

Дмитро ПЕРІЖОК

здобувач освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Аліна ЖУКОВСЬКА

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

У ХХІ столітті головну роль починає відігравати якість: товарів і послуг, технологій, життя. Тому можна стверджувати, що успішною має бути людина гуманна, творча, яка здатна швидко адаптуватися до змін, які відбуваються у сучасному мінливому світі. І тут на перший план висувається така сфера людської діяльності, котру традиційно вважають забезпечуючою – освіта.

Проблема якості освіти одна з центральних у сучасній освітній політиці і науці, оскільки вона пов'язана з вирішенням комплексу завдань, спрямованих на розвиток особистості з високими моральними прагненнями та мотивами, її підготовку до життя в мінливому і суперечливому світі.

Сьогодні «якість освіти є основним пріоритетом державної науково-освітньої політики і передумовою національної безпеки держави, додержання міжнародних норм і вимог законодавства України щодо реалізації права громадянина освіти. На забезпечення якості освіти спрямовуються матеріальні, фінансові, кадрові та наукові ресурси суспільства і держави», наголошується в Національній доктрині розвитку освіти України у ХХІ столітті.

Аналіз дефініції «якість освіти» дозволяє виділити широке і вузьке тлумачення цього поняття [1]. У широкому сенсі якість освіти розуміють як збалансовану відповідність процесу, результату і самої освітньої системи цілям, потребам і соціальним нормам (стандартам) освіти. Якщо за основу означення взяти вимоги міжнародного стандарту якості, що регламентує поняття якості продукції і послуг, то його можна інтерпретувати як сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу або його результату, які надають їм здатність задовольняти освітні потреби всіх суб'єктів навчально-виховного процесу – учнів і студентів, їхніх батьків, викладачів, роботодавців, управлінців тощо, тобто державу і суспільство загалом [1].

Аналіз наукових підходів до визначення поняття «якість освіти» засвідчує, що сьогодні не існує однастайності в його трактуванні. Багато авторів визначають якість освіти як якість функціонування системи освіти. Проте деякі фахівці трактують його як досягнення учнів заданого (нормативного) рівня навчання (підготовленості). Якість освіти є складна категорія, яка має певні властивості та характеризується багатоміристю, багатоаспектністю та багатопараметричністю [2, с. 28]. П. Яременко зазначає, що категорія «якість

освіти» має полінауковий зміст і є предметом вивчення багатьох наук: філософії, науки державного управління й менеджменту освіти, психології, політичних наук та інших, але більшістю вчених вона розглядається з позиції педагогіки. Кожна з цих наук формулює свою дефініцію категорії якості освіти. Розрізняють два основні підходи щодо визначення сутності якості освіти, суттєвою складовою якої є якість засобів навчально-виховного процесу [3, с. 19]. Перший підхід спрямований на забезпечення норм, стандартів, які затверджені нормативними державними документами. Другий – розглядається з позиції теорії і практики управління якістю.

Найбільш точним у концептуальному розумінні є таке визначення якості освіти. Якість освіти – це комплекс характеристик освітнього процесу, що визначають послідовне та практично ефективно формування особистісної компетентності. Тут можна виділити три групи характеристик:

– якість потенціалу виражається в таких характеристиках, як якість мети освіти, якість освітнього стандарту, якість освітньої програми, якість матеріально-технічної бази освітнього процесу, якість викладацького складу, якість учнів, якість інформаційно-методичної бази.

– якість процесу формування – це якість технології освіти, контролю освітнього процесу, якість мотивації викладацького складу на творчість та ефективність педагогічної роботи, якість ставлення учнів до освіти, інтенсивність освітнього процесу, управління освітою, методи презентації навчальних досягнень.

– якість результату освіти – це усвідомлення, розпізнавання та реалізація індивідуальних здібностей та особливостей, працевлаштування, кар'єра та зарплата, оволодіння методологією самоосвіти, знання, практичні навички [4, с. 42].

Управління якістю освітніх послуг є багатомірним і багатоаспектним явищем, на яке впливає велика кількість різних чинників, тому здійснення його аналізу неможливе без залучення широкого спектра знань не лише з педагогіки, а й із філософії та її суміжних галузей – філософії освіти, філософії управління та філософії якості. Отже, специфіка управління якістю освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах вимагає застосування міждисциплінарної теоретико-методологічної бази.

В даний час у більшості загальноосвітніх навчальних закладів України використовуються три основні моделі управління якістю освітнього процесу, засновані на наступних методах і підходах: оціночний метод управління якістю діяльності загальноосвітнього навчального закладу (SWOT-аналіз); концепція, заснована на принципах Загального управління якістю (TQM); підхід, заснований на вимогах міжнародних стандартів якості серії ISO 9000 [5].

Модель управління, заснована на оціночному методі, припускає систематичне проведення самооцінки для виявлення сильних і слабких сторін діяльності загальноосвітнього навчального закладу, а також позитивних і негативних факторів його розвитку. На цій основі виробляються і пропонуються заходи для вирішення проблемних ситуацій і поліпшення діяльності загальноосвітнього навчального закладу. Протягом кількох років дана модель управління використовується у ряді ВНЗ України.

Модель управління, заснована на принципах TQM (Total Quality Management) (Загальне керування якістю), також використовує метод оцінок, проте заснована на більш глибокому аналізі діяльності загальноосвітнього навчального закладу, з точки зору ринкової економіки, як «виробника» освітньої продукції та надання освітніх послуг. Концепція TQM припускає наявність у загальноосвітнього навчального закладу чітко і ясно сформульованої місії, стратегічних цілей, які вироблені в результаті всебічних досліджень потреб зовнішнього середовища в основних продуктах діяльності. Загальне керування якістю передбачає процесний підхід до діяльності загальноосвітнього навчального закладу, використовує ряд специфічних, досить складних, але дуже ефективних методів та інструментів управління якістю.

Модель управління, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості серії ISO 9000, передбачає встановлення зацікавлених сторін, виявлення їхніх вимог до якості продукції, створення системи безперервного вдосконалення діяльності. Дана модель базується на основних принципах управління якістю, в тому числі, процесному підході. На відміну від моделі TQM, в даній моделі основним інструментарієм управління стає документована система управління, орієнтована на якість [5].

Отже, при створенні та впровадженні системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах потрібно дотримуватися положень Національної доктрини розвитку освіти XXI століття, зокрема: запровадження нової етики управлінської діяльності, що базується на принципах взаємоповаги, позитивної мотивації; прозорість розроблення, експертизи, апробації та затвердження нормативно-правових документів; створення систем моніторингу ефективності управлінських рішень, їх впливу на якість освітніх послуг на всіх рівнях; організація експериментальної перевірки та експертизи освітніх інновацій; підвищення компетентності управлінців усіх рівнів.

Список використаних джерел:

1. Бутова Н. О. Сутність і структура поняття «якість освітнього процесу» у філософській та психолого-педагогічній літературі. *Науковий вісник Донбасу*. 2012. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2012_1_2.
2. Тализін М. Проблеми якості освіти. К. : Наукова думка, 2006. 112 с.

3. Яременко П. С. Якість освіти в Україні. К. : Лібра, 2001. 57 с.

4. Петрович С. Д. Психолого-педагогічні аспекти впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій навчання у ВНЗ I-II рівнів акредитації. Нові технології навчання: наук.-метод. зб. К., 2006. С. 85-87.

5. Дядичев В.В., Додонова В.В. Моделювання процесу оцінки якості освіти вищого навчального закладу за допомогою автоматизованої системи керування. *Наукові вісті Дніпровського університету*, 2012. №7. URL: http://archive.mdct.ru/e-journals/Nvdu/2012_7/z12dvvsvo.htm

6. Жуковська А., Федунчик Л. Організація професійної орієнтації шкільної молоді : проблеми та шляхи їх вирішення. *Наука молода*, 2013. №19. С. 158-165.

Ігор ПІСКАР

здобувач освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ

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

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Увага світу до процесу розвитку економіки України спрямована значною мірою на стан і тенденції змін споживчого ринку і перш за все на дотримання при розробці стратегії розвитку держави прав та інтересів його центрального суб'єкта – споживача. Такий підхід є пріоритетом Європейського Союзу, що відображено в багатьох документах, зокрема Хартії на захист прав споживачів (Резолюція № 543, 25-ї сесії Консультативної Асамблеї ЄС 1973 р.) [1]. Організація Об'єднаних Націй наполягає на відповідальності керівництва держави за формування системи захисту прав споживачів. "Керівними принципами на захист інтересів споживачів", прийнятими Генеральною Асамблеєю ООН, резолюція 39/248 від 09.04.1985 р., задекларовано такі положення: "Урядам слід створювати або підтримувати належну інфраструктуру для відпрацювання та здійснення політики у сфері захисту прав споживачів і контролю за нею. Формування державної політики повинно здійснюватися через консультації з діловими колами, організаціями споживачів й іншими відповідними групами з проведенням публічного обговорення моделей споживання. Урядам слід проводити в життя політику, що суворо визначає відповідальність виробника та продавця" [2].

В Україні одним із пріоритетних завдань визнано необхідність реформування системи захисту прав споживачів із метою забезпечення її відповідності європейським підходам, які засвідчили свою ефективність в рамках Програми дій