

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РИНКУ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

**І. Г. Павленко, кандидат економічних наук**

Якість освіти є одним із найважливіших пріоритетів національної політики, функціонування і розвитку країни, ключова роль при цьому відводиться вищій освіті. Без комплексного, системного підходу до вирішення питань планування, забезпечення якості надання освітніх послуг неможливе подальше вдосконалення діяльності підприємств і системи освіти загалом. В Україні задекларовані наміри щодо інтеграції у світову економіку і Європейський Союз на основі інноваційного шляху розвитку, тому вона повинна мати систему управління освітою, здатну відповідати на сучасні вимоги глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації тощо.

У сучасному менеджменті управління якістю чинники, що впливають на процес надання освітньої послуги, досліджують із погляду якості самого суб'єкта здобуття освітньої послуги (рівень підготовленості, здібності, мотивація тощо); якості об'єкта надання освітньої послуги, що включає якість управління (призначення, принципи, методи, цілі, структура, організація планування); якості проекту надання послуги (структура і зміст програми вчення); якості ресурсного забезпечення процесу надання послуги (матеріально-технічного, методичного, професорсько-викладацького і допоміжного складу; фінансового і т. д.); якості процесу надання освітньої послуги, куди входить якість організації і реалізації вживаних технологій надання послуг (структура взаємодії суб'єктів, форма і зміст освітніх процесів, мотиваційні чинники); якості контролю за процесом надання послуги і якості контролю результатів надання послуги.

Наукові надбання в галузі теорії, методології та організації освітньої діяльності є значним внеском у вирішення питань удосконалення управління освітою, аналізу, оцінювання, роз-

робки та впровадження дієвих заходів і механізмів підвищення якості освітніх послуг.

У теорії та практиці управління якістю виділяють дві проблеми: якість і управління якістю. Загальні визначення щодо поняття якості і якості вищої освіти були надані у попередніх розділах. Зупинимось більш детально на проблемі управління якістю.

Сучасне управління якістю ґрунтується на положенні, що діяльність з управління якістю не може бути ефективною лише у разі впливу на кінцевий продукт; ефективно управління впливає не лише на кінцевий продукт, а й на увесь процес виготовлення цього продукту.

Основною метою українського ринку освітніх послуг стало виживання в жорсткій конкурентній боротьбі і забезпечення своєї конкурентоспроможності, а заставою досягнення цієї мети стала якість послуг, що надаються. Досягнення поставлених цілей є пріоритетним завданням не тільки керівного апарата держави, але також повинне бути однією з основ діяльності керівництва підприємств освітньої системи.

Один із пріоритетних напрямів реформування системи освіти – це модернізація існуючої галузевої моделі управління цією системою. Для цього пропонуються заходи з удосконалення державного управління, яке б брало до уваги такий важливий чинник як «суспільна думка». Все це значною мірою впливає на такі складові центрального та регіонального управління освітою, як: функції, структура та стиль управління, що, у свою чергу, змінює його завантаження. У сучасних умовах управління освітою – це перш за все управління процесом його розвитку, а не тільки установами і людьми. Необхідно створити, відсутню до теперішнього часу, єдину систему освітньої статистики і показників якості осві-

ти, зіставну зі світовою практикою, визначити місце і роль інноваційних методів у системі основних методів процесного управління, а також систему моніторингу освіти, без якої не може бути якісного управління розвитком системи освітньої установи.

У різних галузях промисловості, науки і техніки знання є формою узагальнення, впорядкування, систематизації і класифікації інформації, найбільш доступної для розуміння і передачі від людини до людини. З цього погляду систематизацію знань, як наукове явище, можна розглядати як один із фундаментальних процесів не лише в науці, але і в теорії та практиці освіти.

Досягнення характеристик якості залежить від управління діяльністю, яке забезпечує її величини, комплекс і поєднання. Якість розглядається не тільки як результат діяльності, але і як можливості його досягнення у вигляді внутрішнього потенціалу та зовнішніх умов.

Якість освіти – це комплекс характеристик освітнього процесу, які визначають послідовне та практично ефективне формування якості компетентності та професіоналізму [1, с. 539].

Управління якістю освіти – це методи й види діяльності підприємства, які направлені на задоволення вимог споживача до якості освіти, а також зусиль, спрямованих на постійне підвищення ефективності діяльності освітніх установ.

Забезпечення якості освіти – це чинники, умови та ресурси, які дозволяють досягнути мети поліпшення якості. Забезпечувати її необхідно з урахуванням тенденцій розвитку освіти, в яких найяскравіше виявляються як сучасні особливості, так і майбутні потреби освіти.

В управлінні якістю діяльності підприємств із надання освітніх послуг мають брати участь усіх працівників сфери освіти. Для цього необхідно, щоб була зрозуміла мета цього управління і позитивний результат для кожного учасника процесу функціонування освітньої організації (абітурієнт, роботодавець, керівництво та працівники освітньої установи, держава та ін.).

Виконуючи завдання модернізації освіти України з метою підвищення якості та ре-

зультативності діяльності, освітні підприємства наразі повинні застосовувати інноваційні методи управління, упроваджуючи системи управління якістю та проводячи реінжиніринг управлінських бізнес-процесів на різних рівнях управління, які необхідно терміново вирішувати, а не поступово вдосконалювати. Міжнародний стандарт ISO 9004:2009 дозволяє підприємствам підвищити якість наданих послуг шляхом самооцінки, як важливого інструменту, що надає можливість для удосконалення, інновацій.

Світовий досвід упровадження системи управління якістю в багатьох освітніх установах відповідно до вимог ISO 9001:2008 переконливо свідчить про переваги, що отримує підприємство, в якому ефективно функціонує система управління якістю [2].

Унаслідок цього досягнуто покращення в управлінні процесами, з яких складається діяльність освітніх установ, унаслідок цього будуть оптимізовані витрати на забезпечення його діяльності; конкретна орієнтація у викладанні кожної дисципліни на кінцеву мету підготовки фахівця; міждисциплінарна інтеграція процесу навчання; повноцінне використання фундаментальних наук у викладанні загальноінженерних і спеціальних дисциплін; перехід від інформативного навчання до проблемного в ході навчальних занять, розвиток творчих здібностей майбутніх фахівців; злиття теоретичного навчання з практичним; оцінювання адекватності своєї системи навчання, відповідності сучасним вимогам (ліцензування, акредитації), своєчасного її удосконалювання [3, с. 245–248].

Разом із проблемою задоволення попиту споживачів у сфері освіти і освітніх послуг, у системі управління якістю існує ще низка специфічних питань, які відрізняють її від аналогічних систем у сфері матеріального виробництва. Наприклад, немає однозначної відповіді на запитання, хто є споживачем. З одного боку, споживачем освітніх послуг є студенти, з іншого – споживачами результатів освітньої діяльності є роботодавці, ринок праці. Зрозуміло, що вимоги до фахової підготовки, особистісних якостей тощо можуть радикально відрізнятись залежно від того, хто

з них визначений як споживач. Освіту не можна розглядати як послугу. Ця теза ґрунтується на великій соціальній ролі освіти та соціальної відповідальності. «Виробничий цикл» підготовки фахівця є достатньо тривалим, а тому оцінити результативність освітньої діяльності з позицій гарантій компетентності випускника і наступної відповідної оцінки його роботодавцем досить складно. Основний результат освітньої діяльності та якості фахівця реально й об'єктивно можна оцінити через значний проміжок часу.

Якість вищої освіти значною мірою залежить від професорсько-викладацького персоналу. Якісний освітній процес формулює відповідні вимоги до персоналу, зокрема щодо його професійної, методичної і соціальної компетентності, а також здатність до самовдосконалення і здобуття нових знань. Але при цьому значну вагу мають традиції і власне розуміння якості освіти [4].

Якість вищої освіти значною мірою залежить від рівня підготовки абітурієнта та його здатності до оволодіння новими знаннями, уміннями, досвідом практичної діяльності тощо. Нарешті, процес підготовки фахівця та інші процеси, які забезпечують якість вищої освіти, достатньо складні і не завжди можуть бути оцінені за кількісними параметрами. Наведені специфічні особливості освітньої діяльності знаходяться, так би мовити, на поверхні. Загалом, для розв'язання проблем запровадження у вищих навчальних закладах системи управління якістю необхідно більше поглибити дослідження у цьому напрямі.

Управління якістю базується на вимірюванні та оцінюванні певних показників, отже, має справу із так званою управлінською інформацією. Проблема отримання якісної, об'єктивної інформації в галузі педагогічної та освітньої діяльності має надзвичайно важливе значення не лише для достовірної оцінки якості продукту діяльності, а й тому, що в нових ринкових умовах цієї інформації потребують усі споживачі цієї інформації та вироблення тактичних і стратегічних рішень. З іншого боку, наявність об'єктивної інформації створює цілу низку проблем політичного та соціального характеру. Ці проблеми схожі із проблемами меди-

цини, але хвороби освіти не можуть бути невиліковними, оскільки саме в системі освіти закладається моральне здоров'я суспільства.

Отже, розробки в галузі управління освітою мають починатися з аналізу реального стану освітньої системи та визначення напрямку її розвитку, що неможливо без наявності управлінської інформації.

Реформа вищої освіти в Україні йде у напрямі створення національних стандартів освіти, які базуються на сучасних досягненнях західної педагогічної науки з питань технологій навчання та вимірювання його успішності.

Якість освіти є одним з основних критеріїв розвитку країни і визначає її положення і авторитет у світі. Тільки якісна освіта може впливати на розвиток суспільства, виробництва, економіки та людини, тому підвищення якості вищої освіти, забезпечення світового рівня підготовки фахівців повинне стати одним із стратегічних пріоритетів держави.

Надання освітніх послуг на підприємствах усіх структур і форм власності здійснюється за двома напрямками:

1) шляхом проведення стажувань, організації лекцій, дискусій, розбору конкретних ситуацій, ділових ігор на курсах і семінарах, організовуваних між підприємствами;

2) внутрішньоорганізаційне підвищення кваліфікації, що полягає в навчанні співробітників навикам безпосередньо в робочому процесі.

Основною метою реформування системи освіти є підвищення якості освітньої діяльності підприємств ринку освітніх послуг, а отже, – підвищення якості здобутої в них освіти, тобто якості підготовки фахівців, здатних генерувати нові знання, прогресивні технології, розробляти та впроваджувати інновації, забезпечувати випуск високотехнологічної продукції та бути конкурентоспроможними як на національному, так і міжнародному рівнях.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Управление факультетом : учебник / под ред. С. Д. Резника. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 696 с.
2. Системи менеджменту якості. Вимоги: ISO

- 9001:2008. – [б. м.] : Вид-во ISO, 2008. – 42 с.
3. Момот А. И. Возможности создания системы управления качеством в сфере услуг / А. И. Момот, Е. В. Мирошниченко, Л. Н. Мясук // Вісник Донецького університету. Сер. В «Економіка і право». – Донецьк : ДУ, 2006. – Вип. 2, т. 1. – С. 43–248.
4. Громова Л. А. Качество образования в контексте программы ЮНЕСКО «Образование для всех»: российское видение : рек. по результатам науч. исследований / Л. А. Громова, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко ; под ред. акад. Г. А. Бордовского. – С.Пб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2006. – 340 с.

УДК 336.2

## СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНІ ЗРУШЕННЯ НА ВТОРИННОМУ РИНКУ ОВДП В УКРАЇНІ (2010–2012 РР.) ТА ЇХ НАСЛІДКИ

О. В. Процько

Після початку фінансової кризи у 2008 р. в умовах обмеження доступу до зовнішніх фінансових ринків і «замороження» траншів МВФ Україна як позичальник змушений був розвивати внутрішній ринок державних цінних паперів. Заходи щодо розміщення облігацій внутрішніх державних позик (ОВДП) активно підтримав Національний банк України та державні банки. Однак із метою подальшого розвитку ринку через зростаючі потреби у фінансових ресурсах необхідно розбудовувати ліквідний вторинний ринок.

Унаслідок зміщення пріоритетів боргової політики держави, змін законодавства та низки подій на фондовому ринку України в останні роки істотно зросла роль сегмента ринку державних цінних паперів для всієї фінансової системи України. У цій статті досліджено основні якісні та кількісні зрушення, які відбулись на ринку, в контексті посилення його функціональної спроможності в національній економіці.

Метою дослідження є аналіз основних тенденцій розвитку вторинного ринку державних цінних паперів України та обґрунтування напрямів його вдосконалення.

Враховуючи структурно-функціональні деформації національного фінансового ринку, стан державних фінансів, до основних функцій вторинного ринку державних цінних папе-

рів, які найбільш затребувані в нинішніх обставинах, відносяться:

- *Забезпечення ліквідності*: зростання обсягів розміщень державних цінних паперів і відповідне зростання обсягів вторинного ринку ДЦП, кількості та якості його учасників, розбудови ринкової інфраструктури. В Україні держава розміщує ДЦП через первинних дилерів. Отже, попит на первинному ринку ДЦП є похідним від попиту на вторинному ринку. Унаслідок цього держава з високоліквідним вторинним ринком ДЦП здатна без значних перевитрат залучити додаткові фінансові ресурси у разі необхідності. Розвинутий вторинний ринок є гарантією ліквідності цінного паперу, тобто інвестор має змогу вийти з кредитних відносин у будь-який час без значних для себе втрат. Для держави це означає можливість зменшити свої витрати на обслуговування таких залучень через зниження ризикової премії при їх розміщенні.

- *Індикативна*: обсяги операцій на ньому, розмір дисконту та ставка дохідності є індикаторами очікувань учасників ринку. Використовуючи такі данні, держава отримує можливість коригувати свою боргову політику щодо необхідності викупу своїх зобов'язань, зміни параметрів нових розміщень тощо.

- *Регулююча*: НБУ через операції на відкритому ринку має змогу вдосконалити управ-