

**Маргарита ЛІХВАНЧУК**

здобувачка освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ  
науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ЗУНУ Тамара ПОПОВИЧ

## **РОЗВИТОК СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

Якісна освіта сьогодні розглядається як один з індикаторів високої якості життя, інструмент соціальної стабільності і злагоди, економічного зростання та інноваційного соціально орієнтованого розвитку країни. В такому сенсі актуалізуються питання приведення змісту та структури освіти у відповідність до вимог замовників та потреб ринку праці; належної організації освітнього процесу; підвищення якості надання освітніх послуг, забезпечення доступності всіх верств населення до якісної освіти. Освіта мусить перетворитися на систему, здатну до саморегуляції, відповідно до викликів суспільного розвитку, які постійно змінюються, стати детермінантом економіки знань, зорієнтованого на формування інноваційного освітнього середовища, у якому споживачі освітніх послуг отримують навички і вміння самостійно оволодівати знанням впродовж життя та застосовувати це знання в практичній діяльності.

Як свідчить аналіз наукових джерел [1-5], якість надання освітніх послуг лежить в декількох площинах, а саме: вимогах міжнародних вимог та стандартів якості освіти; концептуальних засадах формування освітньої політики держави; механізмах державного управління освітою, в т.ч. якістю освіти; організаційних аспектах процесу надання освітніх послуг та діючих методиках їх оцінювання; якості ресурсного забезпечення освітнього процесу; стану та динаміки розвитку ринку освітніх послуг; потребах замовників та вимогах ринку освітніх послуг.

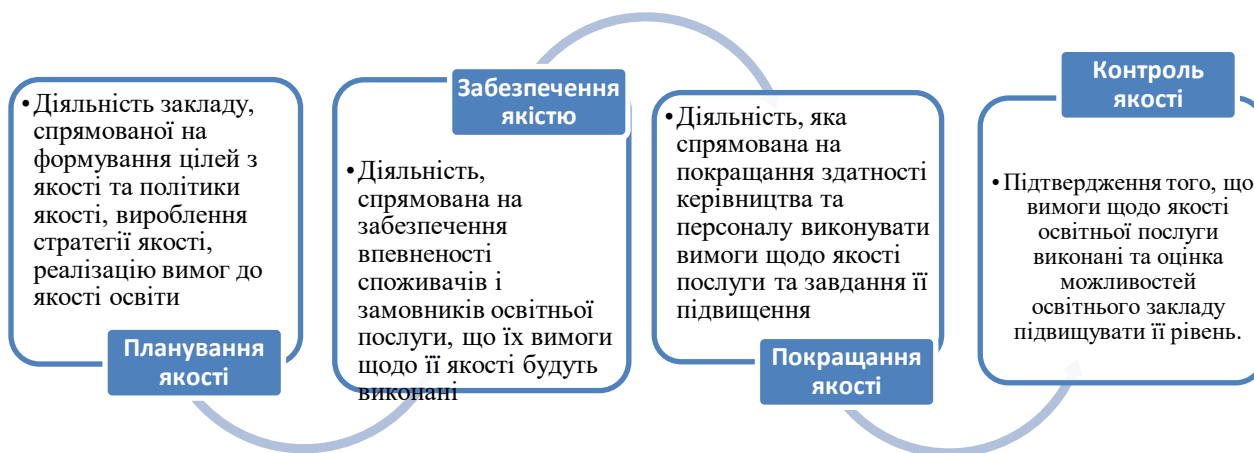
В структурі якості надання освітньої послуги можемо виділити такі основні її складові: якість системи управління освітнім закладом; якість змісту освітніх програм; якість ресурсного забезпечення надання освітньої послуги; якість організації навчального процесу; якість педагогічного персоналу; якість учнів як особистостей; якість навчально-методичного забезпечення надання освітньої послуги; якість управлінських технологій; якість методик та технологій навчання [4].

Управління якістю є комплексним та скоординованим процесом впливу на якість надання освітніх послуг та організації навчального процесу з метою досягнення найбільшої відповідності параметрів функціонування та результатів діяльності закладу освіти необхідним вимогам, нормам, стандартам та очікуванням. Практично, такий процес передбачає реалізацію управлінських

рішень щодо підтримання та поліпшення якості надання освітньої послуги, підвищення загальноосвітнього та культурного рівня учнів, а також збільшення результативності функціонування навчального закладу в цілому [4].

В процесі побудови системи управління якістю надання освітніх послуг у конкретному закладі загальної середньої освіти важливо враховувати закономірності управління навчальним і виховним процесом. В його зміст науковці [3;5] закладають такі специфічні ознаки як: наявність наукової підсистеми в організації управління; аналітичність, прогнозованість, циклічність та неперервність процесу управління; повнота реалізації загальних (передусім, технологічних) функцій управління освітнім закладом; відповідність мети, змісту та технологій управління; взаємовплив та взаємоузгодження керуючої і керованої підсистем управління; оптимальність співвідношення стратегічного і оперативного регулятивного управління; залежність результатів управління від розвитку творчого потенціалу педагогів і учнів; зворотній зв'язок між системою управління та споживачами освітніх послуг.

Обов'язковою умовою формування системи управління якістю в закладі освіти є забезпечення надання гарантій якості замовнику (споживчу) освітньої послуги. "Гарантія якості (Quality Assurance)" є універсальною процедурою, яка передбачає постійне оцінювання якості послуги освітнього процесу загалом або окремих його освітніх програм через систему моніторингу, діагностування, підтримку, удосконалення. Як механізм управління, гарантія якості передбачає як процедуру підзвітності, так і розвитку системи якості, шляхом надання інформації про дотримання критеріїв якості. В закладах загальної середньої освіти такі гарантії закладаються в процеси планування якості надання освітньої послуги, її забезпечення та підвищення, а також контролю і оцінювання якості (рис.1).



**Рис. 1. Система гарантій якості освітньої послуги в закладі загальної середньої освіти в рамках запровадження системи управління якістю**

Аналіз стану впровадження систем управління якістю в заклади освіти

свідчить про наявність загальних проблем, які стримують їх активне використання. До них можна віднести такі: 1) відсутність лідерства з боку керівництва закладом щодо запровадження систем управління якістю; 2) відсутність базових документів систем якості, передусім таких, як цілей з якості та політики в сфері якості надання освітніх послуг; 3) відсутність чіткого розуміння потреб замовників освітньої послуги; 4) відсутність чіткого планування та дотримання виконання планів з підвищення якості освіти; 5) відсутнє внутрішнє інформування персоналу про переваги впровадження систем управління якістю; 6) обмеженість використання системи вимірювання та оцінювання показників роботи персоналу та діяльності освітнього закладу в сфері якості.

**Список використаних джерел:**

1. Архипова С. П. Якість освіти у контексті вимог сучасності. URL [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vchu/N135p011-014/pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchu/N135p011-014/pdf)
2. Бабовал Н. Р. Якість надання освітніх послуг як чинник забезпечення ринку праці конкурентоспроможними фахівцями. URL <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/21000/1/13-15.pdf>
3. Панасюк В. Алгоритм упровадження системи якості у школі. URL <http://osvita.ua/school/manage/1670/>
4. Попович Т.М. Управління якістю : навч. посібник. Тернопіль, КРОК, 2013. 320с.
5. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах : навч. посіб. : у 2 ч. Ч. 1: Теоретичні засади формування систем управління якістю надання освітніх послуг / кол. авт. ; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. 136 с.

**Ірина ЛУКА**

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ЗУНУ Жанна КРИСЬКО

**СИСТЕМА КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕДИЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ  
ЯК ЕЛЕМЕНТ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ**

Охорона здоров'я сьогодні – складна багатофункціональна система, що забезпечує життєві потреби населення. Її функціонування та розвиток визначає ефективність функціонування і розвитку багатьох інших підсистем суспільного устрою, у т.ч. економіки в цілому [3]. Формування ринкових відносин ставить