

4. Market update Review of the European public-private partnership market in 2022. European Investment Bank. 2023. 20 p.
5. Private Participation in Infrastructure (PPI). World Bank Group. URL.: <https://ppi.worldbank.org/en/snapshots/country/ukraine>.
6. Verger A., Moschetti M. Public-private partnerships as an education policy approach: multiple meanings, risks and challenges. 2017. Education research and foresight. Working papers. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247327>.
7. Patrinos H., Barrera-Osorio F., Guaqurta J. (2009). The role and impact of PPPs in education. ppp.worldbank.org.
8. Касич А.О. Зміст та завдання державної інноваційно-інвестиційної політики України Схід. 2005. № 6 (72). С. 3–9.
9. Public Private Partnerships in Education A report by Education International September 2009. 187p. <https://campaignforeducation.org/images/downloads/f1/1090/public-private-partnerships.pdf>

УДК 352+005.6

С. Бондаренко

sm.bondarenko4610@ukr.net

Київський національний університет технологій та дизайну, Київ

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ДОСЯГНЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Потреба у компетентних фахівцях, здатних забезпечити сталий розвиток економіки, змушує заклади вищої освіти формувати та використовувати сучасні інструменти управління, які дозволять їм надавати якісні освітні послуги і забезпечувати конкурентні переваги на ринку освітніх послуг. Система управління якістю (СУЯ), яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001: 2015, є одним з найбільш дієвих інструментів для підвищення якості освітніх послуг, вдосконалення управління діяльністю закладів вищої освіти та досягнення ними сталого розвитку.

В міжнародному стандарті ISO 9000: 2015 наведено наступне визначення системи управління якістю «Система управління якістю – це частина системи управління стосовно якості» [3].

Рой Трікер [7] розглядає систему управління якістю як систему, що містить усі речі, які використовуються для регулювання, контролю та покращення якості продуктів та послуг, тобто для забезпечення високоефективного управління якістю.

У міжнародному стандарті ISO 9001: 2015 зазначено, що запровадити систему управління якістю – стратегічне рішення організації, яке може допомогти поліпшити її загальну дієвість та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку [4]. СУЯ охоплює усі процеси, що протікають в закладах вищої освіти, від яких залежить якість освітніх послуг.

До переваг для закладів вищої освіти, які запровадили систему управління якістю відповідно до вимог ISO 9001: 2015 можна віднести:

- здатність надавати якісні освітні послуги, які задовольняють вимоги здобувачів вищої освіти;
- створення можливостей для підвищення задоволеності стейкхолдерів;
- забезпечення результативності та узгодженості управлінських рішень закладу вищої освіти;
- врахування ризиків і можливостей, пов'язаних з екосередовищем і цілями закладу вищої освіти та ін.

Найбільш важливі етапи формування системи управління якістю в закладах вищої освіти такі:

1. Удосконалення організаційної структури управління організацією;
2. Виділення необхідних ресурсів;
3. Ідентифікація бізнес-процесів;
4. Розробка документації СУЯ;
5. Формування та виконання плану заходів по приведенню діяльності закладу вищої освіти у відповідність до вимог міжнародного стандарту ISO 9001: 2015;
6. Проведення внутрішніх аудитів СУЯ;
7. Сертифікація системи управління якістю.

Формування системи управління якістю, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001: 2015, є складною і тривалою роботою, яку неможливо виконати без створення в закладі вищої освіти відповідної організаційної структури, тому доцільно створити координаційну раду з якості та відділ управління якістю або ввести посаду менеджера (фахівця) з управління якістю.

Для формування системи управління якістю виділяються ресурси: матеріальні, фінансові, трудові. Важливим етапом формування СУЯ є ідентифікація процесів закладу вищої освіти. Вимогою міжнародного стандарту ISO 9001: 2015 є підхід до діяльності суб'єкта освітньої діяльності як сукупності взаємопов'язаних процесів. Управління будь-яким процесом відбувається у вигляді безперервного замкнутого циклу Е. Демінга

PDCA «плануй – виконуй – перевіряй – дій». Процесний підхід надає можливість забезпечувати процеси необхідними ресурсами, ефективно управляти ними, визначати та реалізовувати можливості для їх удосконалення.

Для формування системи управління якістю особливо важливими є питання розробки документації СУЯ та підтримання її в актуальному стані. Документацію системи управління якістю складають такі документи: політика з якості, настанови з якості, процедури, робочі/посадові інструкції та інша документація. Стандарт ISO 9001: 2015 забезпечує раціональний підхід до розробки документації СУЯ за рахунок оптимізації обсягу документації, необхідної для демонстрації результативності планування, функціонування і управління процесами, а також впровадження і постійного поліпшення СУЯ.

У процесі створення системи управління якістю в закладі вищої освіти необхідно визначити фактичний стан існуючої системи управління закладом вищої освіти і оцінити, наскільки виконуються вимоги міжнародного стандарту ISO 9001: 2015. Якщо в процесі аналізу виявляється невідповідність діяльності вимогам міжнародного стандарту до системи управління якістю, то невідповідність фіксується і для кожного такого факту має бути запланований захід з приведення діяльності закладу вищої освіти у відповідність з вимогами стандарту.

Впровадивши систему управління якістю, керівництво організації повинне постійно цікавитися, як вона функціонує, де відбуваються збої в системі, і проводити оцінку її результативності. Результати внутрішніх аудитів надають таку інформацію.

Сертифікація – завершальний етап створення системи управління якістю. Результати сертифікації оформляються сертифікатом, який направляє закладу вищої освіти.

Питанням формування і функціонування систем управління якістю в закладах освіти приділяють велику увагу у всьому світі. На рис. 1 наведено інформацію про кількість впроваджених і сертифікованих систем управління якістю в закладах освіти в країнах світу за 2018-2020 р.р. Лідером у створенні та сертифікації систем управління якістю в закладах освіти є Німеччина, де у 2018 році було сертифіковано 1917, у 2019 – 2718 та у 2020 році – 2012 систем управління якістю.

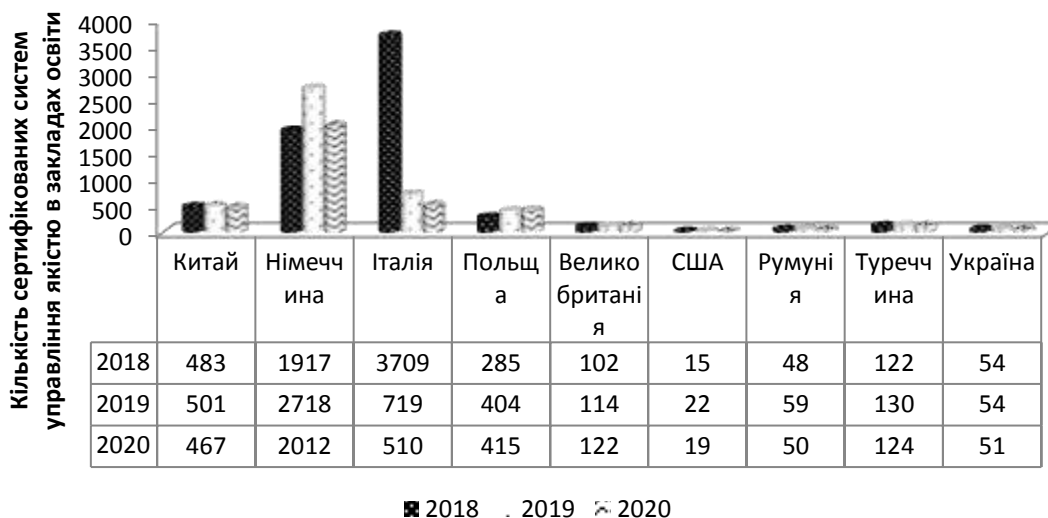


Рис. 1. Дані про кількість сертифікованих систем управління якістю в закладах освіти в країнах світу за 2018-2020 р.р. Джерело [6]

В Україні протягом 2018-2020 р.р. системи управління якістю сертифікували біля 54 закладів освіти щорічно. Україна має меншу кількість сертифікатів у порівнянні з її найближчими сусідами – Польщею та Туреччиною. Румунські заклади освіти отримали приблизно однакову кількість сертифікатів на СУЯ із ЗВО України.

Отже, система управління якістю, яка відповідає вимогам ISO 9001: 2015, є інструментом, який дозволяє закладам вищої освіти надавати якісні освітні послуги, найбільш повно задовольняти вимоги здобувачів вищої освіти, вдосконалювати управління діяльністю та досягати сталого розвитку. Система управління якістю потрібна як інструмент підвищення результативності й ефективності діяльності закладів вищої освіти та досягнення ними цілей сталого розвитку. Формування системи управління якістю передбачає внесення змін до організаційної структури управління закладом вищої освіти, розробку документації СУЯ, впровадження заходів по приведенню діяльності закладу вищої освіти у відповідність до вимог міжнародного стандарту ISO 9001: 2015, проведення внутрішніх аудитів, сертифікацію СУЯ.

Список літератури

1. Бондаренко С. М. Задоволеність споживачів як основа успіху у бізнесі. *Економіст*. 2004. №12. С. 35 – 38.

2. Бондаренко С.М., Леус А.Ю. Оцінка рівня якості продукції на підприємстві. *Ефективна економіка* 2017. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5527>
3. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). [чинний від 2016-07-01]. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). [чинний від 2016-07-01]. Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 21 с.
5. Касич А.О., Харькова Ж.В. Управління конкурентними перевагами підприємства. *Економічний аналіз*. 2016. № 2. С. 79-85.
6. Фінансово-інвестиційні детермінанти регіонального розвитку: монографія / [О. В. Чернявська та ін.] ; за заг.ред. д-ра екон. наук, проф. О. В. Чернявської ; Вищ. навч. закл. Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі" (ПУЕТ). - Полтава : ПУЕТ, 2012. - 393 с.
7. International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/home.html> (дата звернення 25.09.2023).
8. Kasych A., Vochozka M. (2019). Modernization processes in the modern world: methodology, evolution, tendencies. *Revista ESPACIOS*. Vol. 40 (N 24) <https://www.revistaespacios.com/a19v40n24/19402420.html>
9. Tricker R. (2020) *Quality management systems. A Practical Guide to Standards implementation*. Routledge. Taylor and Francis Group. London and New York. 259 p.

УДК 316.6

Т. Цалко, С. Невмержицька

lozzeika@gmail.com, vsminfoSN@gmail.com

Київський національний університет технологій та дизайну, Київ

ЦІЛЬОВІ АСПЕКТИ І ЗАВДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ОСВІТЯН ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ ТА В ПІСЛЯВОЄННИЙ ПЕРІОД

Діяльність учителя можна розглядати з погляду найважливіших психологічних категорій – особистість учителя (цінності, цілі, мотиви діяльності), педагогічна діяльність і педагогічне спілкування, а саме – ставлення і психологічний клімат).

Основу кожної особистості становить її структура, тобто порівняно стійкий зв'язок і взаємодія всіх її складових як цілісного утворення. Структура особистості досить стійка в часі та має потенціал повільних змін. Спрямованість педагогічної діяльності, мотивація, уявлення про себе як педагога, стосунки з колегами, батьками та учнями тісно пов'язані з особливостями зовнішнього оточення, зокрема під час війни в Україні. Основні чинники, які характеризуються високим ризиком, небезпекою і впливають на особистість педагога в Україні, на поточну його діяльність, це: повітряні тривоги, близькість (або її ймовірність) до лінії фронту, відключення електроенергії, заняття онлайн чи офлайн, зниження мотивації, нервові зриви у дітей, негативний інформаційний потік тощо.

Психодинамічна теорія особистості розглядає сформовану в онтогенезі структуру особистості в тісному зв'язку з внутрішньоособистісними конфліктами, невротичними формами поведінки, захисними механізмами, позицією самовизначення, зокрема й у ставленні зі світом об'єктів.

Освітня фундація GoGlobal провела опитування та збрала перелік основних викликів освіти, які можуть стати цьогоріч кризовими, якщо не вжити термінових заходів [1].

Аналіз опитування освітян по всій країні свідчить про наявність у дітей стресу чи психологічної травми. Так, 24% учнів мають ознаки тривожності та стурбованості. Брак мотивації до навчання прослідковується у 22% учнів. Частими проявами цього є апатія та байдужість, а також розгубленість і неухважність. Серед інших важливих проявів – у нинішніх умовах діти швидко подорослішали і стали більш серйозними. Це серйозне питання, що потребує негайної реакції як з боку батьків, педагогів, так і з боку держави, зокрема системи охорони здоров'я та системи освіти.

Упродовж року було проведено неформальне опитування педагогів різних рівнів навчальних закладів (від шкіл до закладів вищої освіти) у вигляді інтерв'ю. Основні проблеми, які турбують кожного педагога в сучасній Україні умовно можна класифікувати за такими групами проблем (рис. 1).

Вчителі розповідають, що після напружених педагогічних ситуацій, з якими їм, як і всім сучасним педагогам, доводиться часто стикатися під час війни в Україні, вони почуваються розбитими, пригніченими, у них знижується працездатність, вони частіше втрачають самовладання, контроль над своїми емоціями. Кожен другий з опитаних (52%) постійно перебуває у стресі, переживає за безпеку своїх рідних, учнів. 81% опитаних вважають, що перебувають у стані стресу і 40% з них потребують допомоги професіоналів із питань психологічного здоров'я.

Отже, кожному вчителю постійно доводиться перебувати в стані підвищеного нервового збудження, піклуючись про життя і безпеку кожного свого учня, забезпечуючи належне викладання і реалізацію своїх педагогічних завдань. Це надзвичайно виснажує і призводить до негативних наслідків щодо фізичного і психологічного здоров'я. Необхідність весь час стримувати спалахи гніву, роздратування, тривоги, відчаю