

її персоналу/ Л.Б. Круп'як // Державне управління: удосконалення та розвиток: науковий журнал. – 2014. – № 8 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua>.

3. Семенов А. Г. Аналіз формування та використання кадрового потенціалу / А. Г. Семенов, А.І. Шарко // Вісник економічної науки України. – 2010. – № 1.

Галина ДУДА

слухачка магістратури за спеціальністю
«Публічне управління та адміністрування»
(науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Круп'як Л.Б.)

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Формування конкурентоспроможної економіки, загострення конкуренції на внутрішньому та зовнішніх ринках потребує від кадрів більш високого рівня кваліфікації, здатності до ризику генерування нових ідей і прояву творчості, готовності до змін та збільшення відповідальності. У цих умовах особливо зростає роль навчальних закладів та якості надання освітніх послуг.

Основним видом діяльності установ освіти є створення і надання освітніх послуг. Отже, освіта, як специфічна сфера діяльності, становить інтерес для економічного аналізу. Так, освітні послуги, на думку С.В. Багдік'яна, можна охарактеризувати як цілеспрямований систематичний процес передачі та отримання знань, інформації, вмінь і навичок та результат інтелектуального, культурного, духовного, соціально-економічного розвитку суспільства та держави [1].

Освітня послуга – це комплекс навчальної та наукової інформації, переданої громадянинові у вигляді суми знань загальноосвітнього та спеціального характеру, а також практичних навичок для наступного застосування.

Отже, освітня послуга – це сукупність корисних властивостей, які повинні задовольнити пов'язані з одержанням кваліфікації потреби споживачів. Відтак, освітні послуги задовольняють особистісні (кінцевий споживач), колективні (підприємства-роботодавці) та суспільні (держава, суспільство) потреби.

Сучасна філософія освіти представляє якість освіти як багатовимірну модель соціальних норм і вимог до особистості,

освітнього середовища, у якому відбувається її розвиток, та системи освіти, яка реалізує їх на певних етапах навчання людини. Якість освіти є багатогранною категорією, яка за своєю сутністю відображає різні аспекти освітнього процесу – філософські, соціальні, педагогічні, політичні, демографічні, економічні та інші. Якість освіти трактується в таких вимірах, як:

- суспільний ідеал освіченості людини;
- результат її навчальної діяльності;
- процес організації навчання й виховання;
- критерій функціонування освітньої системи.

Отже, складність ситуації полягає в поліваріантності розуміння якості освіти.

Проблема якості освітніх послуг є багатомірною, охоплює всі характеристики освітньої діяльності, визначається факторами різного порядку, пов'язаними з розв'язанням проблем як на рівні окремого навчального закладу, так і на загальнонаціональному рівні. Для вирішення цих проблем доцільним є застосування комплексного підходу та моніторингу окремих навчальних закладів.

Водночас, перед сучасною українською освітою постало непросте завдання: зберегти всі позитивні здобутки та досвід української освіти і збагатити його інноваційними досягненнями європейських освітніх середовищ, гармонійно узгодити їх з українськими.

Системні основи оцінки якості освіти припускають розгляд освітнього процесу «як системи», на «вхід» якої поступає «початковий матеріал» і зовнішні ресурси, що перетворюються в процесі освітньої діяльності в «кінцевий продукт» освітньої системи [2].

Ми вважаємо, що досягти необхідного рівня якості, що задовольняє вимогам усіх зацікавлених сторін можна за допомогою створеної, впровадженої та сертифікованої третьою стороною системи менеджменту якості. Вище керівництво навчального закладу має розуміти важливість створення системи менеджменту якості. Керівництву необхідно бути компетентним в питаннях менеджменту якості, наполегливо проводити цю політику в життя навчального закладу, та його структурних підрозділів. Це завдання, що вимагає не лише розуміння та бачення перспектив процесу, але й професійних знань, розуміння необхідності вкладення ресурсів, і в першу чергу – кадрових. Успіх значною мірою залежатиме від поступової, поетапної організації процесу створення, впровадження, сертифікації та підтримки системи менеджменту якості в актуальному стані.

На нашу думку, ефективне управління якістю освіти на рівні навчального закладу неможливе без отримання результатів маркетингових досліджень. Тому, необхідність їх проведення на рівні закладу освіти визначається важливістю отриманих результатів як сигналу зворотного зв'язку в процесі управління функціонуванням закладу. Відтак, управління навчальним закладом полягає в створенні такої організаційної системи, яка б забезпечила можливості: якомога точніше визначати актуальний стан системи, обирати вид прямого впливу так, щоб максимально прискорити перехід системи до стану, який є метою. Незалежно від форми власності навчального закладу, визначальним для досягнення цілей управління якістю освіти є наявність чітких і зрозумілих цілей функціонування навчального закладу, стратегії його розвитку, доведення їх до учнів, батьків і персоналу закладу. Як свідчить досвід практиків, дирекція навчального закладу повинна розробляти, удосконалювати, уточнювати, корегувати моделі своєї діяльності, спрямовувати їх на досягнення підвищення якості освіти.

Таким чином, системне дослідження визначення поняття якості освіти передбачає вивчення комплексу проблем, які охоплюють: з'ясування сутності базових понять якості освіти (її означення, структурні компоненти, властивості, критерії й норми тощо); визначення процедур і показників оцінювання якості освіти (як освітнього процесу, як його результату та як функціональної системи); проведення моніторингу та прийняття управлінських рішень задля забезпечення встановлених норм якості освіти на всіх її рівнях.

Бібліографія:

1. Багдік'ян С.В. Освітні послуги: дослідження поняття, класифікація, базові характеристики /А.С. Багдік'ян // Економіка Менеджмент Підприємництво, № 22 (I) / 2010, С. 199 – 205.
2. Темненко В.В. Теоретичні засади, цілі та завдання моніторингу якості освіти / В.В. Темненко // – Режим доступу: http://www.zippo.net.ua/index.php?page_id=197.