

ПІДГОТОВКА ОСВІТНЬОГО ЦЕНТРУ «CLEVER KIDS» ДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПІВ TQM

Івко Ірина Олександрівна,

*здобувачка кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: ioivko@krok.edu.ua*

Віткін Леонід Михайлович,

*д.т.н., професор,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: Vitkin@krok.edu.ua,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0731-1333>*

Актуальність теми запровадження систем менеджменту якості в освітній сфері зумовлена процесом входження України до європейського та світового освітнього простору, що вимагає реформування освітньої сфери з метою підвищення рівня освітніх послуг, забезпечення рівного доступу громадян до якісної освіти, модернізацію змісту освіти в контексті її відповідності потребам сучасного ринку праці [1].

Україна не стоїть осторонь світових тенденцій, 30 листопада 2020 року на сайті МОН було викладено Методичні рекомендації з питань формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладах загальної середньої освіти, які були розроблені Міністерством освіти і науки України спільно з Державною службою якості освіти.

До переваг запровадження системи управління якістю в освітньому закладі можна віднести те, що система управління якістю освіти в школах дозволить в майбутньому вирішити задачу перенесення центру ваги з процедур зовнішнього контролю якості та оцінки результатів освітнього процесу на використання результатів внутрішнього контролю та самооцінки, що при відкритості для громадського спостереження даних процедур багаторазово підвищить рівень довіри до освітніх установ [2].

Система менеджменту якості, запроваджена в освітній установі, дозволяє орієнтуватися не лише на відповідність державним вимогам у сфері середньої освіти, але й створювати умови праці та навчання на засадах партнерства учасників учбового процесу, гарантувати прозорість своєї діяльності, забезпечити готовність до змін та ін.

Велике методологічне значення при проведенні досліджень у галузі управління якістю освіти мають наукові роботи таких учених, як В. П. Андрущенко, В. Г. Кремень, С. В. Крисюк, Т. О. Лукіна та іноземних А. Бауера, В. Ейхворна, Г. Кребера та ін.

Серед сучасних тенденцій в області менеджменту якості слід відзначити інтеграцію Концепції загального управління якістю (TQM- Total Quality Management) в практику підприємств як виробничого, так і невиробничого профілю.

TQM - передбачає застосування ефективних заходів та інструментів підвищення якості товару, які охоплюють не лише матеріально-технічну складову підприємства, але й організаційну та соціальну, тобто такі заходи орієнтовані на оптимізацію не лише виробничих аспектів якості, але й всієї сфери управління підприємством [3].

Предметом дослідження даної роботи є процес побудови та впровадження системи управління якістю в організації на базі принципів TQM на прикладі освітнього центру «Clever Kids».

Об'єктом дослідження є система менеджменту якості, процедура її побудови та критерії функціонування на підприємстві сфери освіти на прикладі освітнього центру «Clever Kids».

Метою дослідження є дослідження теоретичних і практичних аспектів побудови системи управління якістю на базі принципів TQM освітнього центру «Clever Kids» та вироблення практичних рекомендацій щодо її розробки та впровадження в організації.

У процесі дослідження були використані наступні методи: метод системного аналізу для розгляду проблеми використання систем управління якістю освіти як елементу системи управління організацією; факторного аналізу для виявлення чинників, які впливають на процес впровадження системи якості на підприємстві та управління нею; логічного узагальнення для визначення сутності, критеріїв, принципів управління якістю; статистичних методів аналізу якості для виявлення причин виникнення проблем в управлінні якістю, їх систематизації та узагальнення.

Результатом дослідження став ґрунтовний аналіз структури підприємства та наявного стану менеджменту якості. Створено ініціативну групу для участі у командній роботі з розробки менеджменту системи якості на основі принципів TQM, проведено навчальні наради. Визначено основні процеси в організації з точки зору управління якістю. Визначено основні чинники, що можуть впливати на якість надання освітніх послуг та на впровадження системи менеджменту якості зокрема. Намічено шляхи до об'єднання процесів створення послуг з процесами, що дозволяють відстежити відповідність продукції потребам замовника., визначено місію, завдання та цілі у сфері якості. Проведено збір та статистичний аналіз рекламацій від споживачів послуг та постачальників, намічено схему постійного контролю та покращення. На основі проведеного дослідження розроблено практичні рекомендації щодо розробки та впровадження системи менеджменту якості за принципами TQM.

Список використаної літератури:

1. Міжнародні чинники розвитку загальної середньої освіти в Україні. Мезенцева О.І. / Український педагогічний журнал. - 2017. - № 4
2. Управление качеством образования современной школы (методические материалы) // автор - состав. Покасов В.Ф., к.и.н. – Ставрополь: СКИРО ПК и ПРО, 2012. – 145 с.
3. Еволюція принципів ефективного управління організацією на основі якості. Цициліано О., Зіміна Г. / Техніко-аналітичний журнал «Віконні технології» - 2007. - № 30