

**Боднар Ігор**

Тернопільський національний економічний університет  
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу Круп'як Л.Б.)

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

Впровадження інноваційних управлінських технологій обумовлює оновлення педагогічного менеджменту й виступає об'єктивною передумовою підвищення якості управління у сфері освіти. Відтак, основним пріоритетом державної науково-освітянської політики і передумовою національної безпеки держави є якість освітніх послуг.

Актуальним напрямом діяльності є створення єдиної системи оцінки якості освіти. Проте визначення критеріїв і показників якісної освіти нині є достатньо складним, оскільки на різних рівнях освіти під її якістю розуміється абсолютно різне.

Якість освіти – ступінь відповідності конкретного освітнього результату ідеальній моделі результату діяльності освітньої системи, побудованої із врахуванням суспільних та державних вимог цих результатів [1]. Відтак, у процесі створення моделі управління якістю освітніх послуг навчальними закладами необхідно визначити ідеальний стан управління розвитком навчально-виховного процесу через розвиток навчальної діяльності учнів і професійної діяльності учителів, показником чого має бути позитивна динаміка рівня як життєвої компетентності учнів, так і професійної компетентності педагогів. У цій моделі відображається стандарт випускника навчального закладу, механізм зворотного зв'язку та засоби встановлення і розв'язання проблем, які заважають досягти запрограмованого результату.

Система зовнішнього забезпечення якості освітніх послуг може охоплювати інструменти, процедури та заходи забезпечення і підвищення якості освіти, зокрема: стандартизацію; ліцензування освітньої діяльності; акредитацію освітніх програм; інституційну акредитацію; громадську акредитацію закладів освіти; зовнішнє незалежне оцінювання результатів навчання; інституційний аудит; моніторинг якості освіти; атестацію педагогічних працівників; сертифікацію педагогічних працівників; громадський нагляд.

У Національній доктрині розвитку освіти визначається, що підготовка педагогічних і науково-педагогічних працівників, їх професійне вдосконалення – важлива умова модернізації освіти, виконання завдання щодо підвищення якості освіти, більш ефективного використання людських ресурсів[2].

Тому перед педагогами висувуються такі вимоги, як професіоналізм,

мобільність, здатність до творчого використання на практиці потоку інформації, що швидко зростає. Сучасна школа потребує «нового» типу вчителя, який творчо думає, володіє сучасними методами і технологіями освіти, прийомами психолого-педагогічної діагностики, способами самостійного конструювання педагогічного процесу в умовах конкретної практичної діяльності, умінням прогнозувати свій кінцевий результат тощо.

Від рівня професійно-педагогічної культури педагога, його здатності до постійного особистісного та професійного зростання залежить і якість освіти молодого покоління, його підготовка до самостійного життя. Підвищення кваліфікації вчителя має стати його потребою. Рушійним та визначальним чинником цього процесу повинен бути мотив. Упевнений у своїх силах, наділений певним статусом у колективі вчитель може підніматися на вищий щабель піраміди майстерності. У процесі власного професійного розвитку він виступає в ролі суб'єкта, який активно діє в двох напрямках: пошуку нових ідей, набуття нових знань та генерування власних ідей, перевірки їх дієвості.

Система безперервного вдосконалення педагогічної майстерності, професійної компетентності повинна забезпечити просування всіх вчителів від одного рівня оволодіння творчою діяльністю до іншого, більш високого, від «перевідкриття» відомого до власних окремих творчих знахідок, від вибору наявних варіантів до пошуків своїх нестандартних, оригінальних рішень [3].

Грунтуючись на системному підході, можна виокремити основні компоненти системи безперервного творчого саморозвитку вчителя школи в процесі післядипломної освіти:

- цілепокладання як системоутворюючий чинник;
- мотивація як потреба в саморозвитку, самоосвіті, самореалізації;
- зміст, форми, методи і засоби самоосвітньої і самовиховної діяльності та методичної роботи, що включають методичну, науково-методичну, науково-теоретичну (психологічну та педагогічну), філософську і культурологічну підготовку вчителя;
- управління, тобто організація, керівництво, аналіз, оцінка, контроль, діагностичні дослідження, застосування технологій управлінської діяльності тощо;
- результати як перехід вчителя з одного рівня творчої діяльності на більш високий.

Таким чином, в контексті розвитку системи управління якістю освітніх послуг у навчальних закладах доцільним є формування системи безперервного вдосконалення педагогічної майстерності, професійної компетентності, яка повинна забезпечити просування всіх вчителів від одного рівня оволодіння творчою діяльністю до іншого, більш високого. А критерієм оцінки

ефективності розвитку професіоналізму буде позитивна динаміка в рівні професіоналізму педагогів, а також рівень задоволеності вчителів і затребуваність пропонованих послуг.

#### **Використані джерела**

1. Мурашко Н. Готуємо звіт перед громадськістю. Директор школи. 2013. № 7 (703). С. 55.
2. Національна доктрина розвитку освіти : затверджена Указом Президента України від 17 квітня 2002 р. № 347/2002. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
3. Сороко В. М. Функціонування і розвиток системи управління якістю : навч.- метод. Матеріали. К. : НАДУ, 2013. 80 с.

**Бойко Василь**

Тернопільський національний економічний університет  
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу Круп'як Л.Б.)

### **РОЗРОБКА ПРОГРАМ РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОГО ОРГАНУ**

Ефективне функціонування будь-якої організації насамперед визначається ступенем розвитку її персоналу. В умовах сучасного швидкого старіння теоретичних знань, умінь та практичних навичок спроможність організації постійно підвищувати фаховий рівень своїх працівників є одним із найважливіших факторів забезпечення конкурентоспроможності її на ринку, оновлення і зростання обсягів надання послуг. Розвиток персоналу-багатогранне та складне поняття, що охоплює широке коло взаємозв'язаних психологічних, педагогічних, соціальних та економічних проблем [1].

Однак виходячи із аналізу сучасних поглядів науковців, можна виокремити, що розвиток персоналу – це системно організований процес безперервного професійного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійно-кваліфікаційного просування та вдосконалення соціальної структури персоналу.

Відповідно, програмою професійного розвитку персоналу потрібно вважати офіційний управлінський документ того чи іншого державного органу, на основі якого організовується, планується та здійснюється комплекс заходів для додаткового навчання працівників органу державної влади.

Також програму професійного розвитку персоналу можна визначати як запланований на перспективу, взаємопов'язаний за цілями, завданнями, виконавцями, строками виконання та необхідним обсягом фінансування