

## **СУЧАСНІ РЕАЛІЇ ПОЗИЦІЙ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

**Парій Л.В.**

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри менеджменту  
Державного університету телекомунікацій  
м. Київ, Україна*

Одним із можливих шляхів, що дозволить закладам вищої освіти вистояти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, яка досягла в Україні кульмінації, є розроблення та запровадження системи менеджменту якості. Водночас актуальним, на нашу думку, залишаються питання розроблення теоретико-методологічного підґрунтя цього процесу, зокрема з позицій системного підходу та синергетичного підходів.

Аналіз численних публікацій засвідчив зацікавленість науковців до зазначеної проблеми, забезпечення якості освіти як на державному, так і на регіональному рівнях (В.Г. Кремень, В.Г. Луговий, С.М. Ніколаєнко, В.О. Огнев'юк та ін.); методологічні аспекти та питання забезпечення якості освіти (К.В. Корсак, Т.О. Лукіна, В.А. Лунячек, С.О. Сисоєва, І.В. Соколова та ін.). Науковці доводять необхідність змін у якості вищої освіти в контексті сучасних процесів глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації та адаптації освітньої сфери України до європейських стандартів.

У процесі запровадження менеджменту якості в університетах прикладами для наслідування можуть стати світові лідери промисловості, які досить тривалий час застосовують ефективні методи менеджменту якості та досягнення конкурентоспроможності, такі як, загальне управління якістю, управління проектами, прогнозування попиту, моделювання та ін.

Саме з загальних позицій менеджменту якості можна окреслити дефініційне поле менеджменту якості, і такий підхід, на наш погляд, цілком обґрунтований, оскільки на ринку освітніх послуг діють ті ж закони, що й на ринку матеріального виробництва чи надання послуг. Так, порівнюючи конкурентні пріоритети у промисловості та наданні послуг вищої освіти, Михайловська О.В. [1], зазначає, що при певній схожості існують і деякі відмінності (табл. 1).

**Конкурентні пріоритети у промисловості  
та наданні послуг вищою освітою**

<b>Конкурентні пріоритети</b>	
<b>Промисловість</b>	<b>Послуги вищої освіти</b>
Якість продукції, відповідність встановленим вимогам	Якість підготовки випускника, відповідність встановленим вимогам законодавства і споживача
Надійність	Здатність випускника працювати безпомилково, його адаптованість до умов за місцем роботи
Своєчасне виконання замовлення	Потреба у випускниках відповідної спеціальності на ринку праці
Ціна	Вартість підготовки випускника
Швидкість виконання замовлення	Час підготовки випускника
Удосконалення продукції та впровадження нової	До- і післядипломне навчання, вдосконалення освітнього процесу, впровадження нових спеціальностей

Звертаючись до методології забезпечення якості вищої освіти, варто зосередити увагу на такому феномені як загальне управління якістю (Total Quality Management). Ціллю TQM є досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів, співробітників організації і суспільства загалом.

Розглянемо систему менеджменту якості вищої освіти в контексті концепції TQM. Системне бачення менеджменту якості дозволить подолати труднощі у розробленні та забезпеченні системи менеджменту якості вищої освіти, зважаючи на складність та багатогранність цієї проблеми.

У нашому випадку, для подолання цієї складності у процесі систематизації менеджменту якості, доречно розглядати її як традиційну систему, що має такі властивості як цілісність, комплекс взаємодіючих елементів, структурність, ієрархічність та ін., так і динамічну систему зі зворотними зв'язками, взаємозалежністю системи та оточуючого середовища і наявністю нелінійних ефектів. Зауважимо, що оскільки освітній ринок освітніх послуг є відкритою економічною динамічною системою і характеризується поліфункціональністю, то і систему менеджменту якістю вищої освіти, ми теж можемо вважати відкритою системою, що має риси синергетичної системи. Втім, зауважимо, що саме бачення менеджменту якості вищої освіти, як відкритої, нелінійної системи, здатної до самоорганізації і обумовлює переваги TQM перед традиційним управлінням якістю.

Аналізуючи відмінності традиційного управління якістю та загального управління (TQM) зазначимо, що традиційне направлене лише на задоволення потреб споживача, у той час як TQM передбачає задоволення як потреб споживача, так і суспільства загалом. Зазначене вказує на властивість відкритості системи менеджменту якості, у той час коли традиційне управління носить характер замкненої системи. В контексті синергетичного підходу буде прогресивною розробка еволюційних моделей системи менеджменту якості вищої освіти та в поєднанні з концепцією TQM, уможливить довготривалий успішний управлінський вплив.

Таким чином, інтерпретація системи менеджменту якості вищої освіти як складової, відкритої системи, що ґрунтується на основних положеннях TQM та її впровадження в закладах вищої освіти та зміцнить позицію вищої освіти України у Європейському просторі вищої освіти.

#### **Список використаних джерел:**

1. Михайловська О.В. Операційний менеджмент. Навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 550 с.
2. Омеляненко Т.В., Задорожна Н.В. Операційний менеджмент : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. Вид. 2-ге, без змін. Київ : КНЕУ, 2006. 235 с.