvairių studijų programų, tačiau, deja, yra nemažai suklaidintų studentų, kurie trokšta mokytis aukštojoje mokykloje. Įvairūs tyrimai rodo, kad studijuojantieji dažnai per mažai suvokia universitetinių ir neuniversitetinių studijų paskirtį. Dalis pasirinkusių kolegijas neretai jas laiko tarsi parengiamaisiais kursais prieš studijas universitete. Marijampolės kolegijoje Advilonienės Ž., Murauskienės A. (2005) dviejų etapų tyrimo duomenimis, 87–93 proc. baigiamųjų kursų studentų ketino tęsti studijas universitete. Ketinimų realumą rodo faktas, jog 1998–2004 m. 43,3 proc. pedagoginių specialybių absolventų studijas tęsė Šiaulių universitete. Per gausus aukštųjų mokyklų studentų skaičius ir netausojamas akademinis personalas (didžiuliai krūviai, menkas apmokėjimas už darbą) didina poreikį vertinti studijų kokybę.

Rimtas įspėjimas yra ir užsienio ekspertų išvados, kad Lietuvai reikia apsispręsti, kokios studijų programos turi būti universitetinės, o kokios neuniversitetinės, nes dalis programų labai panašios, nors įgyvendinamos skirtingo tipo aukštosiose mokyklose. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad, pavyzdžiui, verslo studijų programų studentai mokosi iš universitetams skirtų sudėtingų vadovėlių. Tad nors aukštųjų neuniversitetinių ir universitetinių studijų programų turinio ir kokybės vertinime dažnai išvelgiamas panašumas, neverta pamiršti, kad šių mokslo įstaigų misija skiriasi, todėl galima kalbėti apie aukštojo mokslo harmonizavimo, poreikių diferencijavimo stygių.

Pagal tyrėjų išnagrinėtus universitetinių ir neuniversitetinių studijų programų vertinimo skirtumus, galima pastebėti, kad neuniversitetinėms studijų programoms būdinga stipri orientacija į praktinę veiklą, įsivaizduojama, kad kolegijos dėstytojo veikla (išskyrus akademinę)

turi būti platesnė nei universiteto dėstytojo. Kolegijos dėstytojui dažnai būtina turėti praktinės dėstomos srities darbo patirties. Pateikiamas pavyzdys, kad Suomijoje kokybės vadybos požiūriu ypatingas dėmesys skiriamas dėstytojų kvalifikacijai. Vertinama ne tik jų kvalifikacija ir patirtis, bet atskirai ir dėstytojo tiriamasis darbas, profesinis domėjimasis ir aktyvumas, išsimokslinimas profesinėje srityje. Olandijoje, vertinant neuniversitetinio tipo studijų programas, svarbu yra teikiamų paslaugų studentams kokybė (konsultavimas profesiniais klausimais), baigiamųjų darbų lygis, absolventų pasiruošimas darbo rinkai (absolventų įsiliejimas į darbo rinką ir jų karjera). Švedijoje, be personalo kvalifikacijos, dar išskiriamas ir personalo kūrybiškumas studijų aplinkoje, dėstytojo tiriamasis darbas, pasiruošimo ir realumo studijų programai įgyvendinti galimybės (Žibėnienė, Targamadžė, 2006).

Nuomonę, kad kolegijos aktyviau negu universitetai taiko įvairias kokybės vadybos naujoves, išreiškia ir atsakingi švietimo srities kuravimo darbuotojai. Tačiau, Švietimo ir mokslo ministerijos Universitetinių studijų skyriaus darbuotojų nuomone, tai buvo ne tiek savanoriškas pasirinkimas, o kolegijos buvo priverstos tai daryti. Neuniversitetinės aukštosios mokyklos buvo vertinamos studijų kokybės vertinimo centro du kartus – prieš tampant kolegijomis (nuo 2000 m.) ir po ketverių metų vertinant akreditavimo tikslu. Dar kolegijų steigimo metu joms buvo nustatyta sąlyga sukurti vidinės kokybės užtikrinimo sistemas. Vertinant jas antrą kartą, tai buvo vienas iš vertinimo kriterijų. Be to, su kolegijomis ta linkme buvo daug dirbama ir teoriškai – organizuojami mokymai, seminarai.

Kad kokybės vadybos srityje tarp aukštojo mokslo institucijų pirmauja kolegijos, o universitetai vis dar ne taip intensyviai rūpinasi vadybos procesais, pastebi ir KVS sertifikuojantys ekspertai. Pasak Vilniaus universiteto docento, sertifikavimo bendrovės „Bureau Veritas“ auditoriaus D. Serafino, universitetai vis dar pasikliauja savo autoriteto galia. Jo teigimu, dažnai aukštųjų mokyklų atstovai mano, kad konkurencingumui užtikrinti užtenka suformuoto gero vardo. Tačiau daugeliui studentų renkantis, kur mokytis, svarbiausiu veiksmu tampa dabartinė studijų kokybė (Sidaraitė, 2009).

Švietimo ir mokslo ministerija aukštosioms mokykloms nesūlo konkretaus kokybės vadybos modelio, jos gali modelį pasirinkti arba susikurti pačios. Taigi, kokybės vadybos modelių pasirinkimas siejamas su iniciatyva „iš apačios“, centrinio lygio institucijoms netaikant jokio reguliavimo privalomais aktais. KVS kūrimas „iš viršaus“ skatinamas tik rekomendacinio pobūdžio dokumentais. Tarptautinės standartizacijos organizacijos kuriami kokybės vadybos standartai aukštojo mokslo institucijoms gali būti vienas iš būdų siekti kokybės (Lietuvos Standartizacijos departamentas, 2008).

Be teigiamų KVS sistemos diegimo vertinimų aukštosiose mokyklose pristatoma ir kitokių nuomonių. Kai kurie mokslininkai vis dar abejoja dėl kokybės vadybos reikalingumo

aukštojoje mokykloje. Tai grindžiama nuomone, kad aukštosios mokyklos negalima traktuoti kaip įprastos rinkos dalyvės. Ir tokie terminai kaip „vartotojo poreikių tenkinimas“ (studentus apibrėžiant kaip vartotojus), „kontrolė“, „valdymas“, „standartizacija“ neatitinka aukštosios mokyklos veiklos koncepcijos. Mokslininkų manymu, aukštojoje mokykloje savaime yra siekiama kokybės, nes tokia yra jos paskirtis. Aukštosios mokyklos yra mokslo ir žinių namai, idėjų generatorių buveinės, bet nėra tiesiogiai susijusios su verslo ir konkurencijos pasauliu. Kokybė aukštojo mokslo atžvilgiu yra įvairiapusis reiškinys, nes skiriasi pati jos samprata, jos vertinimo kriterijai ir būtent nuo kriterijų, priskiriamų kokybės vertinimui, priklausys ir jos rezultatai (Juodaitytė, 2004).

1.1. Struktūra

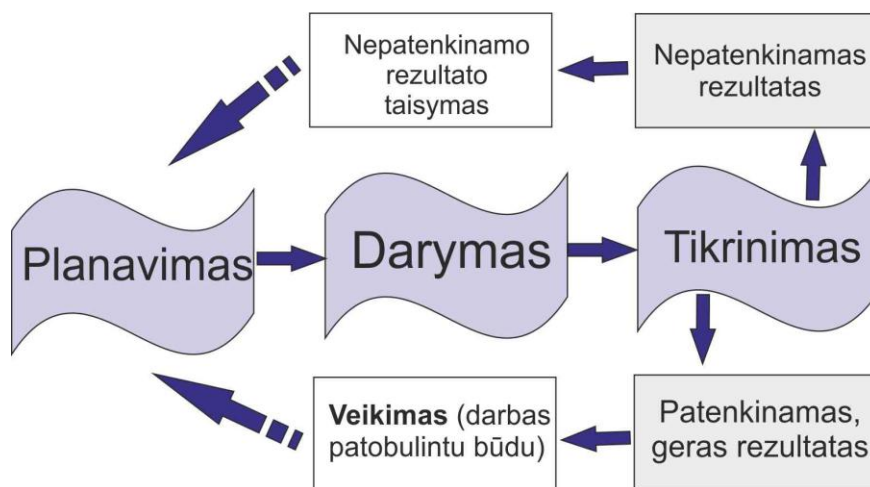
Kokybės vadybos sistema (KVS) yra organizacijos valdymo struktūros, procesų ir jiems reikalingų išteklių (įskaitant darbuotojus), esant nustatytai darbo tvarkai (procedūroms) visuma, kurios reikia pasiekti, kad produktas ar paslauga atitiktų jam keliamus kokybės reikalavimus (Pūraitė, 2011).

Kokybės vadybos sistemą aukštojoje mokykloje galima įvardinti ir kaip aukštosios mokyklos ar jos padalinio organizacinės struktūros, pareigų, procedūrų (nustatytos darbo tvarkos), procesų ir išteklių (intelektinių, materialinių, finansinių) visumą, kuri būtina veiksmingai veiklos kokybės vadybai (Ruževičius, 2007).

Kokybės vadybos sistema – tai vadybos sistema, skirta organizacijos veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti. Vienu iš svarbiausių kokybės vadybos raidos ir vystymosi etapu laikomas kokybės vadybos standartizuotų modelių kūrimas, sistemingas jų tobulinimas bei taikymas verslo ir viešojo sektoriaus institucijose. Kokybės vadybos sistema turėtų būti vadybos instrumentas, paremtas dokumentavimu ir nustatantis, apibrėžiantis aukštosios mokyklos visų veiklos sričių nuolatinio tobulinimo, kontrolės ir integravimo procesams būtinas procedūras ir procesus bei išteklius. Taip yra užtikrinamas veiklos gerinimas ir nustatytų reikalavimų laikymasis.

E. Deming požiūris į kokybę yra daug aprėpiantis ir dažnai imamas kaip pavyzdinis kokybės atžvilgiu. Šiuo modeliu savo kokybės vadybos sistemoje dažnai remiasi ir aukštosios mokyklos. 1 paveiksle pateikiamas veiklos tobulinimo ciklas pagal E. Deming. PDVT (Planuoti, Daryti, Tikrinti, Veikti) modelis parodo tai, kas egzistuoja daugumoje sričių. Modelyje pateikiama, kad aukštosioms mokykloms reikia nuolat tobulėti, siekiant tikslų ir vis aukštesnės kokybės. Siekiant įvairiapusės kokybės reikia grupinio darbo, įgaliojimų, darbuotojų įgūdžių ir žinių, organizacijos dalyvavimo visais lygmenimis. Taip pat nuolatinio proceso tobulinimo, bendradarbiavimo ir apsisprendimo gerinti aukštosios mokyklos veiklos,

teikiamų paslaugų kokybę. Tai reikia daryti įsitikinus, kad šias pastangas reikės dėti ilgą laiką, nuolatos. Nes kokybė – nuolatinis tobulybės siekimas. Todėl siekiant gerinti kokybę reikia veikti cikliškai: kokybės vadybos sistema pradžioje turi būti planuojama, vykdoma bei nuolatos tikrinama, audituojama.



1 pav. E. Deming'o kokybės tobulinimo ciklas

Pagal ISO standartą, kokybės vadybos sistema – tai koordinuoti veiksmai, kreipiantys ir valdantys organizacijos veiklą, susijusią su kokybe. Veiksmų nukreipimas ir valdymas susideda iš kokybės politikos, kurioje nurodomos gairės kokybės tikslams nustatyti, kokybės tikslų, kurie yra grindžiami kokybės politika, kokybės planavimo, kuris sutelkiamas reikiamiems veiklos procesams apibrėžti. Taip pat kokybės valdymo dalies, kokybės reikalavimams įvykdyti, kokybės užtikrinimo dalies, kuria siekiama, kad bus įvykdyti kokybės reikalavimai ir kokybės gerinimo dalies, kuri skirta didinti gebėjimus įvykdyti kokybės reikalavimus. Visi šie kriterijai turi būti išpildomi ir aukštojo mokslo kokybės vadybos sistemose (Senčila, Skiparienė, 2007).

Taigi, apibrėžus KVS sampratą, galima išskirti keturis pagrindinius švietimo organizacijoje vykstančius kokybės vadybos procesus (Ruževičius ir kt., 2008):

- Švietimo kokybės planavimas – tai kokybės vadybos dalis, nukreipta į kokybės tikslų nustatymą, reikalinga veiklos procesams ir su jais susijusiems ištekliams apibrėžti;
- Švietimo kokybės valdymas – tai kokybės vadybos dalis, sutelkta kokybės reikalavimams įvykdyti;
- Švietimo kokybės užtikrinimas – kokybės vadybos dalis, sutelkta pasitikėjimui, kad bus įvykdyti kokybės reikalavimai;
- Švietimo kokybės gerinimas – tai kokybės vadybos dalis, sutelkta didinti sugebėjimą įvykdyti kokybės reikalavimus.

Šiuolaikinės kokybės vadybos sistemos grindžiamos Europos tobulumo (angl. „Excellence“) koncepcija. Tobulumas aiškinamas kaip organizacijos veiksmingo valdymo ir

rezultatų pasiekimo praktika, paremta visuotinės kokybės vadybos pamatiniais principais, įtvirtintais Europos kokybės vadybos fondo EFQM (angl. „European Foundation for Quality Management“) (Ruževičius, Daugvilienė, Serafinas, 2008).

Koncepcijoje išskiriami tokie principai:

- dėmesys organizacijos vidaus ir išorės klientams;
- orientacija į rezultatą, lyderystės siekis ir konkretūs tikslai;
- išmatuojamumas bei pastovumas, valdymas, kuomet atsižvelgiama į procesus ir remiamasi faktais;
- darbuotojų įtraukimas į kokybės tobulinimo procesus;
- naujovių diegimas suinteresuotoms šalims (studentams, dėstytojams, darbdaviams, visuomenei) ir nuolatinis tobulinimas;
- naudingos partnerystės plėtojimas, siekis vykdyti socialiai atsakingą veiklą.

R. ir V. Kučinskai straipsnyje „Studijų kokybės sistemos kūrimas ir valdymas“ (2005) aptaria aukštojo mokslo kokybės vadybos sistemas. Pabrėžiama, kad kokybė aukštosiose mokyklose turėtų būti orientuota į būdingus vartotojus: vidinius – studentus ir dėstytojus, ir išorinius – darbdavius. Išskiriamos tokios kokybės valdymo sistemos (Pukelis, Savickienė, 2003):

- ISO 9000;
- Visuotinės kokybės valdymo modelis (TQM);
- Europos fondo kokybės valdymo modelis (EFQM);
- Palyginimo modelis.

ISO 9000 sistema pagrįsta dokumentavimu ir remiamasi nuostata, kad kokybė vertinama atsižvelgiant į vartotojų pasitenkinimą. Produktai ir paslaugos, kurie turi atitikti aukštosios mokyklos vartotojų poreikius ir reikalavimus, turi būti planuojami ir plėtojami pagal nustatytą standartą.

Modelyje TQM akcentuojamas visų darbuotojų įsipareigojimas nuolat tobulinti kokybę bei jos standartus ir tenkinti kliento poreikius. Tuo tarpu modelis EFQM pagrįstas aukštojo mokslo institucijos savęs vertinimu, kuris dažniausiai būna skirtas prioritetams nustatyti, ištekliams paskirstyti ir sudaryti realius veiklos planus. Palyginimo modelis taip pat pagrįstas savęs vertinimu ir tobulinimu, lyginant savo ir konkurentės mokslo įstaigos veiklą, kad būtų nustatyti jos pranašumai ir trūkumai (Kučinskas, Kučinskienė, 2005).

Kokybė turi būti valdoma. Kokybės valdymo procesas padeda pasiekti, išlaikyti ir optimizuoti teikiamų produktų ar paslaugų kokybę. Vieni autoriai teigia, kad kokybės siekis – aukščiausiojo lygio vadovų kompetencija, kiti – kad kiekvienas organizacijos asmuo turi jausti, kad yra atsakingas už kokybės siekį. Toks nuomonių skirtumas pateikiamas ir Dalglish S.,

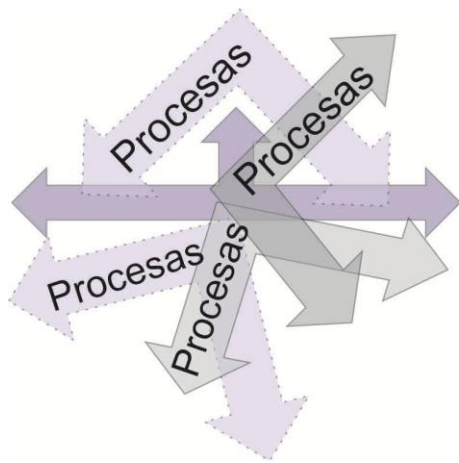
McLean J. požiūriuose. Esminė kokybės valdymo sąlyga, anot Dalgleish (2004), yra ta, jog kokybės gerinimas turi būti vienas iš aukščiausiojo lygio vadovų tikslų. Kol organizacijoje taip nėra, kokybės gerinimo projektų pradėti nerekomenduojama. Nes galima prognozuoti, kad pastangos tokiu atveju bus bevertės. McLean (2004) pateikia kitokią požiūrį. Jis teigia, jog kokybė turėtų būti kiekvieno organizacijos asmens reikalas, pradedant strateginiais aukščiausiojo lygio vadovais ir baigiant tarnautojais. Kokybė gali būti įgyjama tik tuomet, kai ji yra kiekvieno organizacijos darbuotojo sąmonėje. Vadovaučiausi požiūriu, kad kiekvienas asmuo organizacijoje turi žinoti kokybės vadybos tikslų siekio svarbą ir prisidėti prie kokybės gerinimo.

Aukštosios mokyklos kokybės vadybos sistemos paskirtis - nuolat vertinti ir tobulinti įstaigos veiklos kokybę. Todėl būtina išskirti kokybės vadybos sistemos struktūrines dalis. Daugumoje literatūros šaltinių išskiriami tokie kokybės vadybos sistemos struktūriniai elementai:

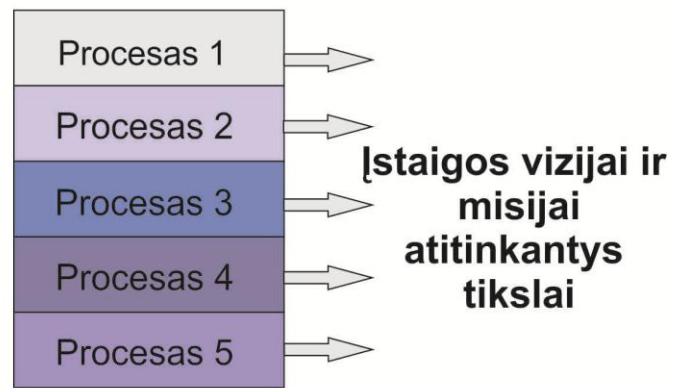
- misija ir vizija;
- kokybės politika (ji apima reikalavimų vykdymo ir nuolatinio gerinimo įsipareigojimus ir turi būti paremta aukštosios mokyklos misija ir vizija);
- kokybės tikslai, uždaviniai ir jų įgyvendinimo programos;
- atsakomybės ir įgaliojimų paskirstymas;
- procesų nustatymas ir jų veiklos vykdymas.

Taigi, galima režiuruoti, kad kokybės vadybos sistemos struktūroje visų pirma turėtų būti išdėstyti mokslo įstaigos misija bei vizija. Be šių elementų bus sudėtinga suprasti įstaigos strategines kryptis. Kokybės politika, kaip atskiros mokslo įstaigos priimami įsipareigojimai kokybės gerinimo linkme, taip pat būtinas elementas. Kokybės tikslai bei uždaviniai išskiria, kokias kokybės sritis mokslo įstaiga gerins. Be atsakomybės prisiėmimo bei kokybės vykdymo politikos įgaliojimų paskirstymo sudėtinga būtų gauti apčiuopiamus rezultatus. O procesinis veiksmų nustatymas reikalingas tikslingai ir produktyviai kokybės vadybos vykdymo eigai užtikrinti.

Senčila V. ir Skiparienė I. straipsnyje “ISO kokybės vadybos standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje“ vaizdžiai parodo, kokia yra susisteminta ir nesusisteminta organizacijos bendroji veikla, o kartu ir kokybės vadybos veikla. Ją galima struktūrizuoti sekančiuose paveiksluose. (2 ir 3 pav.)



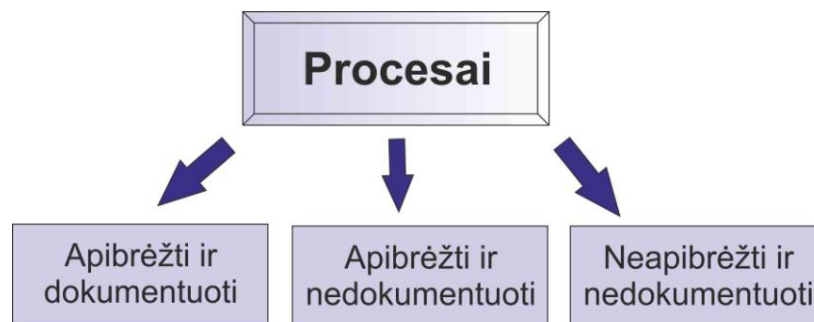
2 pav. Nesusisteminta organizacijos veikla



3 pav. Susisteminta organizacijos veikla

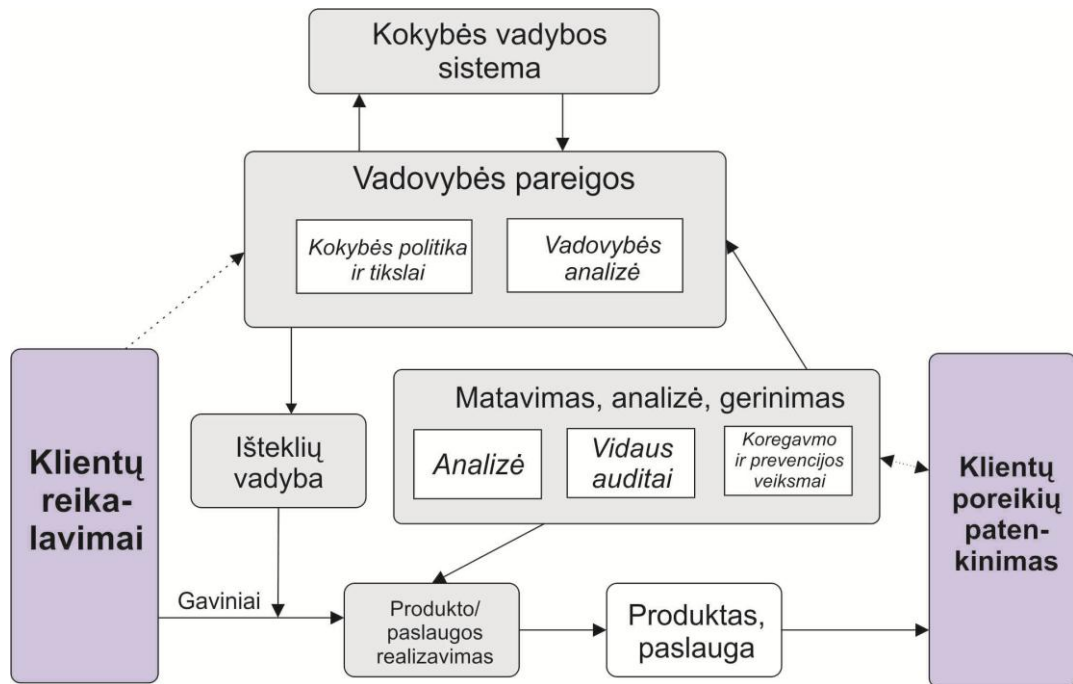
Organizacijos kokybės rezultatyvumas galimas tik tada, kai tarpusavyje susiję procesai apibrėžiami, suvokiami ir valdomi kaip sistema, siekiant įstaigos vizijai ir misijai atitinkančių tikslų. Organizacijos turi apibrėžti savo sistemas ir jose vykstančius procesus tam, kad sistemos būtų aiškiai suprantamos, valdomos ir tobulinamos.

Taikant sisteminį požiūrį, kaip ir kiekvieną organizaciją, taip ir aukštąją mokyklą sudaro procesų visuma (Serafinas, 2011) (4 pav.). Ir priklausomai nuo to, kaip jie apibrėžti ar dokumentuoti, priklauso, ar produktyviai veikia aukštoji mokykla. Lietuvos standartizacijos departamentas pabrėžia, kad kokybės gerinimas – tai visoje organizacijoje atliekami veiksmai, kuriais siekiama didinti veiklos ir procesų rezultatyvumą bei veiksmingumą, norint duoti didesnę naudą organizacijai ir klientams. Taigi, organizacijos procesams kokybės vadybos požiūriu teikiamas ypatingai didelis dėmesys.



4 pav. Organizacijos procesų klasifikacija, Serafinas, 2011

Kokybės vadybos požiūriu geriausia, kai procesai organizacijoje yra apibrėžti ir dokumentuoti, tuomet lengviau identifikuoti problemas ir gerinti procesus, siekiant didinti efektyvumą. Būtina suvokti sistemoje vykstančių procesų tarpusavio priklausomybę, sukurti metodus, kuriuos taikant procesai derinami ir jungiami. 5 paveiksle pateikiamas procesų sujungimo į kokybės vadybos sistemą modelis.



5 pav. Organizacijos procesų sujungimo į KVS modelis. Senčila, Skiparienė, 2007.

Kokybės vadybos sistemos diegimas aukštojoje mokykloje nėra trumpalaikis procesas. Gali būti išskirti tokie organizacijos kokybės vadybos sistemos brandumo etapai (Senčila, Skiparienė, 2007):

- kokybės vadybos sistemos *kūrimas*. Ji aptariama ir dokumentuojama, skiriami atsakingi darbuotojai (kokybės valdytojas, kokybės atstovai, auditoriai);
- kokybės vadybos sistema jau sukurta ir *dokumentuota, bet dar nepradėjo funkcionuoti*;
- kokybės vadybos sistema yra *sukurta ir funkcionuoja* (šio etapo pradžioje sistema paprastai audituojama ir sertifikuojama);
- kokybės vadybos sistema *veikia ir vystosi* (tobulėja);
- *kokybės veikla tampa darbuotojams natūrali ir įprasta*, vykdoma be prievartos (šiuo etapu tikslinga kalbėti apie kokybės kultūrą).

Norinčios būti lyderės savo sektoriuje organizacijos turi tiksliai planuoti ir valdyti kokybę. Kokybės vadybos ciklo elementai apima: (Kaziliūnas, 2007)

- kokybės politiką ir tikslus;
- tikslų išskleidimą ir aiškinimą;
- planus pasiekti tikslus;
- reikiamų organizacinių struktūrų sudarymą;
- reikiamų išteklių skyrimą;
- grįžtamojo ryšio sudarymą ir pažangos analizę;
- skatinimo sistemos už tikslų pasiekimą sudarymą;
- apmokymus.

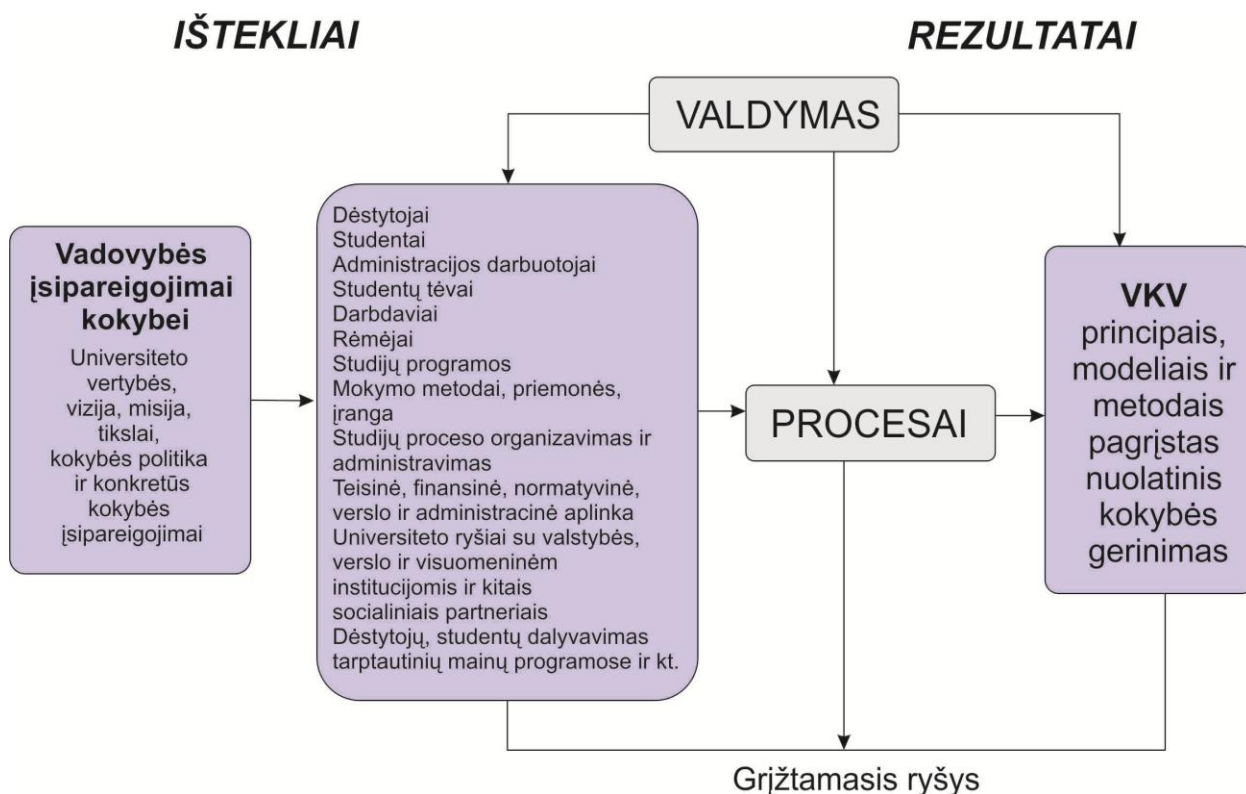
Pagal kokybės vadybos taikymo aukštojo mokslo institucijose patirtį Vroeijenstijn A. Europos šalis suskirstė į keturias grupes: pirmą grupę sudaro šalys, turinčios nemažą patirtį KVS kūrimo srityje – Didžioji Britanija, Nyderlandai, Prancūzija. Antrą grupę sudaro šalys, kurios neturi didesnės patirties KVS taikymo srityje – Belgija, Danija, Švedija, Suomija. Trečią grupę sudaro šalys, kuriose vyksta diskusijos dėl KVS sukūrimo galimybių – Austrija, Norvegija, Šveicarija. Ketvirtą grupę sudaro šalys, kurios priartėjo prie KVS esmės suvokimo ir mokosi iš kitų šalių patirties – Italija, Graikija, Rytų Europos šalys. Kaip matyti, deja, Lietuva yra priskiriama ketvirtajai grupei (Juodaitytė, 2004).

Aukštosios mokyklos KVS – tai visos aukštosios mokyklos ar jos padalinio organizacinės struktūros, pareigų, procedūrų (t. y. nustatytos darbo tvarkos), procesų ir išteklių (intelektinių, materialinių, finansinių) visuma, būtina veiksmingai veiklos kokybės vadybai.

Paprastai KVS yra dokumentuojama ir integruojama į organizacijos bendrosios vadybos ir technines sistemas, siekiant darniai koordinuoti ir suderinti visus veiksmus, lemiančius institucijos veiklos kokybę, vartotojų poreikių patenkinimą, veiklos išlaidų mažinimą ir finansinius rezultatus. Remiantis Adomaitiene R., Ruževičiumi J., pagrindiniai KVS tikslai yra:

- Sutvarkyti organizaciją, apibrėžiant atsakomybę, įgaliojimus, bendradarbiavimą su organizacijos išorės ir vidaus klientais;
- dokumentais įforminti sistemą, aprašant kokybės politiką, konkrečius kokybės įsipareigojimus ir darbų atlikimo tvarką;
- valdyti dokumentaciją, paskiriant įgaliotus asmenis, kontroliuojant dokumentų išleidimą, paskirstymą ir jų pakeitimus;
- užrašyti ir saugoti duomenis apie atlikto darbo kokybę: iš duomenų galima spręsti apie veiklos efektyvumą ir rezultatus;
- atlikti periodinius patikrinimus (auditai, apklausos, tyrimai);
- tobulinti sistemą, identifikuojant problemas, operatyviai reaguojant į pokyčius ir krizines situacijas, imantis veiksmingo koregavimo ir prevencinių veiksmų;
- ugdyti darbuotojus, juos mokant, vadovaujant, paskirstant pareigoms pagal kvalifikaciją;
- sistemingai didinti organizacijos konkurencingumą, paverčiant organizaciją prognozuojama, stabilia, atitinkančia naujausius iššūkius.

Pradžios pozicija kuriant KVS – aukštosios mokyklos ir jos padalinių aukščiausios vadovybės įsipareigojimas kokybei. Tai ne tik pradžios taškas, bet ir svarbiausias tolimesnio rezultatyvaus KVS valdymo bei nuolatinio tobulinimo veiksnys. 6 paveiksle pateikiama KVS veikimo schema.



6 pav. KVS veikimo schema. Ruževičius, Vilnius, 2007.

2008 m. Mokslo ir studijų analizės ir stebėsenos centras prie LR Švietimo ir mokslo ministerijos analizavo vidinės KVS diegimo būklę Lietuvos universitetuose. Apklausoje dalyvavo 13-kos valstybinių universitetų už kokybę atsakingi atstovai. Nors tyrimo metu visi respondentai pažymėjo, kad vidinė KVS yra sudedamoji universiteto strategijos dalis, tačiau nė viename jų tuo metu dar nebuvo specialios kokybės vadybos strategijos ar programos (kai kuriuose universitetuose tyrimo metu jos buvo rengiamos ar planuojamos rengti).

Maždaug pusė universitetų buvo apibrėžę veiklos kokybės kriterijus, tačiau jie buvo skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, atnaujinami arba tik kuriami. Dauguma universitetų atstovų teigė, kad dėstytojų kokybei vertinti periodiškai atliekamos studentų apklausos. Anketų pagrindas – klausimai apie naudojamus studijų metodus. Tačiau toks vertinimas labiau gali parodyti, kas vyksta studijų procese, bet ne kaip vyksta, t. y. mažai sužinoma apie studijų proceso kokybę ir jos įtaką studentų pasiekimams (Šneideraitienė, 2012).

Lietuvoje ISO 9000 serijos standartų taikymo pradžia yra laikomi 1997 metai. 2007-ieji metai yra jubiliejiniai Lietuvos vadybos istorijoje. Prieš 10 metų pradėta įgyvendinti nacionalinė kokybės programa, suformuota nacionalinė kokybės politika ir pagrindiniai tikslai. Per tą laikotarpį kokybės vadybos sistemos buvo sertifikuotos daugiau nei 800 įmonių (Senčila, Skiparienė, 2007).

Lietuviškas ISO standartų versijas rengia Lietuvos standartizacijos departamentas prie LR Aplinkos ministerijos. Akredituotos sertifikavimo įstaigos pagal Lietuvos standartizacijos departamento parengtus ISO standartus sertifikuoja organizacijų KVS. KVS sertifikavimo paslaugas teikiančias įstaigas akredituoja Nacionalinis akreditacijos biuras prie LR Aplinkos ministerijos. Šiuo metu Lietuvoje veikia iki dešimties akredituotų sertifikavimo įstaigų, iš jų aukštasis mokyklas yra sertifikavusios: UAB „TUV Uolektis“, UAB „Det Norske Veritas“, UAB „LRQA Lietuva“, „Bureau Veritas Certification“ ir kt. (Lietuvos standartizacijos departamentas, 2008).

Autoriai teigia, kad nors tarptautinio ISO 9001 standarto taikymas Lietuvos aukštosiose mokyklose nėra labai spartus, tačiau nuoseklus, ir ISO 9001 serijos standartas daug populiariesnis tarp kolegijų nei universitetų. Remiantis aukštųjų mokyklų patirtimi galima teigti, kad nebūtinai įdiegtą kokybės vadybos sistemą pagal ISO 9001 reikia sertifikuoti, kad ji funkcionuotų aukštojoje mokykloje (Kasperavičiūtė, 2012).

Pasak Senčilos V., Skiparienės I. (2007), ISO 9001 serijos kokybės vadybos standarto taikymas Lietuvos aukštosiose mokyklose nėra naujas dalykas, pradininke yra laikoma Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla, kai įdiegusi ir sertifikavusi kokybės vadybos sistemą pagal ISO 9001 kokybės vadybos sistemos standarto reikalavimus, gavo sertifikatą. Vadinasi, KVS diegimo per ISO standartą pradininkė yra kolegija, joks universitetas nesuskubo to padaryti anksčiau.

Tai, kad ISO 9001:2000 sėkmingai diegiamas Lietuvos jūreivystės kolegijoje, rodo „Lloyd’s Register Quality Assurance Limited“ aprobavimo atestatas. Siekiant išsiaiškinti, ar pagal ISO 9001:2000 standartą sukurta KVS veikia efektyviai, Jūreivystės kolegijoje buvo atliktas tyrimas, jame dalyvavo 32 pedagogai. Apibendrinus gautus atsakymus galima teigti, kad studijų kokybės valdymo sistemos įdiegimas pagal tarptautinio ISO 9001 standarto reikalavimus padeda gerinti organizacijos veiklą, teikia didesnę naudą organizacijai ir jos klientams (Sidaraitė, 2009).

Daugelio universitetų veiklos pavyzdžiai rodo, kad galimas kokybės vadybos įgyvendinimas aukštojoje mokykloje ir pagal jos pačios sukurtą modelį ar pagal ISO 9001 standartą. Modelis turi veikti taip, kad teiktų pasitikėjimą - sistema turi būti suprantama, įgyvendinama, prižiūrima bei atnaujinama ir rezultatyvi.

Leskauskaitė A. ir Pivoras S. (2012) atliko visuotinės kokybės vadybos modelių taikymo Lietuvos aukštosiose mokyklose: aukštųjų mokyklų atstovų apklausą. Tyrimas buvo atliktas 2010 m. kovo-balandžio mėnesiais panaudojant pusiau struktūrizuotos ekspertų apklausos metodą. Tyrime dalyvavo 31 aukštosios mokyklos (14 universitetų ir 17 kolegijų) atstovai. Apklausos rezultatai rodo, kad 58 % aukštųjų mokyklų savo KVS grindžia konkrečiu

visuotinės kokybės vadybos modeliu (VKV). Aktyviau VKV modelius taiko kolegijos. ISO 9000 serijos kokybės standartas - labiausiai paplitęs VKV modelis Lietuvos aukštųjų mokyklų tarpe. Pažymėtina kad ISO 9001 standartas nereikalauja KVS sertifikavimo. Organizacija gali taikyti pasirinktus standarto reikalavimus siekdama tiesiog tobulinti savo veiklą.

Apklaustos rezultatai rodo, kad ISO 9000 serijos standartų taikymas kokybės vadybos sistemai yra svarbi aukštųjų mokyklų įvaizdžio formavimo dalis. 75 % ISO standartus taikančių aukštųjų mokyklų atstovai deklaravo, kad ISO standartai pagerino institucijos įvaizdį. Daugiau negu pusės aukštųjų mokyklų atstovai nurodė, jog ISO standartai jų institucijose pagerino paslaugų kokybę ir veiklos rezultatus. Tačiau dauguma apklaustųjų pažymėjo, jog diegiant ISO standartus susiduriama su ženkliai padidėjusio darbo krūvio problema.

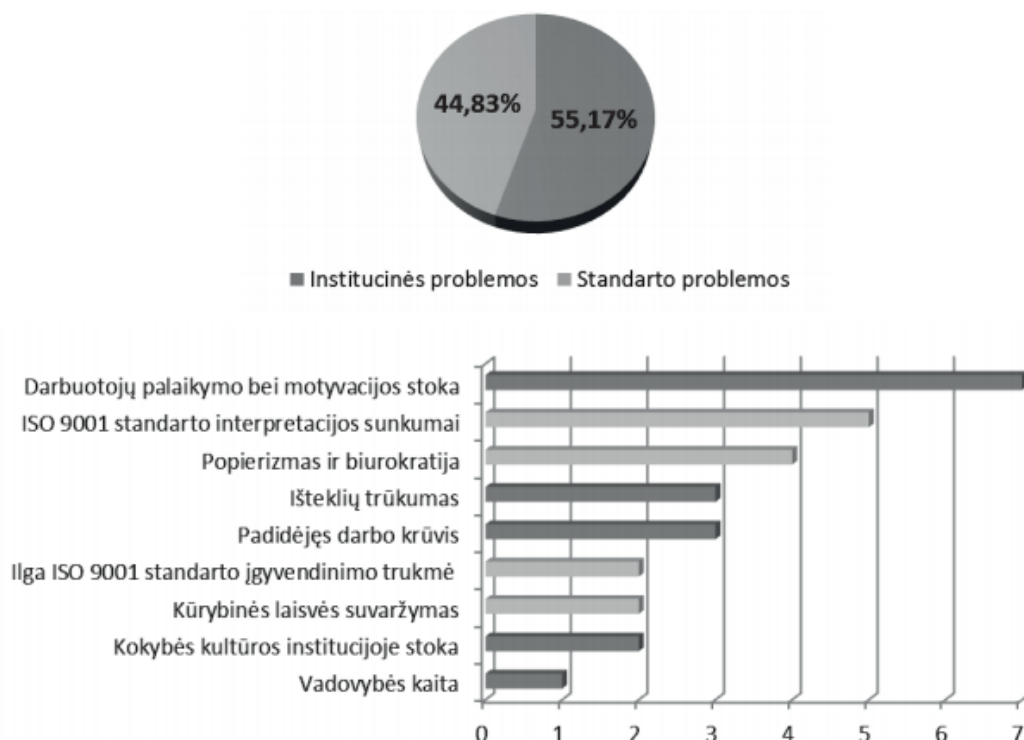
Įsivertinimui skirti visuotinės kokybės vadybos (VKV) modeliai savo populiarumu gerokai atsilieka nuo ISO 9000 serijos kokybės standartų. 6-ios (19 %) apklausoje dalyvavusios aukštosios mokyklos (4 iš jų kolegijos) deklaravo diegiančios/taikančios BVM kokybės modelį. O EKVF tobulumo modelį, kuris laikomas labiausiai išvystytu VKV modeliu, nurodė diegiančios/taikančios 4-ios (13%) aukštosios mokyklos (visos iš jų kolegijos). Iš jų trys kolegijos šį modelį diegia/taiko derindamos jį su BVM modeliu (Kasperavičiūtė, 2012).

Kučinskienė R., Kučinskas V. (2005) straipsnyje nagrinėja studijų kokybės vadybos sistemos kūrimą ir valdymą Lietuvos aukštųjų neuniversitetinių mokyklų pavyzdžiu. Straipsnyje patikslinama studijų kokybės samprata vadybos požiūriu. Pasitelkus lyginamąją analizę įvertinti kolegijų pasiekimai kuriant ir valdant studijų kokybės sistemą. Išanalizuota tarptautinio standarto ISO 9001 taikymo kolegijose galimybės ir patirtis. Nubrėžtos tolesnės studijų kokybės sistemos plėtros gairės, pateikiami pagrindiniai kokybės valdymo sistemos diegimo etapai. Tyrimu prieita išvados, kad tikslingas universitetų ir kolegijų kokybės valdymo tarnybų (komandų) kooperavimasis. Universitetai turi didesnę patirtį ir įdirbį, o kolegijos – stipresnę motyvaciją ir iniciatyvumą bei didesnę orientaciją į kokybinius darbo rinkos parametrus. Siektina, kad dar aktyvesni ir produktyvesni kokybės vadybos sistemų kūrimo ir plėtojimo dalyviai būtų darbdaviai.

Pažymėtina, jog apskritai nėra žinoma, kiek šiuo metu iš viso yra pagal ISO 9001 standartą sertifikuotų aukštojo mokslo ir studijų institucijų Europoje. ISO ataskaitose pateikiami bendri skaičiai apie 37 sričiai priklausančias sertifikuotas institucijas neleidžia jų identifikuoti, nes į 37 sritis, kuriai priskiriamas švietimas, įeina įvairaus tipo mokyklos (pvz., vairavimo), sportinis ir rekreacinis švietimas ir pan. Taigi, ISO nepateikia duomenų nei apie konkrečias sertifikuotas švietimo (šiuo atveju aukštojo mokslo ir studijų) institucijas, nei apie švietimo srities sertifikavimų pasiskirstymą pagal valstybes (MOSTA, 2012).

Kasperavičiūtė R. (2012) straipsnyje analizuoja 17 atvejų iš Belgijos, Švedijos, Lietuvos, Jungtinės Karalystės, Malaizijos, JAV, Taivano, Rumunijos, Čekijos, Indijos, Italijos, Pakistano ir Graikijos aukštojo mokslo ir studijų institucijų patirties kuriant ISO 9001 reikalavimus atitinkančias kokybės vadybos sistemas.

Išanalizavus ISO 9001 įgyvendinimo aukštojo mokslo ir studijų institucijose atvejus, buvo nustatytos 9 pagrindinės, dažniausiai pasikartojančios, su ISO 9001 standarto taikymu susijusios problemos. Skiriami du problemų tipai: institucinės problemos ir standarto problemos. Institucinės problemos, tai problemos, susijusios su tam tikrais vidiniais organizaciniais veiksniais, išskiriamos: darbuotojų palaikymo ir motyvacijos stoka, padidėjęs darbo krūvis, išteklių trūkumas, vadovybės kaita, kokybės kultūros institucijoje stoka. Standarto problemos, t.y. problemos, kurias galėtų lemti ISO 9001 standarto specifika, išskiriamos: ISO standarto interpretacijos sunkumai, „popierizmas“ ir biurokratija, ilga įgyvendinimo trukmė, kūrybinės laisvės suvaržymas. Gauti analizuotų tyrimų rezultatai rodo, kad kuriant standartizuotą kokybės vadybos sistemą, nežymiai dažniau susiduriama su institucinėmis problemomis nei standarto problemomis (institucinės problemos sudaro 55,17 %, standarto problemos sudaro 44,83 %). 7 paveiksle pateikiama situacija diagramomis (Kasperavičiūtė, 2012).



7 pav. ISO standarto taikymo akademinėse institucijose problemos.
Kasperavičiūtė R., 2012.

Tyrimu išsiaiškinta, kad aukštojo mokslo institucijose ISO 9001 standartas taikomas dažniausiai siekiant pagerinti vidinius institucijos procesus ir procedūras ir suvokiamas kaip konkurencingumo priemonė rinkoje. Standartizuotos kokybės vadybos sistemos nauda dažniausiai yra susijusi su vidiniais administracinių procesų ir procedūrų pokyčiais institucijoje.

ISO 9001 standarto taikymo kliūtims nežymiai dažniau yra institucinės problemos nei standarto problemos.

Othman R. ir kt. (2007) atlikus tyrimą apie Malaizijos privačių kolegijų akademinio ir neakademinio personalo požiūrį į ISO standarto įgyvendinimą nustatė, kad akademinio personalo pasitenkinimas ISO standarto įgyvendinimo procesu buvo žemesnis nei neakademinio personalo. Akademinis personalas nurodė tokias nepasitenkinimo sertifikavimo pagal ISO standartą priežastis: „popierizmo“ gausa, vadovybės spaudimas dalyvauti procese, „visų darbų darymas“ (kai dėstytojas, kuris turi rūpintis mokymu, yra paverčiamas administratoriumi) bei manymas, kad įgyvendinama priemonė nepagerins esamos situacijos.

1.2. Funkcionavimas

Kokybės vadybos sistemos funkcionavimas – tai sistemos veikimas, paskirties atlikimas, kuris geriausiai gali būti identifikuojamas per įvairių įstaigos rodiklių gerinimą. Kokybės vadybos funkcionavimas turi būti cikliškas ir pagrįstas savianalize, palyginamumu ir nukreiptas į organizacijos veiklos tobulinimą.

Pūraitė A. (2011) straipsnyje analizuoja aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo teisinius aspektus. KVS funkcionavimas gali būti identifikuojamas ne tik vidiniu lygmeniu, bet ir nacionaliniu bei tarptautiniu, taip aukštoji mokykla skatinama siekti kokybės platesniu mastu:

- *Tarptautinis KVS užtikrinimo lygmuo* sietinas su išsilavinimo ir diplomų pripažinimu, laisvo žmonių judėjimo užtikrinimu, aukštųjų mokyklų konkurencija, geros praktikos taikymu;
- *Nacionalinis KVS užtikrinimo lygmuo* siejamas su atskaitomybe visuomenei, nacionalinių kvalifikacijų sistema ir darbo rinkos poreikių tenkinimu, racionalių valstybės išteklių naudojimu, aukštojo mokslo institucijų tinklo optimizavimu. Tarptautiniu ir nacionaliniu kokybės užtikrinimo lygmeniu yra nustatomi pagrindiniai aukštojo mokslo kokybės vertinimo reikalavimai, gairės ir kriterijai;
- *Vidinis KVS užtikrinimo lygmuo* - juo nustatomi vidiniai reikalavimai ir įtvirtinamos savianalizės procedūros. Tarp šio lygmens ir nacionalinio bei tarptautinio kokybės užtikrinimo lygmenų esama įtampos, nes tarptautinės ir nacionalinės nuostatos vienu ar kitu būdu neišvengiamai daro įtaką instituciniams KVS užtikrinimo procesams.

Taigi, kokybės vadyba – ne vien vidinis aukštosios mokyklos kompetencijos dalykas. Atsakinga aukštoji mokykla privalo lygiuotis ir į nacionalinį bei tarptautinius kokybės vadybos standartus, siekti, kad jos vykdoma veikla ir paruošiami absolventai tenkintų visuotinius kokybės vadybos standartus.

Pateikiamas kokybės vadybos sistemos funkcionavimo nustatymo tikslų ir rodiklių rinkinys, kuris taikytinas Lietuvos aukštosioms mokykloms. Šie *kiekybiniai* rodikliai leidžia įvertinti aukštojo mokslo organizacijos veiklos kokybės funkcionavimo lygį: (Serafinas, 2011)

- stojančiųjų konkurso rodikliai;
- baigusiųjų aukštojo mokslo organizaciją įsidarbinimo rodikliai;
- studentų, darbdavių, socialinių partnerių nuomonės ir vertinimų tyrimo (anketinės apklausos) rodikliai;
- dėstytojų kvalifikacija (moksliniai laipsniai ir pedagoginiai vardai), dėstytojų publikacijų kiekis ir kokybė, dėstytojų pranešimų tarptautinėse ir nacionalinėse konferencijose kiekis;
- dalyvavimas Europiniuose projektuose;
- atliekamų užsakomųjų tyrimų vertė, organizuojamų mokslo renginių kiekis;
- dėstytojų dalyvavimas tarptautinėse ir nacionalinėse profesinėse mokslinėse organizacijose;
- studentų ir dėstytojų mainų apimtis;
- studijų programų nacionalinis ir tarptautinis akreditavimas;
- bendrų su užsienio universitetais ir integruotų į tarptautines programas studijų programų kiekis;
- studentų mokslinių publikacijų kiekis.

Aukštojo mokslo organizacija, plėtodama savo veiklą, prisideda prie regionų ir šalies poreikių tenkinimo bei žinių ekonomikos vystymo. Aukštosios mokyklos veiklos kokybę atspindi šie *kokybiniai* rodikliai:

- platus įvairiapusio bendradarbiavimo tinklas (įvairiapusiškas bendradarbiavimas su švietimo ir mokslo institucijomis, veiksmingas atstovavimas asocijuotose verslo struktūrose, nuolatos besiplėtojantis bendradarbiavimas su užsienio institucijomis);
- studijų programų kokybė (valstybinės kvalifikacinės komisijos pirmininkų atsiliepimai apie parengtus baigiamuosius absolventų darbus ir įgyjamas kompetencijas, visos išoriniam vertinimui teiktos studijų programos akredituotos);
- organizacijos kultūra (demokratinis valdymas, siekis lyderiauti, glaudus administracijos ir savivaldos darbas, atvirumas, bendri studentų ir dėstytojų renginiai, tradicijų ir akademinės bendruomenės formavimas, lankstumas, bendravimo kultūra);
- kokybiškas studijas ir darbą įgalinanti aplinka (materialiųjų išteklių kokybės augimas, pažangių informacijos technologijų taikymas, estetiška aplinka, leidybos galimybės);

- augančios organizacijos privalumų išnaudojimas (bendradarbiavimas tarp atskirų aukštojo mokslo organizacijos padalinių, studijų programų pasirinkimo galimybės, galimybė koncentruoti žmogiškuosius ir materialiuosius išteklius);
- tausojamosios plėtros ir aplinkosaugos sistema ar kultūra organizacijoje bei socialiai atsakingos veiklos kultūra ir jos pasireiškimas organizacijos pasiekimuose.

Pukelis K., Savickienė I. (2003) straipsnyje analizuoja kai kuriose Europos šalyse bei JAV diegiamas studijų kokybės vertinimo/vadybos sistemas, tyrė vertinimo, audito ir akreditavimo procesus, būdingus institucijos ir programos lygmeniu. Taip pat į kokių standartus ir kriterijus atsižvelgiama, vertinant studijų kokybę. 1 lentelėje išskiriami studijų kokybės vertinimo aspektai, aktualūs kai kurių Europos ir JAV aukštojo mokslo sistemos lygmeniu. Galima palyginti situaciją su Lietuva, kokie KVS funkcionavimo aspektai vertinami kitose šalyse.

1 lentelė. Europos šalių ir JAV studijų kokybės vertinimo institucijos lygmeniu aspektai. Pukelis, Savickienė, 2003

Sritys \ Šalys	Anglija	Čekija	Estija	JAV - NA	JAV - ŠC	JAV - VV	Kipras	Latvija	Lietuva	Prancūzija	Suomija
Misija		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Institucijos valdymas		X	X		X	X	X	X		X	X
Strategija ir sprendimų priėmimas			X	X	X	X	X			X	X
Personalo kvalifikacija	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Studentai	X		X	X	X	X	X	X	X		X
Finansavimas				X	X	X	X	X	X		X
Studijų tobulinimas ir valdymas / organizavimas	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Dėstymo kokybė	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Tyrimų strategija ir organizavimas		X	X		X	X	X	X	X	X	X
Tyrimų kokybė		X	X		X	X	X		X		
Paslaugos bendruomenei			X		X	X		X		X	X
Kokybės užtikrinimo sistema	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Misijos įgyvendinimas ir tikslų pasiekimas			X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suint. grupių patenkinimas	X				X	X	X	X			X
Etikos principai				X	X	X					
Planavimas ir įvertinimas				X		X					
Visuomenės informavimas				X	X						
Biblioteka ir informaciniai ištekliai				X							
Išoriniai ryšiai									X		

Apibendrinus Europos šalių ir JAV studijų kokybės vertinimo sistemų panašumus ir skirtumus, galima konstatuoti, kad aktualiausi institucijos lygmeniu aspektai yra šie: misija, vizija, strategija ir sprendimų priėmimas, personalo kvalifikacija, studentai, studijų tobulinimas/valdymas, organizavimas, dėstymo kokybė, kokybės užtikrinimo sistema, misijos įgyvendinimas ir tikslų pasiekimas. Kalbant apie studijų kokybę, įvairiose šalyse vartojamos

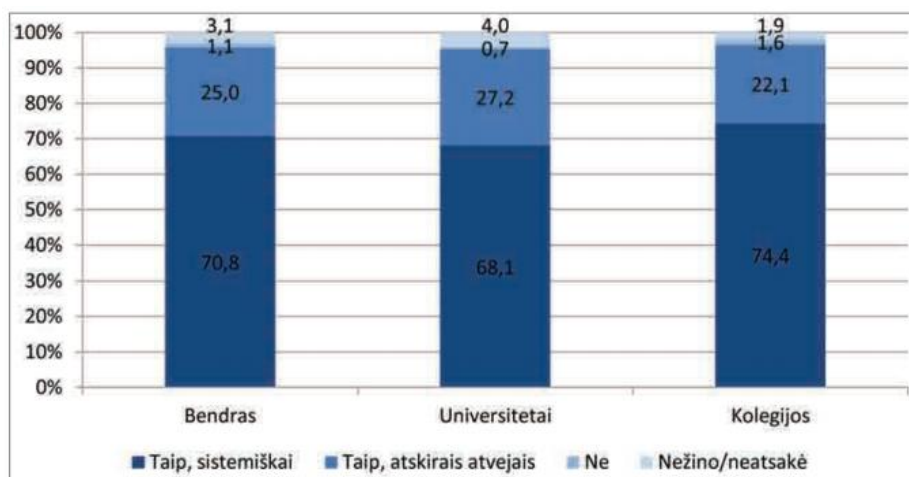
skirtingos sąvokos: standartai, kriterijai, dalykai, sritys, aspektai ir kt. Reiktų iširti jų sampratą ir diskutuoti, kokie studijų kokybę apibrėžiantys terminai yra tinkamiausi ir tiksliausi.

Mokslo ir studijų įstatymo (2009 m.) 41 straipsnis „Vidinis mokslo ir studijų institucijų veiklos kokybės užtikrinimas“ nurodo, kad kiekviena aukštoji mokykla „privalo turėti vidinę studijų kokybės užtikrinimo sistemą, grindžiamą Europos aukštojo mokslo erdvės studijų kokybės užtikrinimo nuostatomis ir pačios aukštosios mokyklos patvirtinta veiklos kokybės gerinimo strategija, numatyti veikimo būdus ir priemones, padedančias užtikrinti jos teikiamo aukštojo išsilavinimo kokybę“. Aukštoji mokykla turi nuolat interneto tinklalapyje ir kitais būdais viešai skelbti tikslią kiekybinę ir kokybinę informaciją apie studijų programas, suteikiamas aukštojo mokslo kvalifikacijas, mokslo (meno) veiklą, įsivertinimo rezultatus. Taip pat studentų, absolventų ir kitų socialinių dalyvių nuomonę apie studijų kokybę, pripažintų institucijų atliktus aukštosios mokyklos vertinimus, absolventų karjeros rodiklius. Taip pat įstaiga gali skelbti kitus duomenis, kurių reikia visuomenei informuoti apie studijas. Mokslo ir studijų institucijos nuolat atlieka mokslo veiklos savianalizę (Pukelis, 2005).

Deja, nebuvo rasta šaltinių, kuriuose būtų plačiai nagrinėta, kaip aukštosios mokyklos internetiniame tinklalapyje pateikia savianalizės duomenis apie kokybės vadybos sistemos rezultatus, pasiekiamus savo institucijoje, nors tai yra vienas iš prioritetinių dalykų.

„Sprinter tyrimai“ Mokslo ir studijų stebėsenos centro (MOSTA) užsakymu 2011-2012 m. atliko „Studijomis suinteresuotų šalių tyrimą“, apklausiant studentus, administracijos darbuotojus, dėstytojus bei socialinius partnerius. Buvo siekta išsiaiškinti administracijos darbuotojų požiūrį į studijų reformą ir savo besikeičiantį vaidmenį formuojant ir įgyvendinant studijų politiką, kokybės vadybos sistemos funkcionavimą.

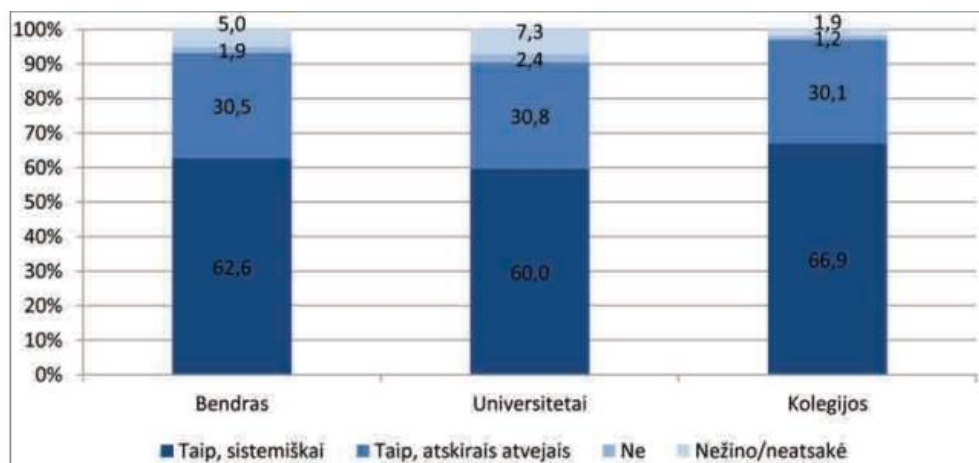
Viena tyrimo dalių buvo skirta atlikti studijų kokybės vadybos užtikrinimo ir tobulinimo sistemų aukštosiose mokyklose vertinimą. Analizuojant studijų kokybę, svarbu buvo įvertinti, kaip ji užtikrinama, gerinama ir vertinama aukštosiose mokyklose. Pirmiausiai apžvelgiama, kiek aukštosiose mokyklose, administracijos darbuotojų vertinimu, yra aiškiai ir išsamiai apibrėžtos studijų kokybės užtikrinimo procedūros (pavyzdžiui, dėstytojų savianalizės ataskaitos, studijų programų peržiūra ir kt.). Iš 8 paveikslo matyti, kaip pasiskirstė respondentų atsakymai.



8 pav. Klausimo „ar jūsų aukštojoje mokykloje yra aiškiai ir išsamiai apibrėžtos studijų kokybės užtikrinimo procedūros?“ atsakymai. Administracijos darbuotojų požiūris %, MOSTA, 2013.

Daugumos (71 proc.) administracijos darbuotojų vertinimu, aukštosiose mokyklose studijų kokybės užtikrinimo procedūros veikia gana sistemingai, jos apibrėžtos aiškiai bei išsamiai. Lyginant respondentų atsakymus pagal aukštosios mokyklos statusą, matyti, kad universitetų ir kolegijų administracijos darbuotojų atsakymai statistiškai skiriasi. Kolegijų darbuotojai dažniau nei jų kolegos iš universitetų nurodė atsakymo variantą „Taip, sistemiskai“. Atsakymo variantą „Taip, atskirais atvejais“ dažniau rinkosi universitetų darbuotojai.

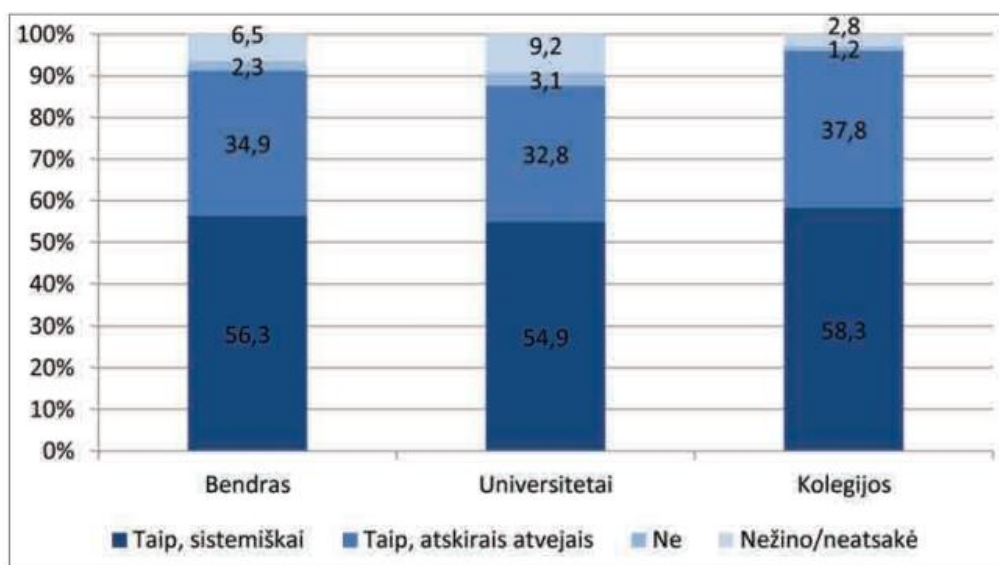
Viena iš kokybės užtikrinimo procedūrų, siekiant išsiaiškinti, kaip sistema funkcionuoja, yra vidinis studijų kokybės vertinimas. 9 paveiksle pateiktas vidinio kokybės vertinimo rezultatų panaudojimo studijų kokybei tobulinti aukštosiose mokyklose vertinimas. Tyrimo metu administracijos darbuotojų (įgyvendinančių ir priimančių sprendimus) buvo prašoma atsakyti į klausimą „ar Jūsų aukštojoje mokykloje vidinio kokybės vertinimo rezultatai panaudojami studijų kokybei tobulinti?“.



9 pav. Klausimo „ar jūsų aukštojoje mokykloje vidinio kokybės vertinimo rezultatai panaudojami studijų kokybei tobulinti?“ atsakymai. Administracijos darbuotojų požiūris %, MOSTA, 2013.

63 proc. aukštųjų mokyklų administracijos vertinimu, aukštosiose mokyklose vidinio kokybės vertinimo rezultatai studijų kokybei tobulinti panaudojami sistemingai. 31 proc. respondentų nurodė, jog šie rezultatai panaudojami tik atskirais atvejais. Atsakymus lyginant pagal aukštosios mokyklos statusą, matyti, kad kolegijų darbuotojai šiek tiek dažniau nei universitetų darbuotojai nurodė atsakymo variantą „Taip, sistemaiškai“.

Kaip vidinio kokybės vertinimo rezultatai panaudojami pačiai vidinio kokybės užtikrinimo sistemai tobulinti, atskleidžiama 10 pav. Tyrimo metu administracijos darbuotojų buvo prašoma atsakyti į klausimą „ar Jūsų aukštojoje mokykloje vidinio kokybės vertinimo rezultatai panaudojami pačiai vidinio kokybės užtikrinimo sistemai tobulinti?“.



10 pav. Klausimo „ar jūsų aukštojoje mokykloje vidinio kokybės vertinimo rezultatai panaudojami pačiai vidinio kokybės užtikrinimo sistemai tobulinti?“ atsakymai. Administracijos darbuotojų požiūris, %, MOSTA, 2013.

Rezultatus lyginant pagal aukštosios mokyklos statusą, matyti, jog kolegijų darbuotojai dažniau nei universitetų darbuotojai rinkosi atsakymus „Taip, sistemaiškai“ bei „Taip, atskirais atvejais“.

Analizuojant, kaip buvo vertinami studijų kokybės užtikrinimo, gerinimo ir vertinimo rodikliai, matyti, kad, administracijos darbuotojų nuomone, vidinė kokybė dažniausiai užtikrinama, jos rezultatai panaudojami studijų kokybei bei pačiai vidinei kokybės užtikrinimo sistemai tobulinti. Kolegijose tai dažniau daroma sistemaiškai. Administracijos darbuotojų bei dėstytojų nuomone, į studijų kokybės vertinimą įtraukiami ir jame dalyvauja studentai, nustatyta aiški šios procedūros tvarka, tačiau studentai mano, kad aiškios tvarkos stokojama (atsakymo variantą, kad nustatyta aiški tvarka, studentai iš visų respondentų grupių rinkosi rečiausiai). Studijoje analizuojamas ne tik požiūris į aukštųjų mokyklų išorinio valdymo srities pokyčius, bet ir siekta atskleisti, kaip vertinami pokyčiai aukštųjų mokyklų viduje.

Ruževičius J. (2009) teigia, kad šiuolaikinės KVS grindžiamos Europos tobulumo (angl. Excellence) koncepcija. Tobulumas – tai organizacijos veiksmingo valdymo ir rezultatų pasiekimo praktika, paremta visuotinės kokybės vadybos pamatiniais principais, įtvirtintais Europos kokybės vadybos fondo EFQM (angl. European Foundation for Quality Management). Šie principai yra tokie: dėmesys organizacijos išorės ir vidaus klientams, orientavimasis į rezultatus, lyderystė ir tikslų konkretumas, išmatuojamumas bei pastovumas, valdymas atsižvelgiant į procesus ir remiantis faktais, darbuotojų įtraukimas į kokybės tobulinimo procesus, nuolatinis tobulinimas ir naujovių diegimas, suinteresuotoms šalims (pvz., studentams, dėstytojams, darbdaviams, visuomenei) naudingos partnerystės plėtojimas, veiklos socialinis atsakingumas.

Išanalizavus įvairių Europos šalių universitetų ir Lietuvos aukštųjų mokyklų kokybės vadybos sistemų (KVS) įgyvendinimo patirtį nustatyta, kad veiksmingiausiai KVS yra įgyvendinama, funkcionuoja, kai diegimo projektą tiesiogiai kuruoja aukščiausia institucijos vadovybė. Kuomet suformuojama darni profesionalių vadybininkų ir akademinų darbuotojų KVS diegimo komanda, komunikuojama su visa aukštosios mokyklos bendruomene ir kryptingai formuojama nauja kokybės kultūra. Dažniausiai kokybės vadybos sistema įgyvendinama vangiai, neteikia laukiamų rezultatų ir būna nepriimama didelės dalies akademinės bendruomenės:

- Esant neaiškiai ar nepakankamai apibrėžtai universiteto vadovybės kokybės politikai;
- vadovams neįsitraukiant į tobulinimo procesų strateginį valdymą arba tikintis, kad sistemą stebuklingu būdu įgyvendins grupelė paskirtų, įgaliotų asmenų;
- kai KVS diegiama tik dėl išorės poreikių.

Nors ne visose šalyse atliekamas išorinis institucinis aukštųjų mokyklų veiklos kokybės vertinimas, tačiau praktiškai visos Europos šalys pagrindiniu aukštojo mokslo kokybės uždaviniu laiko visa apimančią aukštosios mokyklos veiklos gerinimą ir efektyvios KVS funkcionavimo būtinumą pačioje aukštojoje mokykloje (Senčila, Skiparienė, 2011).

Estijoje parengtame „Kokybės vadybos sistemos vadove valstybiniais universitetams“ pabrėžiama, kad pagrindinės kokybės vadybos priemonės yra strateginis planavimas, grįžtamasis ryšys, savianalizė ir kokybės kultūra. O kokybės valdymo (kontrolės) priemonės – vidaus ir išorės taisyklės, reikalavimai ir standartai (Mattisen, 2006).

1.3. Tobulinimas

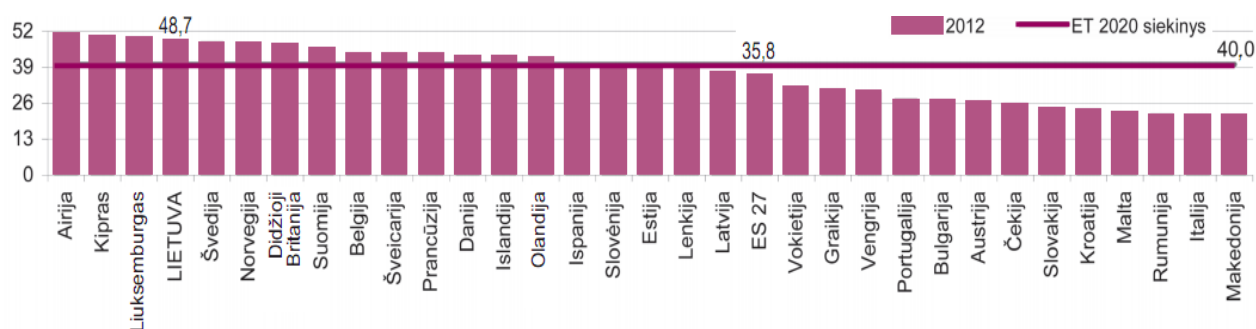
Švietimo problemos analizėje „Valstybinė švietimo strategija 2013–2022 m.: tikslai, problemos, tobulinimo kryptys“ (2013) pateikiamas kintantis požiūris į šalies poreikius ir ateities studijų vizija. Studijų kokybė – studijų rezultatų ir jų pasiekimo būdų (proceso) bei

sąlygų priimtumas. Jis susijęs su lūkesčiais – kuo didesni lūkesčiai, tuo aukštesni reikalavimai keliami kokybei – ir gali būti vertinamas subjektyviai (klientų požiūriu) bei objektyviai (išorinių nesuinteresuotųjų vertintojų požiūriu).

Siekiant gerinti ugdymo, mokymosi, studijų kokybę reikalingos ilgalaikės, kryptingos, kompleksinės tarpusavyje suderintos priemonės. Lietuvos aukštųjų mokyklų pirmo kurso studentų tyrimo duomenimis (MOSTA, 2010), studijomis buvo patenkinti 66 % universitetų pirmakursių ir 74 % kolegijų studentų. Kad Lietuvos aukštųjų mokyklų absolventų žinios, įgūdžiai ir bendrosios kompetencijos atitinka jų įmonių poreikius, mano maždaug 2/3 darbdavių (Švietimo mainų paramos fondas, 2010). Kaip matyti, kolegijų studijų vertinimas yra geresnis lyginant su universitetais.

2020 metų Lietuvos siekinys, kad 30–34 metų asmenų dalis, įgijusių aukštąjį ar jam prilygstantį išsilavinimą, siektų mažiausiai 40 procentų. Aukštasis išsilavinimas, glaudžiai besisiejantis su moksliniais tyrimais ir inovacijomis, daro didžiulę įtaką tiek individo, tiek visuomenės pažangai. Aukštos kompetencijos darbuotojai yra labai reikalingi Europos ekonominiam augimui ir gerovei. Aukštojo išsilavinimo lygio kilimas Europos Sąjungoje atspindi valstybių vyriausybių investicijų į aukštąjį mokslą plėtrą atsižvelgiant į augantį aukštos kvalifikacijos darbo jėgos poreikį (Švietimo ir mokslo ministerija, 2013).

Vienas iš Lietuvos nacionalinės reformų programos iškeltų siekinių, kad 30–34 metų gyventojų, turinčių aukštąjį arba jam prilygstantį išsilavinimą, dalis būtų bent 40 proc., yra toks pat, kaip ir ES tikslas. Aukštesnius nei Europos Sąjungos 2020 metų tikslus nacionaliniu lygmeniu yra išsikėlusios šios šalys: Airija (60 proc.), Prancūzija (50 proc.), Belgija (47 proc.). 11 paveiksle pateikiama aukštąjį išsilavinimą įgijusių asmenų dalis procentais Europos šalyse 2012 m. (Švietimo ir mokslo ministerija, 2012).



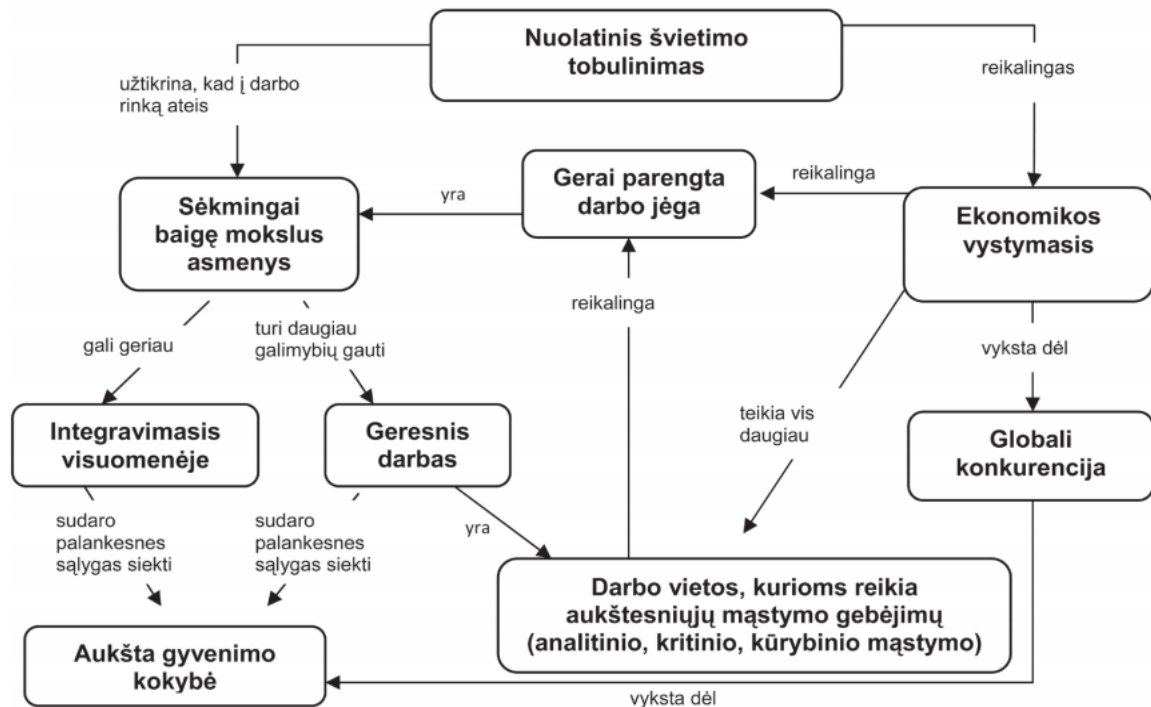
Duomenų šaltinis: Eurostatas

11 pav. Aukštąjį išsilavinimą įgijusių asmenų dalis, %, Europos šalyse 2012 m., „Eurostatas“, 2013.

Švietimo kokybė, jos užtikrinimas yra daugelio šalių politinių diskusijų objektas ir prioritetas, nes kokybiškas švietimas suvokiamas kaip visuomenės gerovės kūrimo pagrindas. Lietuvoje švietimo kokybei taip pat yra skiriama daug dėmesio. Lietuvos Respublikos Švietimo įstatymu (2011) valstybė įsipareigoja užtikrinti švietimo paslaugų kokybės tobulinimo siekį, o

švietimo sistema – siekti geros kokybės rezultatų. Šešioliktosios Vyriausybės 2012–2016 metų programoje švietimo kokybės gerinimas nurodomas kaip vienas iš neatidėliotinų Vyriausybės veiklos prioritetų (Švietimo ir mokslo ministerija, 2013).

Nuolatinis švietimo kokybės tobulinimas svarbus ne tik siekiant ekonominės sėkmės, bet ir veiksmingo asmens kultūrinio ir socialinio dalyvavimo bei norint užtikrinti, kad piliečiai galėtų gyventi visavertį gyvenimą. (12 pav.)



12 pav. Veiksniai, skatinantys nuolat tobulinti švietimą. Švietimo kokybė. Švietimo ir mokslo ministerija, 2013.

Kaip matyti, švietimo kokybės, o kartu ir kokybės vadybos sistemų tobulinimas yra įvairiapusiškai svarbus veiksnys. Siekiant, kad vystytusi ekonomika, būtų gerai parengta darbo jėga bei kiltų gyvenimo kokybė. Todėl viskas prasideda dar universiteto suole, kokį kokybišką švietimą gaus pilietis, taip toliau vystysis ir visuomenė bei bendras šalies lygis.

Aukštoji mokykla atsako už savianalizės atlikimą ir savianalizės suvestinės parengimą. Aukštosios mokyklos veiklos savianalizė ir jos suvestinė yra būtina ir svarbi išorinio vertinimo dalis, kuria reikėtų vadovautis siekiant kokybės tobulinimo. Studijų kokybės vertinimo centras, išnagrinėjęs 2011–2012 metais vertintų aukštųjų mokyklų ekspertų išvadas, pažymėjo, kad aukštosios mokyklos stokoja analitinių įgūdžių, nes tik 3 iš 18 vertintų aukštųjų mokyklų savianalizės suvestinės buvo ne analitinio, o aprašomojo pobūdžio. Tuo tarpu minėtoje metodikoje įrašyta nuostata, kad savianalizės suvestinė turi atskleisti aukštosios mokyklos gebėjimą analizuoti ir kritiškai vertinti savo veiklą. Taigi, reikia tobulinti aukštųjų mokyklų savianalizės įgūdžius (Švietimo ir mokslo ministerija, 2013).

2008 m. Mokslo ir studijų analizės ir stebėsenos centras studentų požiūriu tyrimo metu analizavo vidinio studijų kokybės užtikrinimo sistemos diegimo būklę aukštosiose mokyklose. Apklausoje dalyvavo 13 iš 15 valstybinių universitetų atstovų, atsakingų už studijų kokybę. Visi respondentai pažymi, kad vidinis studijų kokybės užtikrinimas yra sudedamoji universiteto strategijos dalis, tačiau nė viename jų kol kas nėra specialios kokybės užtikrinimo strategijos ar programos (kai kuriuose universitetuose tyrimo metu jos buvo rengiamos ar planuojamos rengti). Maždaug pusė universitetų yra apibrėžę studijų kokybės kriterijus, tačiau jie yra skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, dabar atnaujinami arba tik kuriami. Dauguma universitetų atstovų teigia, kad didaktikos aspektus dėstytojai įvertina pagal studentų apklausas (klausimai apie naudojamus studijų metodus). Tačiau toks vertinimas labiau gali parodyti, kas vyksta studijų procese, bet ne kaip vyksta, t.y. mažai sužinoma apie studijų proceso kokybę ir jos įtaką studentų pasiekimams (Švietimo ir mokslo ministerija, 2013).

Tobulinant vidinio studijų kokybės užtikrinimo aukštosiose mokyklose sistemą svarbu:

1. patikslinti studijų kokybės kriterijus ir rodiklius, ir numatyti adekvačius jų stebėsenos metodus;
2. užtikrinti ir vertinti mokymosi rezultatus;
3. nuolat analizuoti dėstytojų pedagoginės kvalifikacijos poreikius ir sukurti jos veiksmingo tobulinimo prielaidas;
4. į studijų kokybės vertinimą ir tobulinimą įtraukti visas suinteresuotąsias šalis – studentus, dėstytojus ir darbdavius, rasti įvairesnių tarpusavio bendravimo ir bendradarbiavimo būdų.

Serafinas D. (2011) išskiria, kuriose KVS srityse reiktų siekti nuolatinio tobulinimo, pritaikyti juos galima ir aukštojo mokslo institucijoms:

1. *Grupinis darbas*. Yra keletas grupinio darbo organizavimo būdų - dėstytojų, kitų darbuotojų įtraukimas, kokybės būreliai ir kiti. Įprastai formuojamų grupių tikslai būna šie: gerinti veiklos rezultatyvumą, inovacijas, kokybę, didinti efektyvumą, mažinti išlaidas;

2. *Ištisinė sistemos integracija*. Visus aukštojo mokslo teikimo procesus reikia integruoti. Kiekvienas padalinys privalo veikti su kitais padaliniais kaip vieningos sistemos dalis. Aukštoji mokykla, veikdama ištisai integruotai, išvengia nesusipratimų, kai vienas skyrius gerina kokybę, tačiau kitų skyrių darbas blogėja. Tai sukelia neigiamų padarinių – organizacijos bendrosios sistemos smukimą;

3. *Kokybės standartų kūrimas*. Kad darbuotojai turėtų konkretesnių orientyrų, aukštoji mokykla turi rengti kokybės standartus kokybei kontroliuoti ir matuoti. Organizacija,

tolydžiai tobulindama procesus, keičia savo standartus ir pateikia naujų kokybės gerinimo būdų;

4. *Kokybės matavimas.* Tam, kad būtų užtikrinta kokybė, KVS būtina nuolat matuoti ir, lyginant rezultatus, nustatyti kokybės kitimo tendenciją iki reikalaujamo kokybės lygio tam, kad laiku atlikti koreguojančius veiksmus reikiamam kokybės lygiui palaikyti. Matuojant kokybę, aukštoji mokykla turi apibrėžti faktinę kokybę ir idealios, siekiamos kokybės sampratą, rodiklius;

5. *Tolydus kokybės gerinimas.* KVS skatina kiekvieną aukštosios mokyklos padalinį ir darbuotoją prisidėti prie nuolatinio tobulinimo. Nuolat stebėdami rezultatus ir suprasdami bendrąsias ir specifines tų rezultatų priežastis, studijų kokybės komitetai turi nuolat tobulinti procesus, kad kokybė gerėtų.

Vidinio studijų kokybės užtikrinimo universitetuose būklė ir problemos 2008 m. buvo aptartos universitetų atstovų susitikime, kurį organizavo Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras su Vilniaus universitetu. Susitikimo dalyviai pageidavo tęsti universitetų bendradarbiavimą studijų kokybės vertinimo srityje, derinant jį su nacionalinės aukštojo mokslo stebėsenos sistemos kūrimo veikla. Studijų kokybės vertinimo kriterijų suderinimas su Europos aukštojo mokslo erdvės kokybės užtikrinimo nuostatomis ir gairėmis padėtų didinti aukštojo mokslo tarptautiškumą ir studentų bei dėstytojų mobilumą.

Vidinė studijų kokybės užtikrinimo sistema aukštosiose mokyklose formuojama, tačiau šioje srityje dar stinga sistemiškumo. Tiek aukštosios mokyklos, tiek nacionaliniu lygmeniu svarbu patikslinti ir suderinti studijų kokybės vertinimo kriterijus ir rodiklius, numatyti adekvačius jų stebėsenos metodus. (Švietimo ir mokslo ministerija, 2012)

Valiuškevičiūtės A. ir Žiogevičiūtės A. (2006) straipsnyje analizuojama aukštojo mokslo kokybės vadybos kaip specifinės kokybės vadybos srities neapibrėžtumo ir personalo dalyvavimo kokybės kultūros plėtroje problema. Atliktu tyrimu buvo siekiama atskleisti Lietuvos universitetų ir kolegijų bendruomenių požiūrį į atsakomybę už kokybę pasiskirstymą organizacijoje ir nustatyti Lietuvos kolegijų ir universitetų personalo atsakomybę dėl kokybės vadybos laipsnį. Siekiant išryškinti universitetų ir kolegijų personalo nuostatas dėl kokybės vadybos buvo atliktas kiekybinis aprašomasis tyrimas.

Formuojant tyrimo imtį buvo siekiama aprėpti Lietuvos aukštojo mokslo institucijose dirbantį akademinį ir vadybos personalą. Tirti keturi Lietuvos regionai: Kauno, Vilniaus, Klaipėdos ir Šiaulių. Nagrinėti universitetų ir kolegijų personalo pareigos dalyvauti kokybės vadyboje suvokimo ypatumai.

Universitetuose didžiausią atsakomybę dėl kokybės linkę prisiimti prorektorai ir fakultetų dekanai, o kolegijose – direktoriai ir fakultetų dekanai. Dėstytojų ir katedrų

vedėjų apibrėžta kokybės vadybos atsakomybė žymiai siauresnė. Tol, kol akademinis ir žemesnysis vadybinis personalas neprisiims atsakomybės už kokybės vadybos funkcijų išpildymą, tol kokybės vadybos tobulinimas universitetuose liks neįgyvendintų idėjų lygmenyje, teigia autorės.

Tyrimo rezultatai leidžia kelti prielaidą, kad kokybės kultūra kolegijose yra labiau išplėtotą nei universitetuose: jose skirtingos darbuotojų grupės labiau sutaria dėl atsakomybės už kokybę pasidalijimo, taip pat akivaizdus stipresnis pareigos suvokimo jausmas dėl daugelio kokybės vadybos sričių. Taigi, reikia stiprinti aukštųjų mokyklų personalo motyvacijos lygį.

Kučinskienės R. ir Kučinsko V. (2005) straipsnyje nagrinėjamas studijų kokybės vadybos sistemos kūrimas ir valdymas Lietuvos aukštųjų neuniversitetinių mokyklų – kolegijų pavyzdžiu. Patikslinta studijų kokybės samprata vadybos požiūriu. Pasitelkus lyginamąją analizę įvertinti kolegijų pasiekimai kuriant ir valdant studijų kokybės sistemą. Išanalizuota tarptautinio standarto ISO 9001 taikymo kolegijose galimybės ir patirtis. Nubrėžtos tolesnės studijų kokybės sistemos plėtros gairės, pateikiami pagrindiniai kokybės valdymo sistemos diegimo etapai. Atliktame tyrime stengtasi atsakyti į tokius probleminius klausimus: kas ir kaip kolegijose kūrė studijų kokybės užtikrinimo sistemą, kaip remiamasi standartais (iš jų ISO 9001), kokia pasirinkta kokybės valdymo sistema, kokios yra tolesnės studijų kokybės sistemos plėtros perspektyvos?

Tyrimu prieita išvados, kad tikslingas yra universitetų ir kolegijų kokybės valdymo tarnybų, komandų kooperavimasis. Universitetai turi didesnę patirtį ir įdirbį, o kolegijos – stipresnę motyvaciją ir iniciatyvumą bei didesnę orientaciją į kokybinius darbo rinkos parametrus. Siektina, kad dar aktyvesni ir produktyvesni kokybės vadybos sistemų kūrimo ir plėtojimo dalyviai būtų darbdaviai. Taigi, aukštosios mokyklos turi dalintis patirtimi, siekiant tobulinti kokybę.

Simonaitytė L. (2004) teigia, kad Lietuvos kolegijose rūpinamasi studijų ir jų aplinkos kokybės gerinimu, tačiau tai daroma nesistemiškai, neapibrėžus aiškių dimensijų, standartų ir kriterijų, naudojant neaiškius kokybės vertinimo instrumentus. Veiklos kokybę vertinant klystama ir atrandama kažko naujo, o tam išieikvojama daug brangios pagrindinių studijų organizatorių, institucijos administracijos darbuotojų ir dėstytojų, energijos.

Daug studijų kokybės laidavimo problemų kyla ir dėl kolegijų valdymo neefektyvumo, vidinės kokybės užtikrinimo sistemos aukštosiose mokyklose netobulumo ar todėl, kad jos nėra. Siekiant tobulinti studijų kokybės užtikrinimo sistemą kolegijose reikia vidinės ir išorinės kolegijos aplinkos veiksnių sąveikos.

2005 – 2007 m. Studijų kokybės ir vertinimo centras atliko 28 kolegijų veiklos kokybės vertinimus. Vertinant kolegijų veiklos kokybę, viena iš devynių vertinimo sričių buvo vidinė kokybės vadybos sistema. Šešios kolegijos bent vienoje srityje buvo įvertintos neigiamai, net keturiose iš jų neigiamai buvo įvertinta ir kokybės vadybos sistema.

Kolegijose neigiamai įvertintų KVS tobulintini trūkumai buvo: neapibrėžti arba neaiškiai apibrėžti vidinės kokybės vertinimo kriterijai ir rodikliai, neaiški arba nepakankamai adaptuota kolegijos sąlygoms veiklos kokybės užtikrinimo metodika arba jos iš viso nėra. Nenustatytas arba nepakankamai aiškus asmenų, atsakingų už kolegijos veiklos kokybę, atskaitomybės ir atsakomybės mechanizmas, nenumatyta kolegijos filialų kokybės priežiūra. Daugiau teoriškai nei praktiškai funkcionuojanti KVS, veikianti tik instituciniu lygmeniu, nepakankamas kolegijų bendruomenės narių susipažinimas arba supažindinimas su KVS paskirtimi ir principais. Nepaisant šių išimčių, daugumoje kitų, ekspertų teigiamai įvertintų kolegijų, jau buvo parengti Kokybės vadovai, vykdomas dokumentavimas, paskirti už kokybę atsakingi asmenys, atliekama savianalizė bei studentų apklausos. Visgi nei vienos kolegijos KVS nebuvo įvertinta be priekaištų (Studijų kokybės vertinimo centras, 2008).

Pažymima, kad kolegijose KVS kuriama atsiribojus nuo šampų, tradicijų, anksčiau susiformavusio požiūrio, vertinimų ir pan. (tai labiau būdinga universitetui). Taip pat kolegijų veikloje jaučiama labai didelė darbo rinkos, darbdavių (verslininkų) užsakymų būsimų specialistų kokybei įtaka (Kučinskienė, Kučinskas, 2005).

Ruževičius J. ir kiti (2007) straipsnyje „Administravimo kokybė ir jos tobulinimo kolegijose įžvalgos“ remiantis užsienio aukštųjų mokyklų praktikos apibendrinimais ir konsultacine patirtimi aukštajam mokslui išskiria tokius etapus, kaip kokybės vadybos sistemos tobulinimas gali pasireikšti aukštajame moksle:

1. Gerinant administravimo kokybę, pirmiausia įgyvendinant ISO 9001 standarto reikalavimus atitinkančią kokybės vadybos sistemą ir taip pasiekiant bazinį veiklos kokybės užtikrinimo lygį;
2. Įgyvendinant Europos universitetų asociacijos suformuluotus kokybės užtikrinimo standartizuotus reikalavimus;
3. Siekiant administravimo ir kitų veiklos sričių nuolatinio tobulinimo, remiantis visuotinės kokybės vadybos (VKV), EFQM veiklos tobulumo modelio ar jo pagrindu parengto adaptuoto viešojo sektoriaus organizacijų veikos tobulinimui „Bendrojo vertinimo modelio“ (BVM) kriterijais bei priemonėmis.

Aukštąjį mokslą reglamentuojančiuose Europos Sąjungos ir atskirų šalių dokumentuose bei mokslininkų darbuose dažniausiai nurodoma, kad aukštasis mokslas turįs

būti patrauklus, konkurencingas, atviras, kokybiškas, skaidrus, autonomiškas, patikimas, dinamiškas.

Misiūno M. ir Tūtlio V. (2003) atlikta studijų kokybės sistemos užtikrinimo teorinių ir praktinių klausimų analizė rodo, kad:

1. Neuniversitetinių studijų kokybės užtikrinimo poreikį lemia būtinybė skatinti naujų aukštojo mokslo institucijų tikrąją veiklos efektyvumą apibrėžti ir įgyvendinti neuniversitetinių studijų misiją ir strategiją. Šio proceso svarbūs veiksniai yra studijų kokybei užtikrinti reikalingų žmonių ir materialinių išteklių prieinamumas, kolegijų santykiai su universitetais, neuniversitetinių ir universitetinių studijų kokybės užtikrinimo sistemų sąveikos reguliavimas;

2. Lietuvos neuniversitetinių studijų kokybės užtikrinimo sistemos sandara yra daugeliu aspektų panaši į kitų Europos šalių studijų kokybės užtikrinimo sistemas. Studijų programų ir institucijų kokybės vertinimą ir akreditavimą sudaro institucijų savianalizės, išorės ekspertų vertinimo ir grįžtamojo ryšio procesai;

Vakarų Europos šalyse vertinant neuniversitetinių studijų kokybės sistemas didelę įtaką daro pačios studijų institucijos, joms suteikiama daugiau laisvės nustatant studijų kokybės standartus ir vertinimo kriterijus, o kartu reikalaujama atsakomybės už studijų kokybės rezultatus. Kitas svarbus šių šalių neuniversitetinių studijų kokybės užtikrinimo sistemų bruožas yra orientacija į išorinius studijų kokybės veiksnius ir rezultatus, ypač išskiriant studijų programų atitiktį veiklos pasaulio poreikiams ir kolegijų absolventų įsidarbinimo galimybes.

3. Analizuojant studijų kokybės užtikrinimo politinius aspektus, atkreiptinas dėmesys į įvairių socialinių grupių interesų raišką. Šiame procese svarbiausia akademinės bendruomenės, rinkos dalyvių, valstybės institucijų sąveika, kuri ir formuoja studijų kokybės užtikrinimo politikos pagrindus.

Kučinskienė R. ir Kučinskas V. (2005) atliko studijų sistemos kolegijose palyginamąją analizę. Siekiant patikrinti studijų kokybės vadybos sistemos parametrus Kauno, Vilniaus, Šiaulių ir Utenos kolegijose, atliktas tyrimas, kuriame dalyvavo studentai (406), absolventai (378), dėstytojai (123), administracijos darbuotojai (122) ir darbdaviai (54). Apdorojus tyrimo duomenis padarytos tokios išvados.

1. Studijų proceso dalyviai – studentai, absolventai, administracijos darbuotojai ir darbdaviai sutaria pagrindiniais studijų kokybės užtikrinimo klausimais;

2. Visi studijų proceso dalyviai pripažįsta, kad kolegijose veikia studijų kokybės užtikrinimo sistema;

3. Studijų proceso dalyviams – dėstytojams, administracijos darbuotojams, studentams trūksta informacijos apie studijų kokybės užtikrinimo standartus: kolegijų išorinius

ryšius ir jų įtaką studijų rezultatams, finansinių išteklių paskirstymo efektyvumą, studentų vertinimo kriterijus, praktinio mokymo įtaką, užmezgant ryšius su darbdaviais, dėstytojų kvalifikacijos tobulinimo galimybes ir kt.;

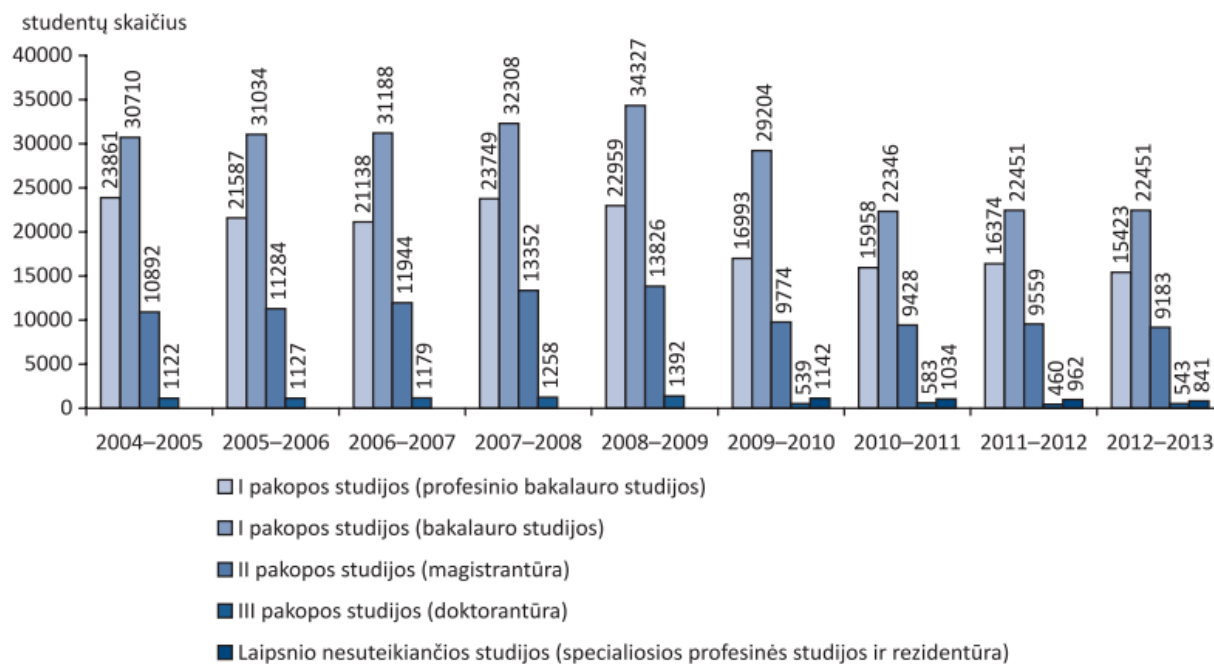
4. Kai kurių studijų proceso dalyvių (ypač studentų) dalyvavimas ir įtaka užtikrinti studijų kokybę yra pernelyg silpna, jų nuomonė apie studijų kokybės tobulinimą vertinama per mažai;

5. Išryškėja nepakankamas studijų kokybės sampratos aiškumas, apibrėžtumas (kartais studijų kokybė suprantama paviršutiniškai, pabrėžiami tik tam tikri jos aspektai, pvz., materialinės studijų bazės kokybė);

. Svarbus studijų kokybės aspektas yra kolegijų bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, tarptautinių ryšių užmezgimas ir plėtra. Tikslinga atlikti pakartotinius studijų programų įgyvendinimo kokybės užtikrinimo tyrimus, stebėti kokybės užtikrinimo sistemingą plėtrą.

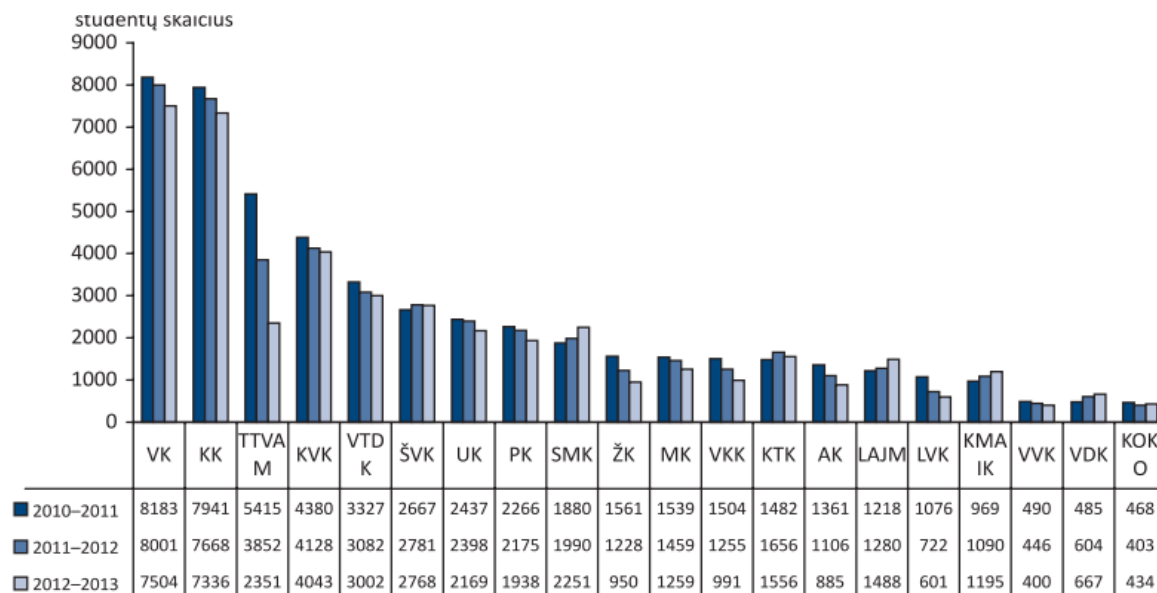
1.4. Situacija

Lietuvos statistikos departamento duomenimis, daugiausiai studentų įstoja į aukštąsias universitetines mokyklas. Nors kolegijų ir aukštųjų universitetinių mokyklų skaičius Lietuvoje panašus, į kolegijas įstoja maždaug trečdaliu mažiau studentų. Stojančiųjų skaičius 2010-2013 m. stabilizavosi. (LR Švietimo ir mokslo ministerija, 2013). Situacija iliustruojama 13 paveiksle.



13 pav. Studentų, priimtų į universitetus ir kolegijas skaičius tūkst., Lietuvos Statistikos departamentas, 2013.

Studentų pasiskirstymas pagal kolegijas pateikiamas 14 paveiksle. Kaip matyti, daugiausiai studentų priimta į valstybines: Vilniaus kolegiją, Kauno kolegiją bei Klaipėdos valstybinę kolegiją. Mažiausiai studentų priimama į nevalstybines kolegijas: Vilniaus verslo kolegiją, Vilniaus dizaino kolegiją bei Kolpingo kolegiją. Galima stebėtis, kaip šios kolegijos gyvuoja, nes atotrūkis tarp daugiausiai studentus priimančių kolegijų akivaizdus – jose studijuoja beveik 20 kartų mažiau studentų (LR Švietimo ir mokslo ministerija. (2013).

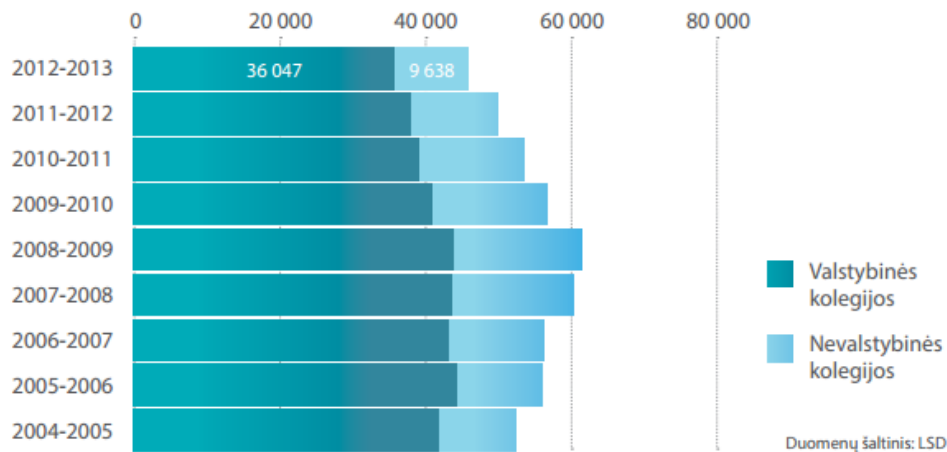


* Pateikiami duomenys tik tų kolegijų, kurios sutiko viešai skelbti savo informaciją.

14 pav. Studentų pasiskirstymas pagal kolegijas, Lietuvos Statistikos departamentas, 2013.

VK – Vilniaus kolegija, KK – Kauno kolegija, TTVAM - Tarptautinė Teisės ir Verslo aukštoji mokykla, KVK – Klaipėdos valstybinė kolegija, VTDK – Vilniaus dizaino technologijų kolegija, ŠVK – Šiaulių valstybinė kolegija, UK – Utenos kolegija, PK – Panevėžio kolegija, SMK – Socialinių mokslų kolegija, ŽK – Žemaitijos kolegija, MK – Marijampolės kolegija, VKK – Vilniaus kooperacijos kolegija, KTK – Kauno technikos kolegija, AK – Alytaus kolegija, LAJM – Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla, LVK – Lietuvos verslo kolegija, KMAIK – Kauno Miškų ir aplinkos inžinerijos kolegija, VVK – Vilniaus verslo kolegija, VDK – Vilniaus dizaino kolegija, KOKO – Kolpingo kolegija.

Studentų skaičiaus pasiskirstymas valstybinėse ir nevalstybinėse kolegijose pateikiamas 15 pav. Kaip matoma, privačiose kolegijose yra apie 4 kartus mažiau studentų nei valstybinėse. Taip pat akivaizdžiai matoma studentų skaičiaus mažėjimo tendencija kiekvienais metais. 1 priede pateikiamos 10 populiariausių kolegijų studijų programų bendrajame priėmime. Matyti, kad pirmauja grožio srities studijų programos bei su transportu, automobiliais susijusios programos. Šias specialybes labiausiai rinkosi studentai valstybinėje Vilniaus kolegijoje bei Vilniaus dizaino ir technikos kolegijoje (Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras, 2013).



15 pav. Studentų skaičius pasiskirstymas valstybinėse ir nevalstybinėse kolegijose, MOSTA, 2012.

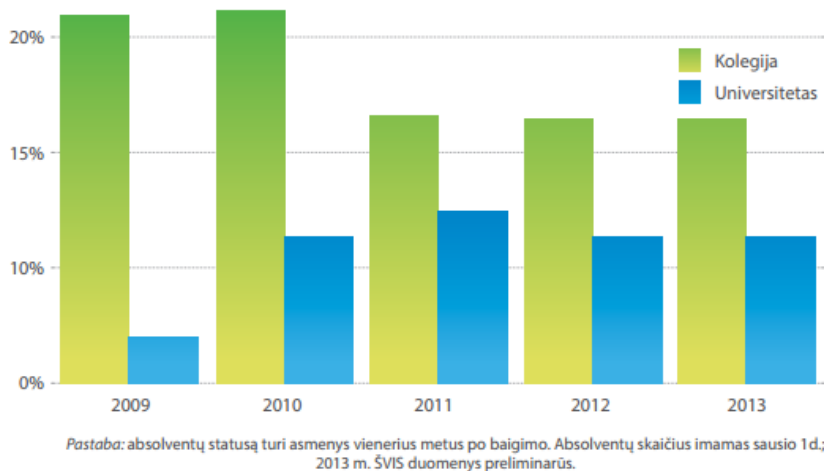
MOSTA analizėje „Tendencijos aukštajame moksle: suinteresuotųjų šalių požiūris“ (2012) pateikiami studijų sistemos suinteresuotų šalių (aukštųjų mokyklų dėstytojų, administracijos darbuotojų, socialinių partnerių, studentų) tyrimų rezultatai, parodantys pagrindines tendencijas, kokios nuomonės vyrauja vertinant studijų kokybę, aukštųjų mokyklų socialinę-ekonominę aplinką, aukštųjų mokyklų valdymo ir finansavimo pokyčius.

Nors kolegijose 2012-2013 m. dėstytojų, turinčių daktaro laipsnį buvo aštuonis kartus mažiau (2 priedas), bei vienam dėstytojui tenkančių studentų skaičius buvo didesnis (kolegijoje – 13 studentų dėstytojui, universitete – 11 studentų), nepaisant to, dėstytojų darbo kokybės vertinimas kolegijose yra geresnis nei universitetų dėstytojų (2 priedas). Galima daryti prielaidą, kad ne visuomet aukštesnis mokslinis laipsnis reiškia geresnę dėstytojų darbo kokybę. Kolegijų reitingą paskelbusio savaitraščio „Veidas“ duomenimis, vertinant akademinį personalą nurodoma, kad daugiausia dėstytojų mokslų daktarų turi nevalstybinės Šv. Ignaco Lojolos kolegija (100 proc. dėstytojų) ir V.A.Graičiūno aukštoji vadybos mokykla (40 proc.).

Kolegijų socialinė aplinka bei infrastruktūra studentų požiūriu vertinama labai panašiai kaip universitetų, kai kurie aspektai net vertinami geriau (3 priedas). Geriau vertinami tokie parametrai: „aukštojoje mokykloje jaučiuosi saugiai, nepatiriu didesnio streso“ ar „aukštoji mokykla pateikia studijoms reikalingą medžiagą elektroninėje erdvėje“. Per šiuos rodiklius atsiskleidžia kolegijų kokybės vadybos sistemos funkcionavimo aspektai. Taigi, galima daryti prielaidą, kad kolegijų KVS funkcionavimo rodikliai nenusileidžia universitetų rodikliams studentų požiūriu (MOSTA, 2012).

Kitas svarbus rodiklis – studijas baigusių absolventų įsidarbinimas. 16 paveiksle pateikiamas kolegijų ir universitetų absolventų, registruotų Darbo biržoje, skaičius. Kaip matyti, universitetą baigusių absolventų skaičius didėjo, tik pastaraisiais metais stabilizavosi. Tuo tarpu kolegijų-mažėjo, šiuo metu taip pat stabilizavosi. Vadinasi, aukštasis universitetinis išsilavinimas

jau negarantuoja darbo vietas, galima daryti prielaidą, kad darbdaviai labiau vertina kolegijas baigusių studentų praktines žinias.



16 pav. Absolventų, registruotų Lietuvos darbo biržoje, skaičiaus ir bendro absolventų skaičiaus santykis (%), MOSTA, 2014.

Kolegijų reitingą paskelbusio savaitraščio „Veidas“ duomenimis, praėjusiais metais darbo buvo neradę 8,3 proc. Žemaitijos kolegijos absolventų. Antroje vietoje pagal absolventų įsidarbinimą - Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla, iš kurios absolventų bedarbiais tapo 11,9 proc. baigusiųjų. Baigę Vilniaus kolegiją darbo nerado 12,7 proc. absolventų. Tuo tarpu iš Šiaurės Lietuvos kolegijos absolventų darbo nerado beveik trečdalis (31,3 proc.), Panevėžio kolegijos - 28 proc., Marijampolės kolegijos - 27 procentai (BNS, 2014).

Taip pat ne pirmus metus yra sudaromi kolegijų reitingai. 4 priede pateikiami žurnalo „Veidas“ (2014) sudaryti kolegijų reitingai. Kaip matyti, pirmąsias vietas užima tos kolegijos, kurios pagal studentų skaičių taip pat pirmauja. Tai Kauno kolegija, Vilniaus kolegija, TTVAM.

Reitingų partneris, Lietuvos studentų sąjunga, atliko 4600 studentų apklausą. Studentai atsakinėjo į 12 klausimų, suskirstytų į tris blokus: kaip studentai vertina studijų dėstymo kokybę, infrastruktūros suteikiamas galimybes ir aukštosios mokyklos administracijos bendravimą, įsitraukimą ir pagalbą jiems. Rezultatai parodė, kad kolegijų studentai yra labiau patenkinti aukštosiomis mokyklomis nei universitetų – arba jie tiesiog yra mažiau kritiški. Be to, privačių kolegijų studentai yra labiau patenkinti savo studijomis nei valstybinių (Jablonskaitė D., 2014).

Žurnalo „Reitingai“ (2014) duomenimis, geriausių valstybinių kolegijų trejetukas: Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla, Vilniaus kolegija, Kauno kolegija. Geriausių nevalstybinių kolegijų trejetukas: Vilniaus verslo kolegija, Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla, Socialinių mokslų kolegija. Detalus reitingavimas pateikiamas 4 priede.

2. NEUNIVERSITETINIŲ AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ KOKYBĖS VADYBOS SISTEMŲ ANALIZĖ

2.1. Tyrimo metodologija

2.1.1. Bendra tyrimo charakteristika

Atliktas aprašomojo – analitinio pobūdžio kompleksinis tyrimas, analizuojant duomenis, pateiktus aukštųjų neuniversitetinių mokyklų tinklalapiuose ir kolegijų pateikiamus dokumentus kokybės vadybos sistemų tema, siekiant surinkti informaciją apie esamą situaciją KVS srityje aukštųjų neuniversitetinių mokyklų tarpe.

Tyrimo objektas – aukštųjų neuniversitetinių mokyklų kokybės vadybos sistemos.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kokia informacija apie aukštųjų neuniversitetinių mokyklų kokybės vadybos sistemos struktūrą, funkcionavimo rodiklius bei tobulinimo galimybes pateikiama jų tinklalapiuose.

2.1.2 Tyrimo eiga

Duomenys tyrimui buvo renkami 2014 spalio-lapkričio mėnesiais. Iš viso išanalizuoti visų Lietuvoje veikiančių kolegijų, 13 valstybinių ir 10 nevalstybinių, tinklalapiai bei juose pateikti dokumentai: veiklos strategijos, savianalizės dokumentai, kokybės politika, kokybės vadovai, veiklos ataskaitos, akreditavimo dokumentai, kokybės vadybos sistemos sertifikatai bei kiti dokumentai. Remtasi LAMA BPO tinklalapio informacija apie aukštąsias neuniversitetines mokyklas šalyje. Išanalizuoti šių Lietuvoje veikiančių valstybinių kolegijų interneto tinklalapiai: Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla, Kauno kolegija, Klaipėdos valstybinė kolegija, Kauno miškų ir aplinkos inžinerijos kolegija, Vilniaus kolegija, Žemaitijos kolegija, Utenos kolegija, Panevėžio kolegija, Marijampolės kolegija, Šiaulių valstybinė kolegija, Alytaus kolegija, Vilniaus technologijų ir dizaino kolegija, Kauno technikos kolegija. Nevalstybinių kolegijų tinklalapiai: Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla, VšĮ Socialinių mokslų kolegija, Vilniaus kooperacijos kolegija, VšĮ Šiaurės Lietuvos kolegija, VšĮ Vakarų Lietuvos verslo kolegija, Vilniaus dizaino kolegija, VšĮ Kolpingo kolegija, VšĮ Vilniaus verslo kolegija, UAB Klaipėdos verslo aukštoji mokykla, V.A.Graičiūno aukštoji vadybos mokykla.

Dauguma kolegijų yra didžiuosiuose Lietuvos miestuose – Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje. Valstybinių kolegijų yra ir mažesniuose miestuose – Utenoje, Panevėžyje, Marijampolėje ir kt. Visos kolegijų svetainės buvo veikiančios, tad surinkti duomenys iš visų šiuo metu veikiančių kolegijų interneto svetainių. Informacija kiekvienoje svetainėje apie kolegijų KVS pateikiama skirtingai, tad kai kurie duomenys interpretuojami, remiantis objektyvizmu bei nešališkumu. Analizuota, remiantis mokslinėje dalyje pateikiama informacija, mokslininkų sąvokomis apie KVS ir kt.

2.2. Tyrimo rezultatai

Pirmiausia tyrime buvo siekta išsiaiškinti, kiek kolegijų internetinėse svetainėse pateikia informaciją apie kokybės vadybos sistemą, gal kai kurios iš viso nepateikia tokios informacijos, nors tai reglamentuoja LR Švietimo įstatymas. Rezultatai pateikiami 1 lentelėje.

1 lentelė. Informacijos pateikimas apie KVS kolegijų internetinėje svetainėje

Informacijos pateikimas	Valstybinės kolegijose	Nevalstybinė kolegijos
Yra pateikta informacija tinklapyje apie KVS	12	9
Nėra/beveik nėra pateikta informacijos apie KVS	1	1

Peržiūrėjus interneto svetaines, galima teigti, kad privačių kolegijų interneto svetainės yra kiek interaktyvesnės ir patrauklesnės nei valstybinių aukštųjų mokyklų. Kaip matyti iš pateiktųjų duomenų, išskyrus pavienius atvejus, kolegijų interneto svetainėse yra pateikiama informacija apie KVS.

Tik keletas kolegijų visai nepateikia informacijos apie kokybės vadybos sistemą. Šv. Ignaco Lojolos kolegija pateikia tik išorinio akreditavimo vertinimo išvadas ir visiškai neužsimena apie vidinės studijų kokybės sistemos gaires. Utenos kolegija taip pat pateikia informaciją tik apie išorinio akreditavimo rezultatus.

Buvo siekiama išsiaiškinti, ar informacija apie KVS kolegijų tinklalapiuose yra lengvai randama. Todėl susisteminta, kokia nuoroda apie KVS pateikiama kolegijų tinklalapiuose. Rezultatai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Informacinės nuorodos apie KVS pateikimo vieta kolegijų interneto svetainėse

Nuorodos vieta	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Atskira nuoroda meniu juostoje	6	2
Meniu juostoje „Apie mus“, „Apie kolegiją“	4	5
Meniu juostoje „Visuomenei“, „Studijos“ ir kt.	3	3

Iš rezultatų matoma, kad valstybinėse kolegijose apie 50 % atvejų tinklalapiuose informacija apie KVS pateikiama atskira nuoroda meniu juostoje. Nevalstybinėse kolegijose taip yra tik dviejuose tinklalapiuose. Nevalstybinėse kolegijose informacija apie KVS dažniausiai pateikiama meniu juostoje „apie mus“, „apie kolegiją“. Vadinasi, KVS sutapatinama su informacija apie kolegiją, nematoma būtinybės jos išskirti kaip atskiros srities. Nevalstybinėse

kolegijose informacija apie kokybę pateikiama ir keletyje kitų meniu juostos sričių, kai tuo tarpu valstybinėse kolegijose tai pastebėta rečiau, lyginant su bendru valstybinių kolegijų skaičiumi .

Atkreiptinas dėmesys, kad prie informacijos “stojantiesiems” retai būna nurodoma informacija apie KVS, nors tai turėtų būti vienas iš svarbiausių rodiklių. Rekomenduotina įdėti nuorodą apie kokybę ir šioje paskyroje.

Siekiant susisteminti, koks kokybės vadybos sistemos standartas galioja konkrečioje kolegijoje, ar jis yra įvardintas, ar kuriamas individualus, pateikiami duomenys 3 lentelėje.

3 lentelė. Naudojamas kokybės vadybos sistemos standartas/sistema kolegijose

Standartas/sistema	Valstybinės Kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Vidinė studijų kokybės užtikrinimo sistema	2	0
ISO 9001 standartas	5	7
Nėra įvardintas, priskirtas	6	3

Kaip matyti iš pateiktųjų rezultatų, nevalstybinės kolegijos lenkia valstybines kolegijas pagal vadybos sistemos standarto ISO 9001 naudojimą veikloje. Toks standartas naudojamas 5 valstybinėse ir 7 nevalstybinėse kolegijose, remiantis kolegijų tinklalapių duomenimis. Valstybinių kolegijų atveju, beveik pusėje tinklalapių nerasta informacijos, kokiam standartui/sistemai priskiriama naudojama vidinės kokybės užtikrinimo sistema. Dvi valstybinės kolegijos publikuoja, kad naudoja vidinę studijų kokybės užtikrinimo sistemą. Gana keista, kad Kauno kolegija, kuri kiekvienais metais yra pirmosiose vietose kolegijų reitinguose, neturi arba nepublikuoja informacijos, kad yra sertifikavusi KVS pagal ISO standartą. Galima daryti prielaidą, kad privačios kolegijos, jausdamos didesnę konkurencingumą, labiau stengiasi sertifikuoti kokybės vadybos sistemą pagal ISO 9001 standartą.

Kadangi kai kurios kolegijos skelbia tinklalapiuose, kad vadovaujasi tam tikru kokybės vadybos sistemos standartu, bet ne visos pateikia sertifikatus, todėl buvo aptartas sekantis aspektas – kiek aukštųjų neuniversitetinių mokyklų turi sertifikuotas KVS sistemas. Pagrindinis rodiklis – kokybės vadybos sertifikatas, publikuojamas kolegijos tinklalapyje. Informacija pateikiama 4 lentelėje.

4 lentelė. Sertifikuotos kokybės vadybos sistemos kolegijose

Sertifikavimo būklė	Valstybinės Kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Yra sertifikuota	5	7
Nesertifikuota arba nepateikiama informacijos	8	3

Kaip ir buvo galima tikėtis, daugiau sertifikatų savo tinklalapiuose pateikia nevalstybinės kolegijos (7 atvejai). Aukštojoje jūreivystės mokykloje kokybės vadybos sistema sertifikuota Didžiosios Britanijos „Lloyd’s Register Quality Assurance Limited“ organizacijos. Utenos, Panevėžio kolegija – „DNV GL-Business Assurance“ sertifikavimo įstaigos. Šiaulių valstybinė kolegija – UAB „Bureau Veritas Lit.“ ir kt. Žinoma, dauguma kolegijų, kurios turi sertifikuotas kokybės vadybos sistemas, sertifikatus aktyviai publikuoja interneto tinklalapyje ir jais didžiuojasi.

Nagrinėjant kolegijų kokybės vadybos dokumentus pastebėta, kad dauguma dokumentų pasirašomi gana naujomis datomis. Vadinasi, kolegijos arba keitė dokumentus, arba tik prieš keletą metų pradėjo rūpintis kokybės dokumentavimu. Atkreiptinas dėmesys, kad dauguma kolegijų KVS sertifikavusios neseniai. Pavyzdžiui valstybinėje Panevėžio kolegijoje KVS sertifikuota 2013 06, Šiaulių valstybinėje kolegijoje – 2013 08. Nevalstybinėje Socialinių mokslų kolegijoje KVS sertifikuota 2013 10, V. A. Graičiūno aukštojoje vadybos mokykloje – 2013 03. Todėl, siekiant parodyti, kokia dalis yra tokių kolegijų, susisteminti duomenys pateikiami 5 lentelėje. Pateikiami duomenys tų kolegijų, kurios turi sertifikuotas KVS.

5 lentelė. Sertifikuotos KVS įdiegimo laikas kolegijose

Sertifikuota	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Prieš 1-4 m.	4	6
Daugiau nei prieš 4 m.	1	1

Kaip matyti iš rezultatų, daugumoje kolegijų KVS sertifikuota palyginti neseniai, 4 metų laikotarpyje, tad galima daryti prielaidą, jog šiose kolegijose yra tik pradmenys standartizuotos KVS taikymo praktikoje.

Tik keletas kolegijų turi sertifikuotos KVS taikymo ilgametės patirties. Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla nuolat atnaujina sertifikatus, pakartotiniams vertinimams kviesdama sertifikavimo agentūras. Taip pat Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla turi jau 8 metus sertifikuotą kokybės vadybos sistemą.

Kolegijos publikuoja skirtingus dokumentus, kuriuose pateikiama informacija apie KVS. Siekiant susisteminti, kokie dokumentai pateikiami, kokių dokumentų pateikiama daugiausiai, sudaryta 6 rezultatų lentelė.

6 lentelė. KVS dokumentų pateikimas kolegijų svetainėse

Dokumento pavadinimas	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Kokybės politika	10	8
Kokybės vadovas	5	2
Kokybės vadybos strategija atskiru dokumentu	3	1
Kokybės vadybos strategija, integruota kolegijos bendroje veiklos strategijoje	3	1
Savianalizės dokumentas	3	2
Savianalizės informacija integruota metinėje (se) veiklos ataskaitoje (se)	1	1

Kaip matyti iš rezultatų, daugiausia kolegijos tinklalapiuose pateikia kokybės politikos dokumentą. Deja, ne visų kolegijų kokybės politika yra išsami, taip pat aprašoma remiantis skirtingais kriterijais, išskiriami skirtingi dalykai. Pavyzdžiui, Alytaus kolegijos kokybės politikoje pateikiama kolegijos vizija, misija, tikslai, įsipareigojimai. Vilniaus verslo kolegijoje aprašyti kolegijos siekiai, veiklos principai, vertybės. Dažniausiai kolegijos kokybės politika yra apie 1 psl. apimties.

Kokybės vadovas nėra dažnai pasitaikantis dokumentas kolegijų svetainėse arba jis nebūna laisvai prieinamas svetainės lankytojui be slaptažodžio. Kokybės vadovas pateikiamas tik keletos kolegijų internetinėse svetainėse. Daugiau – valstybinių kolegijų (pateikiamas 5 kolegijų tinklalapiuose). Vilniaus kolegijos tinklapyje pateikiamas labai išsamus kokybės vadovas, net 53 psl. Jame pateikiama kokybės strategija, KVS tobulinimo kryptys, kolegijos įsipareigojimai ir kt.

Kiti dokumentai, susiję su KVS, taip pat pateikiami svetainėse, tačiau individualiai, priklausomai nuo mokslo įstaigos. Tai kokybės vadybos strategija, kurioje numatoma kolegijos ateities vizija, bei įstaigos savianalizės dokumentas, kuriame apibrėžiama, kaip KVS yra įgyvendinama. Taip pat pastebėta, kad KVS strategija ir savianalizės informacija būna integruota į didesnės apimties dokumentus, apibendrintai aprašančius visas kolegijos veiklos kryptis. Tokių dokumentų daugiau pateikia valstybinės kolegijos, tai matyti iš pateiktų rezultatų. Prie kai kurių dokumentų kolegijų interneto svetainėse reikalingas prisijungimo vardas ir slaptažodis, jie negali būti peržiūrėti, bet rašoma, kad jie yra.

Siekiant parodyti, kaip kolegijų internetinėse svetainėse yra pateikiama informacija apie KVS funkcionavimą, ar tam skiriama atskira nuoroda, ar informacija pateikiama bendrai tinklalapyje, pateikiami 7 lentelės duomenys.

7 lentelė. Informacijos apie KVS funkcionavimą pateikimas kolegijų svetainėse

Informacijos apie KVS funkcionavimą pateikimas tinklalapyje	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Yra informacijos apie KVS funkcionavimą atskira nuoroda	1	-
Yra išsamios informacijos apie KVS funkcionavimą bendrai tinklalapyje, skirtingose nuorodose ar dokumentuose	9	9
Yra mažai informacijos apie KVS funkcionavimą bendrai tinklalapyje	3	1

Sudėtinga kolegijų interneto svetainėse rasti susistemintą informaciją apie KVS funkcionavimą. Kaip matyti iš gautų rezultatų, dažniausiai ši informacija yra pateikiama bendrai tinklalapyje, prie skirtingų sričių, ar įstaigos dokumentuose. Kauno kolegijos tinklalapyje pateikiamas atskiras skyrelis „kokybės vertinimas“. Kai kurių kolegijų interneto svetainėje yra labai mažai informacijos apie kolegijos KVS funkcionavimo rodiklius. Dažniausiai tai – tik išorinio akreditavimo vertinimo rezultatai, kaip pateikiama Kauno miškų ir aplinkos inžinerijos kolegijos tinklalapyje.

Siekiant parodyti, kokiuose kolegijų veiklos dokumentuose dažniausiai pateikiama informacija apie KVS funkcionavimo rodiklius, pateikiama 8 lentelė.

8 lentelė. Informacijos apie KVS funkcionavimą pateikimas kolegijų veiklos dokumentuose

Dokumentas	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Kolegijos veiklos plane	2	0
Kolegijos metinėje ataskaitoje	7	5
Kolegijos kelerių metų strategijos plane	4	2
Kokybės vadybos strategijoje	2	0
Kolegijos savianalizės dokumente	3	1
Nėra pateikta jokiam dokumente, tik bendrai tinklalapyje	3	5

Kaip matoma iš gautų rezultatų, nevalstybinės kolegijos savo tinklalapiuose pateikia akivaizdžiai mažiau veiklos dokumentų nei valstybinės kolegijos. Valstybinių kolegijų tinklalapiuose 24 %, o nevalstybinių kolegijų – net 50 % atvejų informacijos apie KVS funkcionavimą reikia ieškoti bendrai tinklalapyje.

Vienas pagrindinių dokumentų, kuriame turėtų atsispindėti kiekybiniai ir kokybiniai kolegijos KVS funkcionavimo rodikliai, turėtų būti kolegijos savianalizės dokumentas. Deja, jis rastas tik keletoj kolegijų tinklalapių. Tarp jų – Vilniaus kolegijos, kuri paruošusi detalų savianalizės dokumentą. Nors TTVAM pateikia išsamius rodiklius apie KVS srityje nuveiktus darbus, tačiau įstaigos strategijoje 2012-2018 m. neišskiriamas skyrelis “kokybė”. Kai kurių kolegijų tinklalapiuose yra pateikiama keletas dokumentų, kuriuose yra aptariami kokybės aspektai, kaip Panevėžio kolegijos metinėje ataskaitoje ir 2014-2020 m. veiklos strategijoje. Taip pat Klaipėdos valstybinės kolegijos strategijoje, 2013 m. veiklos ataskaitoje, savianalizės suvestinėje.

Šiaulių valstybinė kolegija, Utenos kolegija, V. A. Graičiūno aukštoji vadybos mokykla nepateikia minėtų dokumentų tinklalapyje, tad apie KVS funkcionavimą tenka spręsti bendrai pagal tinklalapyje pateikiamą informaciją.

Galima reziumuoti, kad daugelis kolegijų vis dėlto yra apibrėžę studijų kokybės kriterijus, tačiau jie yra skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, atnaujinami arba kuriami.

Toliau siekta išsiaiškinti, kokius KVS funkcionavimo kiekybinius ir kokybinius rodiklius dažniausiai kolegijos pateikia tinklalapiuose. Rezultatai pateikiami 9 lentelėje.

9 lentelė. Informacija apie KVS funkcionavimo kokybinių ir kiekybinių rodiklių pateikimą kolegijų svetainėse

KVS funkcionavimo rodiklis	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Stojančiųjų konkurso rodikliai, priėmimo statistika, studentų kaita	8	4
Baigusiujų aukštojo mokslo organizaciją įsidarbinimo rodikliai	7	6
Studentų, darbdavių, socialinių partnerių nuomonės ir vertinimų tyrimo (anketinės apklausos) rodikliai	4	5
Informacija apie kolegijos reitingus	4	4
Dėstytojų kvalifikacija, publikacijų kiekis, kokybė, pranešimai	8	3
Dalyvavimas projektuose, mokslinėje veikloje	9	6

KVS funkcionavimo rodiklis	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Informacija apie įstaigos akreditavimą	10	9
Bendrų su užsienio universitetais ir integruotų į tarptautines programas studijų programų kiekis	3	3
Studijų programų akreditavimas	9	8
Turi diplomo priedėlio („Diploma Supplement“) etiketę	5	3
Tausojamosios plėtros ir aplinkosaugos sistema ar kultūra organizacijoje bei socialiai atsakingos veiklos kultūra	7	3
Platus įvairiapusio bendradarbiavimo tinklas su užsienio ir Lietuvos institucijomis, verslu	4	5
Materialiųjų išteklių kokybės augimas; pažangių informacijos technologijų taikymas, estetiška aplinka	8	5

Kaip matyti iš pateikiamų rezultatų, kolegijos pateikia įvairius funkcionavimo rodiklius. Dažniausiai kolegijų tinklalapiuose pateikta informacija apie įstaigos bei studijų akreditavimą. Taip pat stojančiųjų rodikliai, priėmimo statistika bei įsidarbinimo rodikliai. Mažiau informacijos randama apie kolegijų tarptautiškumą.

Šiaurės vakarų kolegijos 2012-2013 m. veiklos ataskaitoje ypatingai išsamiai pateikiama informacija apie KVS funkcionavimo rodiklius. Analizuojant tinklalapius susidarė įspūdis, kad kolegijos akcentuoja tuos kokybės rodiklius, kurie yra labai geri, pasiekiami išskirtiniai rezultatai. Pavyzdžiui, Vilniaus verslo kolegija 2014 m. žurnalo „Reitingai“ kolegijų reitingų lentelėje užima pirmąją vietą tarp nevalstybinių kolegijų, nors ši kolegija net neturi sertifikuotos vadybos sistemos (tinklalapio duomenimis). Ir kolegija stengiasi labai pabrėžti šį savo aukšto reitingo išskirtinumą.

Vienas pagrindinių dokumentų, kuriame turėtų būti apibrėžiami KVS tobulinimo aspektai, yra kolegijos kokybės gerinimo strategija. Dažnai kokybės tobulinimas būna aprašomas ir bendroje kolegijos veiklos strategijoje. Rezultatai, apie dokumento pateikimo dažnumą tinklalapiuose, pateikiami 10 lentelėje.

10 lentelė. Kolegijos kokybės gerinimo strategijos pateikimas tinklalapiuose

Kokybės gerinimo strategijos pateikimas	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Pateikta atskirai	2	0
Pateikta integruota į bendrą kolegijos veiklos strategiją	4	2
Nepateikta, kita	7	8

Kaip matyti iš gautų rezultatų, kokybės gerinimo strategija yra pateikta atskirai arba integruotos jos gairės bendroje kolegijos strategijoje beveik pusėje valstybinių kolegijų. Tuo tarpu tik dviejų nevalstybinių kolegijų kokybės gerinimo strategija integruota į bendrą strategiją. Galima daryti prielaidą, kad kolegijos aplaidžiai žiūri į KVS tobulinimą, tobulinimo kryptių dokumentuotą pateikimą, o gal tiesiog joms trūksta žinių bei savianalizės, kuriose kryptyse reiktų tobulinti KVS. Čia būtinas sisteminis požiūris.

Toliau buvo siekta išsiaiškinti, kokiuose kituose kolegijos veiklos dokumentuose pateikiama informacija apie KVS tobulinimą. Rezultatai pateikiami 11 lentelėje.

11 lentelė. Informacijos apie KVS tobulinimą pateikimas veiklos dokumentuose

Dokumentas	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Kolegijos veiklos plane	2	0
Kolegijos metinėje ataskaitoje	3	3
Kolegijos kelerių metų strategijos plane	5	2
Kokybės vadybos strategijoje	2	0
Kolegijos savianalizės dokumente	1	1
Nėra pateikta jokiam dokumente, kita	4	4

Kaip matyti iš gautų duomenų, daugiau veiklos dokumentų su informacija apie KVS tobulinimą pateikia valstybinės kolegijos. Keturių valstybinių kolegijų interneto svetainėse tokia informacija nepateikiama arba gali būti pateikta bendrai tinklalapyje, analogiškai - nevalstybinių kolegijų atveju. Dažniausiai valstybinėse kolegijose informacija pateikiama kolegijos kelerių metų strategijoje, nevalstybinėse kolegijose – metinėje ataskaitoje. Taigi, galima reziumuoti, kad

apie KVS funkcionavimą kolegijų tinklalapiuose pateikiama daugiau informacijos nei apie KVS tobulinimą.

Keletas pavyzdžių apie KVS tobulinimą veiklos dokumentuose: Kauno kolegija strateginiame plane nubrėžusi gaires KVS tobulinti nusistatydama konkrečius strateginius rodiklius iki 2020 m., kuriuos siekia išlaikyti ar pagerinti. Šiaulių valstybinė kolegija ir Socialinių mokslų kolegija yra sukūrusios veiklos gerinimo planą, nustačiusios atsakingus asmenis ir apibrėžusios konkrečius įgyvendinimo terminus. Aukštoji jūreivystės mokykla bene vienintelė, kurios metinėje veiklos ataskaitoje aiškiai aprašyti kokybės vadybos sistemos auditavimo rezultatai, pasiekimai, funkcionavimo rodikliai.

Siekiant, kad švietimo įstaigos KVS sklandžiai funkcionuotų, tobulėtų, reikia, kad būtų paskirti atsakingi asmenys už jos priežiūrą, sukurtas studijų kokybės komitetas ar kt. 12 lentelėje pateikiami duomenys, ar tokie asmenys, komitetai kolegijose sukurti, ar apie juos pateikiama informacija kolegijų interneto svetainėse.

12 lentelė. Studijų kokybės komiteto, atsakingų asmenų už kokybę išskyrimas kolegijų interneto svetainėse

Informacija apie už KVS atsakingus asmenis	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
Taip, yra paskirti atskiri asmenys, kokybės komitetas, kokybės skyrius	5	3
Taip, yra priskirta kaip papildoma funkcija tam tikram komitetui, asmenims	2	2
Nėra duomenų	6	5

Kaip matyti iš duomenų, tiek valstybinėse, tiek nevalstybinėse kolegijose yra išskirti atsakingi asmenys už kokybės vadybą ar suburtas komitetas tik apie 50 % atvejų. Kitais atvejais tokių atsakingų asmenų nėra arba tiesiog apie juos nepateikta informacija. Galima daryti prielaidą, kad už kokybės vadybą šiose mokslo įstaigose nėra paskirti atsakingi konkretūs asmenys ir šią sritį kuruoja bendrai visi aukštesnieji darbuotojai.

Tinklalapiuose pateikiama informacija, kad Alytaus, Kauno kolegijose už studijų kokybę atsakinga akademinė taryba. Klaipėdos valstybinės kolegijos tinklalapyje yra pateikiama studijų kokybės komiteto sudėtis, nurodomi kokybės centro vadovės ir kokybės specialistės kontaktai. Žemaitijos kolegijoje 2013 m įsteigtas „kokybės valdytojo“ etatas.

Veiksmingiausiai KVS yra įgyvendinama, kai jos veikimą tiesiogiai kuruoja aukščiausia institucijos vadovybė, suformuojama darni profesionalių vadybininkų ir akademinų darbuotojų KVS diegimo komanda, komunikuojama su visa aukštosios mokyklos bendruomene ir kryptingai formuojama kokybės kultūra.

Kokybės vadybos sistemos diegimas aukštojoje mokykloje nėra trumpalaikis procesas. Gali būti išskiriami keletas organizacijos kokybės vadybos sistemos brandumo etapų. Pagal išskirtus kriterijus kolegijų kokybės vadybos sistemos priskirtos tam tikram brandumo etapui. Duomenys pateikiami 13 lentelėje.

13 lentelė. Kolegijų kokybės vadybos sistemos brandumo etapas

KVS brandumo etapas	Valstybinės kolegijos	Nevalstybinės kolegijos
kokybės vadybos sistemos <i>kūrimas, dokumentavimas</i> (I etapas)	4	3
kokybės vadybos sistema yra <i>sukurta ir funkcionuoja</i> (II etapas)	4	5
kokybės vadybos sistema <i>veikia ir vystosi (tobulėja)</i> (III etapas)	2	1
Apie KVS nepateikiama pakankamai informacijos	3	1

Jeigu kolegija neturi sertifikuotos KVS, bet pateikia bent keletą dokumentų, kuriuose pateikiamos KVS gairės, tuomet buvo traktuota, kad kolegijoje vyksta KVS kūrimas, dokumentavimas. Jeigu KVS sistema sertifikuota, pateikiami KVS funkcionavimo rodikliai, jau galima priskirti, kad ji sukurta ir funkcionuoja. O jei KVS sertifikuota, pakartotinai vertinant audituojama ir dar pateikiamas kokybės gerinimo strategijos dokumentas ar integruoti žingsniai bendroje kolegijos veiklos strategijoje, tuomet galima daryti prielaidą, kad KVS veikia ir vystosi.

Kaip matyti iš rezultatų, valstybinių kolegijų KVS daugiausiai yra I ir II brandumo etapų. Nevalstybinių kolegijų – II brandumo etapo. III brandumo etapo kolegijų Lietuvoje nėra daug, kadangi daugumoje kolegijų KVS sertifikuotos dar gana neseniai ir dar trūksta patirties šioje srityje.

Pavyzdžiui, Lietuvos aukštojoje jūreivystės mokykloje KVS sertifikuota pagal ISO 9001 dar 2001 m. ir keletą kartų pakartotinai audituota, tad galima daryti prielaidą, kad šioje kolegijoje KVS veikia ir vystosi, nes įstaigoje yra jau 13 metų standartizuotos KVS taikymo patirtis. Kauno technikos kolegija pateikia kokybės politiką bei metines veiklos ataskaitas, kuriose aprašomi KVS funkcionavimo bei kiti aspektai, todėl galima daryti prielaidą, kad šios kolegijos KVS yra dar tik kūrimo ir dokumentavimo etape. V.A. Graičiūno aukštojoje mokykloje KVS sertifikuota tik 2013 03, tad galima daryti prielaidą, jog KVS yra sukurta, funkcionuoja, tačiau KVS tobulinimo aspektai dar negali būti sukurti per tokį trumpą laiką.

3. DISKUSIJA

Atlikus tyrimą galima reziumuoti, kad dauguma kolegijų savo tinklalapiuose pateikia informaciją apie KVS, nors dar yra kelios, kurios nepateikia, nors to ir reikalauja LR Švietimo įstatymas, todėl rekomenduojama kolegijoms peržiūrėti, kaip jos pateikia informaciją apie KVS, ar ji pakankamai išsami ir prieinama visuomenei.

Kadangi konkretaus kokybės vadybos modelio Švietimo ir mokslo ministerija aukštosioms mokykloms nesiūlo, pastarosios jį gali pasirinkti arba susikurti pačios. Taip ir yra. Net 50 % valstybinių kolegijų ir 30 % nevalstybinių abstrakčiai aprašo galiojančias vidines KVS, nepriskirdamos jų konkrečiam kokybės standartui. Dažnu atveju KVS aprašymo dokumentuose tuomet remiamasi bendru E. Deming veiklos tobulinimo ciklu PDVT (Planuoti, Daryti, Tikrinti, Veikti). Tai nėra gerai, nes tuomet susidaro įspūdis, kad kolegijos vadovaujasi lozungais ir neaiškiais kokybės vadybos kriterijais, ar net susikuria juos pačios, taip imituodamos kokybės vadybos veiklą. Todėl būtina, kad kolegija aiškiai pažymėtų, kuo remdamasi kuria kokybės vadybos sistema.

Pasitvirtino teorijoje aprašyti teiginiai, kad dauguma kolegijų, kurios sertifikuoja KVS, tai daro pagal ISO 9001 standartą. Atkreiptinas dėmesys, kad dauguma kolegijų sertifikavusios vadybos sistemas neseniai, todėl jose dar tik formuojasi sisteminis KVS modelis, todėl šioms kolegijoms būtina labai atsakingai pažiūrėti į KVS funkcionavimo bei tobulinimo sritis.

A. Pūraitė (2011) aprašo, kad KVS funkcionavimas gali būti identifikuojamas ne tik vidiniu lygmeniu, bet ir nacionaliniu bei tarptautiniu, taip aukštoji mokykla skatinama siekti kokybės platesniu mastu. Pastebėta, kad kolegijos išskiria kokybės vadybos sistemos funkcionavimo aspektus ne tik vidiniu, bet ir nacionaliniu lygmeniu. Pateikdamos rodiklius apie studentų įsidarbinimą, darbdavių, socialinių partnerių kolegijos vertinimo rezultatus ir kt. Pasigendama kolegijos veiklos rodiklių tarptautiniu lygmeniu. Taip pat pastebėta, kad lengviau išskirti kolegijų kiekybinius KVS funkcionavimo rodiklius nei kiekybinius.

Taikant sisteminį požiūrį, kaip ir kiekvieną organizaciją, taip ir aukštąją mokyklą sudaro procesų visuma (Serafinas, 2011). Ir priklausomai nuo to, kaip jie apibrėžti ar dokumentuoti, priklauso, ar produktyviai veikia aukštoji mokykla. Taip, kolegijos pateikia veiklos dokumentus, bet pateikia juos skirtingus, taip pat skirtingai pateikia KVS funkcionavimo ir tobulinimo gaires. Vienintelis dokumentas, kurį pateikia dauguma kolegijų – kokybės politika. Deja, ir šis dokumentas ne visuomet pateikiamas taip, kaip turėtų būti pagal ISO standarto reikalavimus. Jame turėtų atsispindėti kokybės planavimo, valdymo, užtikrinimo ir gerinimo aspektai. Deja, kiekvienos kolegijos kokybės politika pateikiama skirtingai, retu atveju kolegija

pateikia kokybės politiką išdėstydama šiuos būtinus aspektus. Atkreiptinas dėmesys, kad kolegijos turėtų pateikti ir kitus KVS dokumentus: savianalizės ataskaitas, kokybės vadybos strategijas, kuriuose būtų aiškiai apibrėžiami kokybės vadybos funkcionavimo ir tobulinimo aspektai, kad informacijos apie juos nereikėtų ieškoti atskirai visame tinklalapyje.

Daugumoje literatūros šaltinių išskiriami tokie kokybės vadybos sistemos struktūriniai elementai: misija ir vizija, kokybės politika (paremta aukštosios mokyklos misija ir vizija), kokybės tikslai, uždaviniai ir jų įgyvendinimo programos, atsakomybė ir įgaliojimų paskirstymas, procesų nustatymas ir jų veiklos vykdymas. Atrodytų, kad nėra sudėtinga sistemingai išskirti šiuos elementus ir sudėti viename bendrame kolegijos KVS dokumente. Deja, toks sisteminis dokumentas pateiktas tik kelių kolegijų tinklalapiuose, be to ir adaptuotas kolegijoms patogia forma. Todėl išryškėja problema, kad dažnai šių elementų tenka ieškoti visoje kolegijos svetainėje.

Siekiant įvairiapusės kokybės reikia grupinio darbo, įgaliojimų, darbuotojų įgūdžių ir žinių, organizacijos dalyvavimo visais lygmenimis. Todėl vienas iš būtinų kriterijų tinkamam kokybės vadybos užtikrinimui yra kokybės komiteto, atsakingų asmenų už KVS kuravimo sritį išskyrimas. Deja, retais atvejais kolegijos tinklalapyje buvo išskirtas toks komitetas. Susiduriama su problema, nes neturint atsakingų asmenų tampa neaišku, kas kolegijose atsakingas už sėkmingos kokybės vadybos įgyvendinimo priežiūrą. Taigi, būtina, kad kolegijos viešai įvardintų šiuos asmenis, jog prirėikus būtų aišku, į kokį kompetentingą asmenį galima kreiptis, norint sužinoti papildomos informacijos.

Praktinė gautų rezultatų reikšmė. Aukštosios mokyklos kiekvienais metais reitinguojamos, tačiau nepateikiama informacijos, kokį progresą jos vykdo kokybės vadybos srityje. Atlikus tyrimą parodoma situacija, kiek kolegijų yra įsivedusios KVS, ar jas sertifikuoja, kaip apibrėžia KVS procesus dokumentuose ir tai turi praktinės reikšmės vertinant neuniversitetinių aukštųjų mokyklų veiklą. Paaiškėjo, kad kolegijos gana aktyviai sertifikuoja KVS ar to siekia. Rekomenduojama tęsti tyrimą, palyginant, kiek universitetų turi sertifikuotas KVS, ar informaciją pateikia sistemingiau nei kolegijos, ar universitetų veiklos dokumentai išsamesni, aiškesnės struktūros. Tuomet bus galima matyti ir įvertinti situaciją visų Lietuvos aukštųjų mokyklų KVS srityje.

Tyrimo apribojimai: buvo ribotas informacijos kiekis kolegijų interneto svetainėse. Tikėtina, kad kai kuriuos dokumentus apie KVS kolegijos turi, bet nepublikuoja viešai.

IŠVADOS

Atlikus aukštųjų neuniversitetinių mokyklų kokybės vadybos sistemų analizę paaiškėjo, kad dauguma kolegijų, kaip ir reikalauja įstatymai, pateikia informaciją apie KVS savo tinklalapiuose ir ji yra prieinama suinteresuotiems asmenims. Beveik pusė valstybinių ir trečdalis nevalstybinių kolegijų nenurodo, koku KVS standartu vadovaujasi kokybės vadyboje. Iš pateiktųjų informaciją apie KVS standartą, dauguma kolegijų nurodo, kad vadovaujasi ISO 9001 standarto principais kokybės vadybos srityje;

Nustatyta, kad kolegijos skirtingai pateikia dokumentuose įstaigos kokybės vadybos sistemą, skiriasi KVS struktūrinės dalys, trūksta sistemiškumo. Sertifikavimo srityje labiau pažengusios nevalstybinės kolegijos – $\frac{3}{4}$ jų pažymi, kad turi sertifikuotas KVS. Pastebėta, kad sertifikavimą kolegijos laiko dideliu indėliu į reputacijos gerinimą ir pranašumą prieš kitas mokslo įstaigas, todėl sertifikatus publikuoja matomoje tinklalapio vietoje. Nustatyta, kad dauguma kolegijų kokybės vadybos sistemas sertifikavusios neseniai, prieš 1-2 metus.

Kolegijos tinklalapiuose pateikia įvairius KVS funkcionavimo kiekybinius ir kokybinius rodiklius. Gana retai ši informacija yra susistemintai pateikta vienoje vietoje, įprastai informacija apie KVS funkcionavimą pateikiama bendrai visame tinklalapyje, skirtingose srityse. Dažniausiai pateikiama informacija apie įstaigos bei studijų akreditavimą. Taip pat stojančiųjų rodikliai, priėmimo statistika bei įsidarbinimo rodikliai.

Dauguma kolegijų yra apibrėžę studijų kokybės kriterijus, tačiau jie yra skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, atnaujinami. Kolegijos tinklalapiuose pateikia įvairius KVS dokumentus. Dažniausiai – kokybės politiką, kokybės vadovą. Daugiausiai duomenų apie KVS funkcionavimo rodiklius kolegijos pateikia metinėje veiklos ataskaitoje, taip pat kolegijos strategijos plane. Nustatyta, kad tik keletas kolegijų pateikia savianalizės dokumentus.

Kolegijos kokybės gerinimo strategija pateikiama tik pusės valstybinių ir keletos nevalstybinių kolegijų interneto tinklalapiuose, dažniausiai ji integruota į bendrą kolegijos veiklos gerinimo strategiją. Tiek valstybinėse, tiek nevalstybinėse kolegijose yra išskirti už kokybės vadybą atsakingi asmenys ar suburtas komitetas tik apie 50 % atvejų. Tuomet atsiranda sunkumų identifikuojant, kas kolegijoje kuruoja KVS sritį, stebi, kaip vykdoma kokybės politika, tobulinimas.

Nustatyta, kad kolegijų KVS galima priskirti skirtingiems brandumo etapams. Daugumos kolegijų KVS yra pradinėje funkcionavimo stadijoje.

REKOMENDACIJOS

Turi būti siekiama KVS užtikrinimo ir tobulinimo ne tik kolegijos vidaus veikloje, bet ir nacionaliniu bei tarptautiniu lygmeniu, taip aukštoji mokykla skatinama siekti kokybės platesniu mastu. Pastebėta, kad dauguma kolegijų apsiriboja nacionaliniu lygmeniu, nors būtina tobulėti ir tarptautiniu lygiu, lygiuojantis į užsienio aukštųjų mokyklų veiklos geruosius pavyzdžius.

Siekiant gerinti kolegijos veiklos kokybę reikalingos ilgalaikės, kryptingos, kompleksinės tarpusavyje suderintos priemonės. Ypatingai svarbu, kad kolegija identifikuotų problemines sritis savianalizės dokumente ir kryptingai nustatytų tokių probleminių sričių šalinimo priemones bei terminus. Reiktų tobulinti kolegijos analitinius įgūdžius, kad savianalizės suvestinės būtų ne aprašomojo pobūdžio, kaip dabar dažnai yra, o analitinio pobūdžio.

Tikslingas būtų universitetų ir kolegijų kokybės valdymo komandų kooperavimasis. Universitetai turi didesnę patirtį ir įdirbį, o kolegijos – stipresnę motyvaciją ir iniciatyvumą bei didesnę orientaciją į kokybinius darbo rinkos parametrus. Taip pat dar aktyvesni turėtų būti darbdaviai.

LITERATŪRA

- Advilonienė Ž., Murauskienė A. (2005). *Binarinės aukštojo mokslo sistemos dermės galimybės. Šiuolaikinių europinių aukštojo mokslo plėtros tendencijų iššūkiai Lietuvos aukštojo mokslo sistemai*. Klaipėda.
- BNS. (2014). *Kolegijų reitingai – pagal baigusiujų įsidarbinimą pirmąją Žemaitijos kolegija*. [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą <http://klaipeda.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/kolegiju-reitingai-pagal-baugusiu-isidarbinima-pirmauja-zemaitijos-kolegija-634826#.VIHGmcZJNCE>
- Dalgleish, S. (2004) *Top Management and Quality. Probing the Limits*. [žiūrėta 2014 11 10] Prieiga per internetą: <http://www.qualitymag.com/articles/83947-probing-the-limits-iso-9001-proves-ineffective#>
- Deming E. *The PDSA Cycle*. [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą: <https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>
- Juodaitytė A. (2004). *Studijų kokybė aukštojoje mokykloje: valdymo filosofija ir prakseologija*. Šiauliai.
- Jablonskaitė D. (2014). *Kolegijų reitingai*. [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą <http://www.kurstoti.lt/s/1260/paskelbti-kolegiju-reitingai-2013>
- Kasperavičiūtė R. (2012). *Aukštojo mokslo ir studijų institucijų požiūris į ISO 9001 standartą: taikymo motyvai, problemos, naudos*. Vilnius.
- Kaziliūnas A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius.
- Kučinskienė R., Kučinskas V. (2005). *Studijų kokybės sistemos kūrimas ir valdymas*. Vilnius.
- Leskauskaitė A., Pivoras S. (2010). *Visuotinės kokybės vadybos taikymas Lietuvos aukštųjų mokyklų veikloje*. Kaunas.
- Lietuvos standartizacijos departamentas. (2008). *Standartizacija. I dalis. Bendrosios nuostatos*. Vilnius.
- LR švietimo įstatymas. [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=279441&p_query=&p_tr2=>;
- LR Mokslo ir studijų įstatymas [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=343430&p_query=&p_tr2=>;
- LR Švietimo ir mokslo ministerija. (2008). *Vidinis studijų kokybės užtikrinimas universitetuose. Švietimo problemos analizė*. Vilnius.

- LR Švietimo ir mokslo ministerija. (1999). *Lietuvos aukštasis mokslas, Kolegijų steigimo Lietuvoje studija*. Vilnius.
- LR Švietimo ministerija. (2011). *Švietimo problemos analizė. Valstybinė švietimo strategija 2013–2022 m.: tikslai, problemos, tobulinimo kryptys*. Vilnius.
- LR Švietimo ir mokslo ministerija (2012) *Lietuvos švietimas Europos švietimo siekių kontekste*. Vilnius.
- LR Švietimo ir mokslo ministerija. (2013). *Švietimo problemos analizė. Švietimo kokybė*. Vilnius.
- LR Švietimo ir mokslo ministerija. (2013). *Švietimo problemos analizė. Kas lemia studijų kokybę?* Vilnius.
- LR švietimo ir mokslo ministerija. (2013). *Lietuvos Švietimas skaičiais 2013. Studijos*. Vilnius.
- McLean J. (2004). *Management Matters*. UK
- Misiūnas M., Tūtlis V. (2003). *Neuniversitetiniu studijų kokybės užtikrinimo sistemos kūrimo teoriniai ir praktiniai aspektai. Studijų kokybės užtikrinimo sistemos modeliavimas pasaulinės patirties kontekste*. Kaunas.
- Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras. (2012). *Tendencijos aukštajame moksle: suinteresuotųjų šalių požiūris*. Vilnius.
- Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras. (2013). *Aukštųjų mokyklų veiklos išorinio kokybės užtikrinimo koncepcija*. Vilnius.
- Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras. (2014). *Lietuvos mokslas skaičiais 2014*. Vilnius.
- Othman, R. ir kt. (2007). *ISO Standard's implementation at private colleges: academics and nonacademics' perspectives*. Tailandas.
- Pukelis K. (2005). *Kokybės užtikrinimo Lietuvos Švietimo sistemoje atitiktis rekomendacijose įvardintiems bendriesiems principams*. Vilnius.
- Pukelis K., Savickienė. I. (2003). *Studijų kokybės vertinimo sistemos: institucinis ir programų lygmenys*. Kaunas.
- Pūraitė A. (2011). *Aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo teisinio reguliavimo problemos*. Vilnius.
- Reitingai.lt. (2014). *Kolegijų reitingai*. [žiūrėta 2014 11 06] Prieiga per internetą: <http://www.kaunokolegija.lt/2013-m-kolegiju-reitingas/>
- Ruževičius J. (2007). *Kokybės valdymo metodai ir modeliai*. Vilnius.
- Ruževičius J. (2010). *Kokybės vadybos aprėpties plėtra*. Vilnius.

- Ruževičius J. ir kt. (2008) *Administravimo kokybė ir jos tobulinimo kolegijose įžvalgos*. Vilnius.
- Sallis E. *Total quality management in education*. (2002). Londonas. [interaktyvus] [žiūrėta 2014 10 16]. Prieiga per internetą: http://herearmenia.files.wordpress.com/2011/09/ebooksclub-org__total_quality_management_in_education.pdf.
- Sertifikavimas*. [žiūrėta 2014 10 26] Prieiga per internetą < http://www.lsd.lt/typo_new/index.php?id=157>;
- Serafinas D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*. Vilnius.
- Senčila V., Skiparienė I. (2007). *ISO 9000 serijos kokybės vadybos standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje: Lietuvos jūreivystės kolegija*. Klaipėda.
- Senčila V., Skiparienė I. (2011). *ISO kokybės vadybos standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje*. Vilnius.
- Sidaraitė L. (2009). *Akademikai į kokybės standartus žvelgia įtariai*. Verslo žinios.
- Simonaitytė L. (2004) *Studijų kokybės užtikrinimo sistemos kūrimas kolegijoje. Švietimo organizacijų valdymo ypatumai eurointegracijos kontekste*. Klaipėda.
- Studijų kokybės vertinimo centras. (2008). *Studijų kokybės vertinimo centro veikla 2007 m.* Vilnius.
- Šneideraitienė L. (2012). *Tarptautinio standarto ISO 9001, taikomo Lietuvos aukštosiose mokyklose, problemos ir privalumai*. Šiauliai.
- Švietimo mainų paramos fondas. (2010). *Darbdavių požiūris į Lietuvoje ir Europoje vykstančius aukštojo mokslo pokyčius*. Vilnius.
- Valuškevičiūtė A, Žiogevičiūtė A. (2006). *Universitetų ir kolegijų personalo atsakomybė už aukštojo mokslo kokybės vadybą*. Kaunas.
- Žibėnienė G., Targamadžė V. (2006). *Aukštojo mokslo studijų sistemos harmonizavimas Lietuvoje – studijų kokybės tobulinimo prielaida*. Vilnius.

PRIEDAI

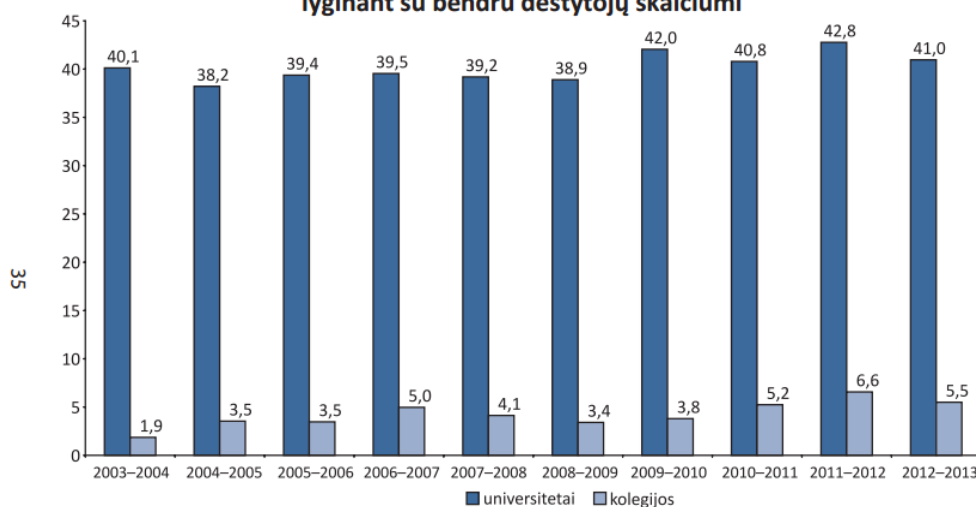
2.6. 10 populiariausių (stojančiųjų įrašytų pirmuoju pageidavimu) koleginių studijų programų 2013 m. bendrajame priėmime

Kolegija	Studijų programa	Eilės numeris 2011 m.	Eilės numeris 2012 m.	Eilės numeris 2013 m.
VTDK	Transporto logistika		8	1
KK	Kosmetologija	7	2	2
VK	Higieninė ir dekoratyvinė kosmetologija	1	1	3
KVK	Grožio terapija	4	–	4
VK	Bendrosios praktikos slauga		–	5
KTK	Automobilių techninis eksploatavimas	9	–	6
LAJM	Jūrų laivavedyba		4	7
VTDK	Automobilių techninis eksploatavimas	3	–	8
VK	Tarptautinis verslas	–	6	9
VK	Kineziterapija	–	9	10

(–) – programa, nepatekusi į populiariausių dešimtuką.

Duomenų šaltinis: LAMA BPO

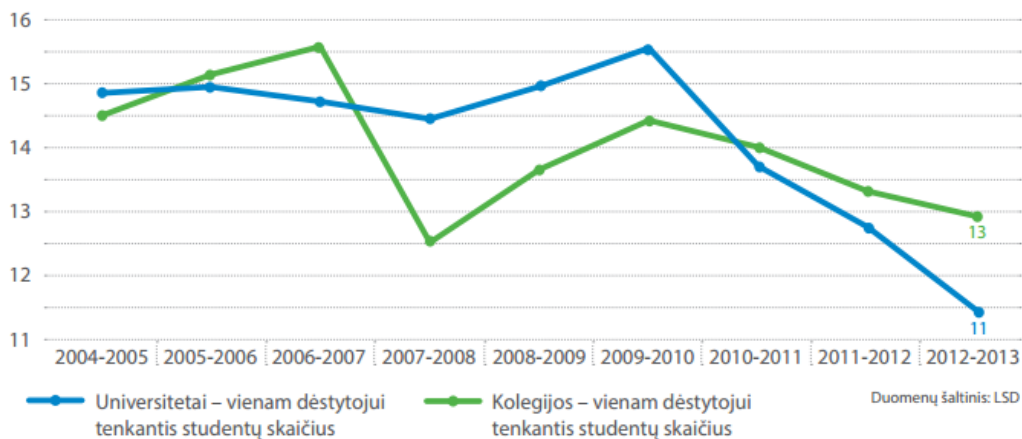
1.25. Universitetų ir kolegijų dėstytojų, turinčių daktaro laipsnį, dalis (proc.), lyginant su bendru dėstytojų skaičiumi



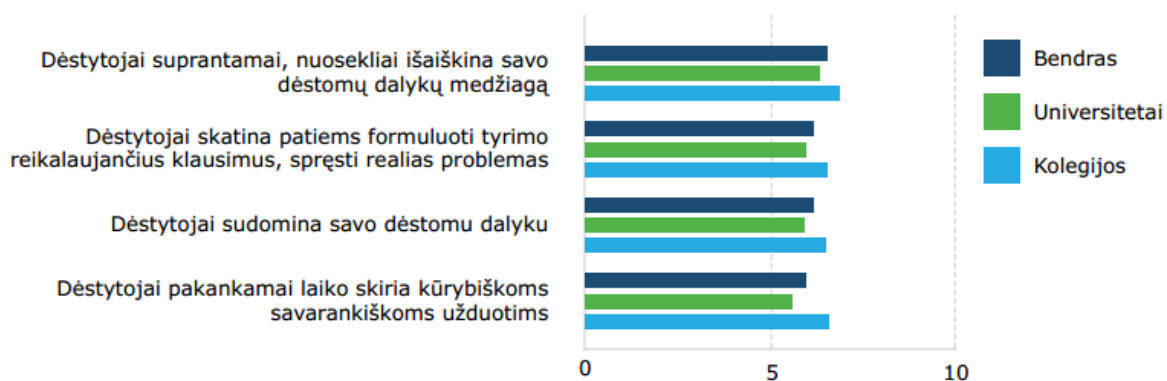
Pastaba. Dalis skaičiuojama nuo dėstytojų, einančių pagrindines ir nepagrindines pareigas.

Duomenų šaltinis: LSD
Skaičiavimai: MOSTA

Studentų, tenkančių vienam dėstytojui,
skaičius kolegijose ir universitetuose

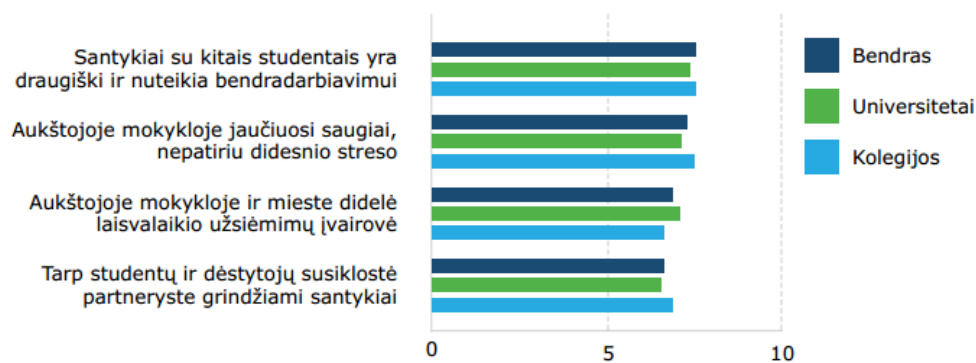


47 pav. Dėstytojų darbo kokybės vertinimas. Respondentų atsakymai (vidurkiai)



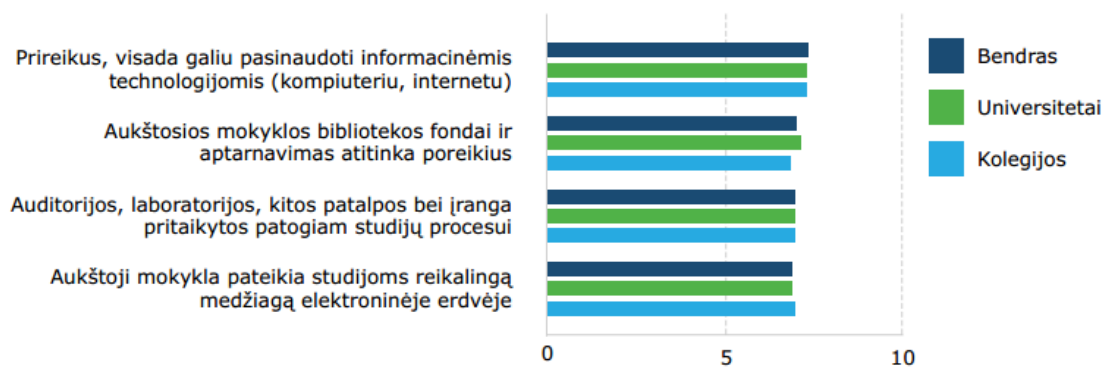
Šaltinis: Tendencijos aukštajame moksle: suinteresuotų šalių požiūriai, MOSTA, 2012

52 pav. Studijų socialinės aplinkos vertinimas. Respondentų atsakymai (vidurkiai)



Pastaba: Skirtumai tarp universitetų ir kolegijų studentų atsakymų statistiškai reikšmingi ($p < 0,05$).
Šaltinis: Tendencijos aukštajame moksle: suinteresuotų šalių požiūriai, MOSTA, 2012

53 pav. Studijų infrastruktūros vertinimas. Respondentų atsakymai (vidurkiai)



Šaltinis: Tendencijos aukštajame moksle: suinteresuotų šalių požiūriai, MOSTA, 2012.

1 lentelė. Kolegijų reitingai 2013 m. žurnalas “Veidas”

Kolegijos vieta 2013 m. reitinge	Kolegijos pavadinimas	Vieta 2012 m. reitinge	Vieta 2011 m. reitinge	Bendra visų rodiklių suma
1	Kauno kolegija	2	1	47,82
2	Vilniaus kolegija	1	2	46,08
3	Utenos kolegija	13	11	37,36
4	Kauno miškų ir aplinkos inžinerijos kolegija	12	5	37,19
5	Žemaitijos kolegija	8	10	36,47
6	Vilniaus technologijų ir dizaino kolegija	5	4	32,73
7	Klaipėdos valstybinė kolegija	4	9	32,31
8	Kauno technikos kolegija	7	7	27,8
9	Alytaus kolegija	6	3	27,62
10	Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla	3	6	24,67
11	Šiaulių valstybinė kolegija	9	8	24,5
12	Marijampolės kolegija	10	12	23,56
13	Panevėžio kolegija	11	13	21,8
1	Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla	1	2	69,38
2	Socialinių mokslų kolegija	3	1	37,68
3	Lietuvos verslo kolegija	2	4	37,38
4	Vilniaus verslo kolegija	4	7	34,55
5	Vilniaus kooperacijos kolegija	6	3	29,93
6	Šiaurės Lietuvos kolegija	7	5	28,8
7	Klaipėdos verslo aukštoji mokykla	8	6	23,67
8	Vilniaus dizaino kolegija	5	10	22,64
9	V.A.Graičiūno aukštoji vadybos mokykla	10	8	19,36
10	Kolpingo kolegija	9	9	9,3
11	Šv. Ignaco Lojolos kolegija*	n.d.	n.d.	8,24

2014 metų valstybinių kolegijų reitingo dešimtukas (žurnalas “Reitingai”, 2014):

1. Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla (60,3 tšk.)
2. Vilniaus kolegija (56,3 tšk.)
3. Kauno kolegija (49,7 tšk.)
4. Šiaulių valstybinė kolegija (47,7 tšk.)
5. Kauno miškų ir aplinkos inžinerijos kolegija (39 tšk.)
6. Kauno technikos kolegija (38,1 tšk.)
7. Vilniaus technologijų ir dizaino kolegija (37,7 tšk.)
8. Alytaus kolegija (36,4 tšk.)
9. Žemaitijos kolegija (33,2 tšk.)
10. Klaipėdos valstybinė kolegija (32,1 tšk.)

2 lentelė. 2014 m. nevalstybinių kolegijų reitingas žurnalo „Reitingai“ duomenimis

2014 M. NEVALSTYBINIŲ KOLEGIJŲ REITINGAS		BENDRA VISŲ RODIKLIŲ SUMA TAŠKAIS								
Vieta 2014 m. reitinge		I kriterijus: aluminų kurama pridėtinė vertė ir barbuotųjų vertinimai (25 tšk.)	II kriterijus: studijama ir studijos (24 tšk.)	III kriterijus: studentai personalas ir studijų bazės gerovė (21 tšk.)	IV kriterijus: kolegijos akademinis tarptautinėje studijų erdvėje (15 tšk.)	V kriterijus: konkuravimas į savo kolegija (15 tšk.)	Iš viso studentų	Iš viso sąlyginių akade- minių barbuotųjų		
1	Vilniaus verslo kolegija	49.7	17.4	9.3	6.4	4.8	11.8	420	31.6	
2	Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla	48.2	16	12.7	8.4	6.8	4.3	1895	112.6	
3	Socialinių mokslų kolegija	46	8.6	9.5	15.9	5	6.7	2343	83.2	
4	Vilniaus kooperacijos kolegija	42.8	13.8	10.8	7.1	2.9	8.2	784	37.8	
5	Vilniaus dizaino kolegija	38.4	10.3	10.6	7.7	3.5	6.3	674	26.5	
	Šiaurės Lietuvos kolegija	33.9	6.7	4.6	7.2	1.7	13.6	527	20.8	
	Lietuvos verslo kolegija	31.4	8.6	1.4	10.4	2	8.9	603	92	
6+	V.A.Graičiūno aukštoji vadybos mokykla	27.2	8.9	11	3.6	3.3	0.4	667	13.3	
	Kolpingo kolegija	27	8	9.6	N.	1.1	8.7	441	7.5	
	Šv. Ignaco Lojolos kolegija	23.6	0.6	5.9	5	N.	12.2	229	14.5	
11*	Klaipėdos verslo aukštoji mokykla	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	

* šikviduojama

ŠALTINIS: „Reitingai“