

УДК 65.018

Каптюх Т.В.

ст. викладач, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВІТЧИЗНЯНОМУ ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Процес трансформації вищої школи в Україні проходить період глибокої соціально-економічної кризи [1]. Труднощі ефективного функціонування вищої школи зумовлено: війною, макроекономічною нестабільністю; невідповідністю освітніх програм вимогам повоєнного ринку праці; низькою зацікавленістю роботодавців в розвитку відношень з системою вищої освіти по формуванню змісту освітнього процесу; відсутністю соціального партнерства, що сприяло б розвитку взаємодії між службою зайнятості, кадровими агентствами, сферою освіти, навчальними закладами і фірмами. Забезпечити міцні ринкові позиції вітчизняним закладам вищої освіти в таких умовах можливо лише при наявності ефективної системи менеджменту якості (СМЯ), яка носить системний характер і охоплює весь життєвий цикл навчального, освітнього і виховного процесу.

Для досягнення цілей в області якості, встановлених вищим керівництвом ЗВО необхідно розробити, документально оформити, впровадити, підтримувати в робочому стані і постійно покращувати СМЯ. Під системою менеджменту якості ЗВО розуміється система менеджменту для керівництва та управління організацією стосовно до якості: сукупність організаційної структури ЗВО, документації (внутрішніх положень, порядків документованих процедур,

методичних вказівок, робочих інструкцій), процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю. Сучасна система менеджменту якості повинна бути спрямована на виконання вимог і очікувань споживачів послуг та на задоволення запитів зацікавлених сторін: засновників, партнерів, персоналу ЗВО, роботодавців, держави та суспільства. Вивчення досвіду впровадження СМЯ у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 деякими ЗВО дозволяє виявити ряд труднощів і помилок, які виникали на етапах розробки, впровадження, реформування і адаптації з існуючими СМЯ, а саме [2]: 1) безсистемна технологія прийняття управлінських рішень; 2) нерациональна функціонально-організаційна структура управління; 3) відсутність бізнес-плану на всіх етапах розвитку СМЯ; 4) неефективне використання менеджерами всіх рівнів робочого фонду часу і повноважень та невідповідність рівня компетенцій менеджерів новим конкурентним умовам; 5) неефективна модель використання ресурсної бази (економічної, матеріальної, кадрової, інформаційної, фондової); 6) наміри побудувати систему бізнес-процесного управління автономно від діючої функціонально-організаційної структури, внаслідок чого виникає дві окремі системи управління; 7) некоректне формування документації СМЯ; 8) значний вплив макро- і мікроекономічних показників розвитку галузі освіти.

Враховуючи ключові проблеми і помилки при практичній реалізації СМЯ, констатовано необ'єктивне ставлення до комплексного удосконалення системи управління у ЗВО. Для якісного існування процесів менеджменту і посилення процесних й інформаційних зв'язків при розробці, впровадженні, адаптації СМЯ доцільним є реформування функціонально-організаційної структури управління ЗВО шляхом впровадження Центру функціонування системи управління якістю як окремого органу в структурі ЗВО. Сутність Центру визначається задачами і функціями; місія: розробляти, підтримувати в робочому стані, удосконалювати документацію СМЯ, збирати, обробляти і аналізувати інформацію стану якості освітніх послуг у ЗВО, проводити в структурних підрозділах внутрішні аудити, направлені на підтримання процесів

СМЯ, здійснювати аналіз результативності коригуючих і попереджувальних дій, що здійснюються на всіх рівнях управління ЗВО, розробляти методичні матеріали з питань якості освітньої діяльності у ЗВО; проводити навчання з основ СМЯ для керівників підрозділів, персоналу закладу і уповноважених з якості, підготовляти до сертифікації та інспекційної перевірки СМЯ ЗВО, проводити експертизи проектів положень про структурні підрозділи на відповідність вимогам стандарту серії ISO 9001; формувати, удосконалювати і підтримувати в належному стані діючу систему менеджменту якості тощо [3].

Відсутність об'єктивного органу з питань якості значно погіршує процеси аналізу і оцінки якісних показників діяльності ЗВО і збільшує витрати ресурсів. Особливу увагу треба приділити документації. Запропоновано загальну структуру обов'язкової документації СМЯ ЗВО: базовий рівень (нормативно-правова документація України, Закон «Про вищу освіту, Державні стандарти, тощо); 4 рівень (записи з якості – документи, що містять досягнені результати або відомості здійсненої діяльності); 3 рівень (внутрішні нормативно-правові і організаційно-методичні документи ЗВО); 2 рівень (інформаційні карти процесів, документаційні процедури і методичні інструкції СМЯ); 1 рівень (Політика в області якості. Цілі в галузі якості. Керівництво з якості.)

Таким чином, відсутність всього комплексу документів СМЯ, відображає її неефективність, незавершеність і не виконує основної місії створення СМЯ у ЗВО. Послідовна і правильна розробка, впровадження і адаптація системи менеджменту якості у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 є гарантом успішного розвитку ЗВО. Наявність СМЯ у ЗВО гарантує для роботодавця високу якість підготовки випускників, що спонукає підвищення конкурентоспроможності ЗВО та престижу випускників та роботодавців.

Список використаних джерел:

1. Цвілий С. М., Зайцева В. М., Науменко В. О. Тенденції інноваційного навчання та розвитку персоналу вітчизняних туристичних фірм. *Українські*

студії в європейському контексті : зб. наук праць : ГО «Інноваційні обрії України». м. Київ, 2022. Випуск 5. 290 с. С. 245–253.

2. Tsviliy S., Gurova D., Kuklina T. Research of the specifics of providing tourist education in the latest conditions: marketing approach. *Role of science and education for sustainable development* : monography ; Part 2.13. University of Technology, Katowice, Poland, 2021. P. 252–266.

3. Zaytseva V. M., Tsviliy S. M., Demko V. S., Klopov I. O., Kovalenko V. I. Internalization of the investment environment in the international tourism industry. *Apuntes del CENES*. Vol. 43. № 78. 2024. Pp. 91–123.