

**Домбровська Світлана,**  
доктор наук з державного управління,  
професор, Національного університету  
цивільного захисту України, начальник  
навчально- науково-виробничого центру  
**Крюков Олексій,**  
професор кафедри публічного  
адміністрування в сфері цивільного захисту  
Національного університету  
цивільного захисту України, доктор наук з  
державного управління, професор

## **ОСВІТНІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ ЯК ЧИННИК ПОБУДОВИ ЕФЕКТИВНОЇ ДЕРЖАВИ**

*У статті розглядається питання освітніх послуг в Україні як чинник побудови ефективної держави. Акцентовано увагу на запровадженні системи управління якістю завдяки підвищенню якості комунікацій між органами виконавчої влади.*

**Ключові слова:** освітні послуги, побудова ефективної держави.

В Україні в умовах переходу до демократичної системи управління якісно змінюється механізм функціонування держави, запроваджуються стандарти реальної демократії, похідними яких є інноваційні підходи в управлінні, зокрема, система управління якістю освітніх послуг.

У педагогічній літературі Ю. Бабанським, З. Ковязіною, В. Кременем, І. Підласим, М. Поташником обґрунтовуються ряд педагогічних умов, які забезпечать ефективність системи управління якістю освіти в Україні.

Водночас питання інформаційного забезпечення системи управління якістю освіти в Україні висвітлене недостатньо й залишається нерозв'язаним. Є всі підстави стверджувати, що організація професійної підготовки державних службовців повинна розглядатися разом із системою управління якістю.

Демократизоване суспільство стає все більш вимогливим до влади, що змушує уряди орієнтувати всю діяльність на людину, на задоволення її потреб і інтересів через надання якісних послуг, що можна вважати інновацією в державному управлінні освітою.

Розглянемо основні дефініції. Поняття “інновація” з’явилося у дослідженнях етнічних культур в ХІХ столітті. Його сутність полягала у

запозиченні однією культурою елементів іншої.

Термін “інновація” як економічну категорію увів у науковий обіг у 1911 році вчений Алоїз Шумпетер. Саме він вперше змалював інноваційний процес, дав визначення інноваціям та виокремив п’ять чинників інноваційного розвитку, зокрема: використання нової техніки та технологічних процесів, застосування продукції з новими властивостями, використання нової сировини, зміни в організації виробництва та його матеріально-технічному забезпеченні, поява нових ринків збуту.

З середини ХХ століття на Заході поняття “інновація” стали використовувати в освітній галузі. Більшість дослідників та практиків дають визначення терміна згідно із тлумачними словниками: інновація – нововведення, цілеспрямована зміна, яка викликає перехід системи із одного стану до іншого.

О. Гуровій вдалося систематизувати основні підходи до поняття інновація, проаналізувавши роботи Н. Горбунової, Л. Даниленко.

Встановлено, що освітні інновації мають чотири позиції з точки зору організації діяльності суб’єктами: 1) організація діяльності закладу освіти в цілому (режим роботи, тип установи); 2) організація праці вчителів (технології навчально-виховного процесу, навантаження, творча діяльність, підвищення кваліфікації); 3) організація роботи учнів (рівень навчання, врахування індивідуальних особливостей та потреб, 4) управлінська діяльність (оргструктури, функції, технології) [2].

Учений Л. Даниленко пропонує дещо іншу класифікацію освітніх інновацій відповідно до напрямку застосування: 1) психолого-педагогічні (нововведення у навчальному процесі, нововведення у виховному процесі, нововведення в управлінському процесі); 2) науково-виробничі (комп’ютеризація, телекомунікація, матеріально-технічне оснащення); 3) соціально-економічні (сучасні технології розвитку особистості, нововведення у правове забезпечення системи освіти, нововведення в економіку освіти [3].

За інноваційним потенціалом виділяють три рівні інновацій:

- удосконалення, раціоналізація, модернізація, оптимізація;
- комбінаторні нововведення, які передбачають конструктивне

використання елементів різних методик;

– принципово нові, радикального характеру технології навчання, виховання, розвитку школярів, організації педагогічного процесу, управління закладом освіти.

Спільні риси інноваційних технологій — це психологізація педагогічного процесу, диференціація та індивідуалізація навчання і виховання, розвивально- творчий характер діяльності школярів, атмосфера співробітництва та психологічного комфорту, моніторинг навчального процесу, підвищена увага до потреб та запитів учнів [2].

Найпотужнішою інновацією сьогодення є система управління якістю (СУЯ).

Словосполучення “система управління якістю” складається зі слів різного смислового навантаження. За нашим глибоким переконанням, у словосполученні “система управління якістю” головне смислове навантаження несе слово “управління”. Якість – це виконання організацією своєї місії у найефективніший можливий спосіб. Організація розуміє та задовольняє потреби і прохання клієнтів. Вона організує роботу як серію процесів, щоб розвинути, впровадити та покращити ефективність системи. Вона проводить постійні перевірки та отримує результати виконання та ефективності процесів і на підставі об’єктивних даних удосконалює їх.

Свідченням зростання в Україні уваги до проблеми якості державного управління є схвалення урядом у лютому 2006 року Концепції розвитку системи надання послуг органами виконавчої влади та прийняття постанови Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614 „Про запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади”. Значну попередню роботу здійснило Головне управління державної служби України, де вперше серед вищих органів виконавчої влади України запроваджено систему управління якістю.

Фактичний стан виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 року № 614, в Міністерстві освіти і науки України станом на липень 2007 року.

Отже, у Міністерстві освіти і науки України, як і у інших центральних

органах виконавчої влади, відбувається лише початкова стадія запровадження системи управління якістю.

У рамках створення системи управління якістю в будь-якому органі державної влади, повинні бути виконані такі основні роботи:

– обстеження діяльності структурних підрозділів, у рамках якого буде визначено рівень виконання вимог стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 та виявлено можливі неузгодженості, дублювання функцій між різними підрозділами (певною мірою – визначення того, чи відображати в документах СУЯ існуючу практику діяльності, чи вона повинна бути удосконалена).

До запровадження системи управління якістю близько 20 відсотків загальної кількості функцій, що здійснює Головдержслужба, в частині проходження документів дублювалося різними підрозділами;

– розроблення за підсумками обстеження заходів з приведення практичної діяльності організації у відповідність до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001-2001, організація та контроль виконання цих заходів;

– визначення структури процесів, їх входів і виходів, їх зв'язку з організаційною структурою;

– розроблення та узгодження документів СУЯ, що описують порядок виконання процесів (на етапі розроблення повинні виявлятися дії, що виконуються неузгоджено або неефективно, та розроблятися заходи з удосконалення);

– затвердження та впровадження документів СУЯ;

– проведення внутрішніх аудитів і аналізів, що дадуть оцінку функціонування СУЯ та її відповідності вимогам стандарту;

– можливе проходження сертифікації СУЯ в уповноваженому органі, за підсумками чого може бути отримано сертифікат, який підтверджує виконання вимог стандарту ДСТУ ISO 9001-2001.

Усі ці дії супроводжуватимуться навчанням різних категорій персоналу організації.

Побудова системи управління якістю в організації базується на восьми принципах, зокрема: орієнтація на клієнта, успішна організація керівництва, відповідальність персоналу, чітка організація процесу роботи,

контроль за виконанням поставлених завдань, постійна оптимізація, оптимальність прийнятих рішень, що спираються на факти, оптимально організована робота з постачальниками.

Отже, системи управління якістю (далі – СУЯ) значною мірою вирішує проблему підвищення якості публічних послуг. Виходячи з вищевказаного, до побудови СУЯ підходити потрібно з усією можливою серйозністю. Адже будемо ми систему управління тими процесами, від яких залежить якість послуг, що надаються.

Система управління якістю – це надзвичайно цінний капітал органу влади, а також дуже корисний інструмент керівництва. Правильне використання цього інструменту означає постійне удосконалення організації, упевненість та креативність її співробітників, отримання ними задоволення від роботи, позитивні результати.

Досвід впровадження стандартів управління якістю в роботу владних органів різних країн свідчить про необхідність ретельного виписування робочих процедур, контролю за їх виконанням. Важливим є обов'язкове постійне удосконалення, пов'язане з наявністю чіткої правової бази, відповідного фінансування та матеріального і технічного забезпечення. Головним фактором є підбір кваліфікованих кадрів, постійна турбота про підвищення їх кваліфікації, створення належних умов для реалізації потенційних можливостей.

Важливо зазначити, що однією з вимог стандарту є постійне удосконалення системи та підвищення її результативності. Тому отримання сертифіката є не кінцевим результатом, а лише проміжним кроком.

Запровадження системи управління якістю завдяки підвищенню якості комунікацій між органами виконавчої влади та суспільством сприятиме підвищенню результативності та ефективності державного управління, зменшенню необґрунтованих або зайвих витрат (у тому числі, витрат часу), підвищенню якості управлінських рішень та прозорості механізму їх прийняття, а через це – сприятиме сталому розвитку економіки України, що призведе до підвищення авторитету органів виконавчої влади серед громадян та покращенню міжнародного іміджу України.

Як свідчить європейський досвід, запровадження до роботи апарату процесного підходу, пропонованого стандартом ISO в рамках системи управління якістю, забезпечує процес постійного самовдосконалення інституцій.

### Література

1. Возний І. В. Оновлення управління навчальним закладом / І. В. Возний // Управління школою (Основа) : наук.-метод. жур. – 2009. – № 4. – С. 8–23.
2. Гурова О. М. Інноваційний менеджмент та інноваційна діяльність в освітніх закладах / О. М. Гурова // Проблеми сучасної педагогічної освіти. – 2006. – Вип. 9. – Ч. 1. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/pspo/2006\\_9\\_1/doc\\_pdf/gyrova.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pspo/2006_9_1/doc_pdf/gyrova.pdf)
3. Даниленко Л. І. Інноваційні педагогічні технології в закладах освіти / Л. І. Даниленко // Імідж сучасного педагога. – 2006. – № 3–4. – С. 6–9.
4. Мармиза О.І. Інноваційні підходи до управління навчальним закладом / О. І. Мармиза. – Х. : “Основа”, 2004. – 240 с.