

Воронкова А. Е.,
д-р екон. наук, проф.
Східноукраїнський національний
університет імені В. Даля

Гриньова Н. Є.,
канд. екон. наук, доц.
Східноукраїнський національний
університет імені В. Даля

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ-ЕКОНОМІСТІВ НА ОСНОВІ СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

В умовах конкурентного середовища успішно функціонувати можуть лише ті підприємства, що здатні створити вирішальну, довготривалу і захищену конкурентну перевагу. Оскільки в основі будь-якої переваги над конкурентами лежить позитивна відмінність, якою володіє певний ринковий суб'єкт, то ця відмінність за ринкових умов має бути відображена через наявність висококваліфікованих професіоналів-менеджерів-економістів, спроможних ефективно здійснювати управлінські функції. Все це вимагає від вищих навчальних закладів забезпечувати високу конкурентоспроможність своїх випускників на зовнішніх і внутрішніх ринках за рахунок високої якості освітнього процесу і підготовки спеціалістів, високого рівня їх професійних знань, навичок і вмінь, принципової громадянської позиції і високих моральних якостей. Ці питання значною мірою вирішуються в процесі впровадження системи менеджменту якості в галузі надання освітніх послуг і набувають особливого значення і загальноприйнятої актуальності у зв'язку з необхідністю гармонізації навчання з європейською системою після підписання університетами України Болонської декларації.

Окремі питання загальної методології побудови різних підсистем менеджменту у вищих навчальних закладах розглядається у роботах деяких вітчизняних і зарубіжних вчених, але комплексно сутність та зміст менеджменту якості надання освітніх послуг ще не висвітлювалось у вітчизняній літературі.

Дане дослідження має на меті обґрунтувати підходи до побудови системи менеджменту якості надання освітніх послуг для формування відповідної конкурентному середовищу професійної компетентності менеджерів-економістів.

Для проектування такої системи та досягнення поставленої мети було визначено перш за все сутність і зміст таких понять, як менеджмент у вищій школі, якість освітніх послуг та їх сполучення. В своєму судженні ми виходили з того, що з теоретичної точки зору менеджмент — це особливий тип взаємодії, що відбувається поміж двома суб'єктами, один з яких в цій взаємодії знаходиться в позиції суб'єкта управління, а другий — в позиції об'єкта управління. У зв'язку з цим виникає питання, що приймати за суб'єкт і об'єкт управління в системі менеджменту в організації, яка надає освітні послуги. Беручи до уваги той факт, що управлінська діяльність в університеті трирівнева (ректорат-деканат-кафедра) теоретично можна визначити три рівні суб'єктів і три рівні об'єктів управління.

Перший суб'єктний рівень — ректорат — є визначальним, який задає загальні параметри всій системі управління, формує економічні і морально-етичні відносини, координує дії деканату щодо організаційної функції управління по наданню освітніх послуг, який в даному випадку є об'єктом управління. В свою чергу деканат як другий суб'єктний рівень є проміжним, який координує діяльність кафедри (об'єкта управління) щодо організації навчального процесу, і відносини управління якого базуються на домінуванні морально-етичних відносин. І, нарешті, третій суб'єктний рівень — кафедра — є основною ланкою в системі менеджменту надання освітніх послуг, бо саме для цієї ланки характерні орієнтація на кінцеві результати, самоорганізація, самоналагоджуваність. Стан відносин на цьому рівні настільки високо розвинутий, що дозволяє системі управління гнучко адаптуватися до завдань і умов Болонського процесу, тобто здійснювати саморозвиток системи менеджменту.

Викладене свідчить про те, що процес побудови системи менеджменту якості надання освітніх послуг в університеті доцільно розпочинати не зверху, а знизу, тобто з того рівня, де формуються знання, навички, вміння і моральні якості майбутніх спеціалістів, тобто, де визначається якість результатів навчальної діяльності. Це потребує розгляду поняття якості.

Виходячи зі стандартів серії ISO-9000-2000, якість є невід'ємним атрибутом процесу, тобто повністю накладається на процес, тому поняття якості можна визначити як динамічний атрибут процесу, який набуває його властивості і тому принципи управління якістю стають ідентичними принципам управління процесом. Звідси висновок, що управління якістю представ-

ляє собою комплекс процедур і організаційних управлінських заходів, мета яких — планомірне поліпшення параметрів якості. Відповідно до сфери вищої освіти можна виділити якість результатів навчального процесу, якість самого навчального процесу і якість організації навчального процесу. При цьому якість результатів навчального процесу визначається якістю знань, навичок і вмінь, рівнем культури і моралі. В свою чергу висока якість результатів може бути досягнена тільки завдяки якості навчального процесу, який визначається, з одного боку, його змістом, а з другого, — його забезпеченістю матеріально-технічними, інформаційними і кадровими ресурсами. В той же час якість навчального процесу може бути забезпечена тільки при якісному функціонуванні всієї системи вузу, включаючи якість менеджменту на всіх суб'єктних рівнях управління і якість організації допоміжних процесів.

Таким чином, якість результатів навчального процесу забезпечується через управління (менеджмент) якістю основних робочих процесів вузу. Отже, об'єднання термінів «менеджмент» і «якість» в словосполучення «менеджмент якості» означає якісне управління основними робочими процесами щодо отримання студентами знань, навичок, вмінь та моралі, які формують професійну компетентність майбутніх менеджерів.

Вищевикладене дає підставу для визначення загальної методології побудови системи менеджменту якості в університеті і його структурних підрозділах, зокрема кафедри. Першим кроком є вибір відповідної моделі системи менеджменту якості. Під моделлю розуміється відповідна сукупність принципів, методів, показників і вимог до різних аспектів і процесів діяльності вузу, критеріїв, які визначають рівень удосконалення цих процесів, їх якості і одержуваних результатів. Така модель може бути описана відомим циклом Е. Демінга PDCA — Plan — Do — Check — Act. Цикл PDCA є гарний тим, що він простий і відповідає прийнятому образу дії людей, він дає понятну і універсальну модель, яку можна використовувати для постійного поліпшення якості усіх робочих процесів навчального закладу на всіх рівнях управління.

Дикань В. Л.,
д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри економіки,
організації та управління підприємством
УкрДАЗТ

Мельник В. О.,
канд. екон. наук, доцент кафедри економіки,