



***СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА***

***Матеріали науково-практичної конференції
(21 квітня 2011 р., м. Луганськ)***

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Державний заклад
„Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка”

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

Матеріали науково-практичної конференції
(21 квітня 2011 р., м. Луганськ)

Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2011

УДК [35.075.5 + 37:005.6](063)
ББК 66.033.141я431+74.04я431
С78

Редакційна колегія:

- Клімочкіна О. М.** – доктор медичних наук, доцент, проректор з науково-педагогічної роботи ЛНУ імені Тараса Шевченка.
- Хриков Є. М.** – доктор педагогічних наук, професор, директор Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ЛНУ імені Тараса Шевченка.
- Радченко О. В.** – доктор наук з державного управління, професор Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України.
- Крюков О. І.** – доктор наук з державного управління, професор Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України.
- Мельниченко О. А.** – доктор наук з державного управління, професор Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України.
- Крутий О. М.** – доктор наук з державного управління, професор Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України.
- Кравченко О. І.** – фахівець Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ЛНУ імені Тараса Шевченка.

С78 **Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика : матеріали наук.-практ. конф.**
(21 квітня 2011 року, м. Луганськ). – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2011. – 293 с.

У матеріалах науково-практичної конференції висвітлено теоретико-методологічні засади управління якістю надання освітніх послуг як педагогічної категорії та наукової проблеми створення системи менеджменту в навчальному закладі. Розглянуто управління якістю надання послуг в органах державної влади і місцевого самоврядування, визначено концепції, моделі, психологічні аспекти.

Рекомендовано для науковців, керівників освітніх установ, працівників освіти, керівників і фахівців у галузі державного управління.

УДК [35.075.5 + 37:005.6](063)
ББК 66.033.141я431+74.04я431

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка
(протокол № 8 від 24 травня 2011 року)*

© ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2011

ЗМІСТ

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.	Андрєв С.О. Правові заходи щодо підвищення якості надання адміністративних послуг самостійними структурними підрозділами облдержадміністрації.....	6
2.	Байдакова І.В. Можливості інституційного забезпечення зайнятості населення в умовах проведення політичного реформування.....	11
3.	Бутова Н.О. Реалізація принципів модернізації освіти в діяльності районного відділу освіти.....	14
4.	Великодний А.С. Основні напрями діяльності органів земельних ресурсів на сучасному етапі земельного перетворення в Луганській області.....	18
5.	Дегтярьова К.Ю. Комплексна пенсійна реформа – перспективна в країні.....	21
6.	Денисенко А.С. Удосконалення законодавства про державну службу в контексті євроінтеграційних процесів в Україні.....	30
7.	Єсакова Н.О. Удосконалення пенсійної системи України в умовах її реформування.....	35
8.	Живков С.С. Покращення стану соціально-правової захищеності публічних службовців як важливий чинник підвищення якості державно-управлінських послуг.....	40
9.	Зварич М.М. Принципи формалізації інформації про адміністративні послуги для населення.....	44
10.	Караман В.Л. Система надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади в Україні: стан, проблеми та перспективи розвитку.....	49
11.	Кишкіна С.Г. Функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.....	54
12.	Коденко М.В. Взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування на регіональному рівні.....	60
13.	Кружилін М.С. Відповідальність як категорія права і державного управління.....	65
14.	Лапченко Н.С. Складові елементи механізму державного управління у сфері соціального захисту населення в Україні...	71
15.	Лукьянов А. П. Фордизм и тойотизм: две разные модели или две стадии развития корпоративного управления.....	75
16.	Мазанкіна Ю.В. Надання послуг з казначейського обслуговування бюджетів та напрями їх удосконалення.....	84

17.	Мельниченко Г.Л. Вплив державної соціально-економічної політики на розв'язання проблем розвитку людського потенціалу в регіоні.....	89
18.	Михайліченко Т.Я Механізм забезпечення соціальними пільгами населення та напрями його вдосконалення.....	95
19.	Павлова І.Ю. Єдина технологія прийому громадян в органах виконавчої влади як важлива складова поліпшення якості соціальних послуг населенню в Україні.....	99
20.	Переветнюк С.В. Регіональне управління пасажирськими перевезеннями.....	105
21.	Перетяка О. П. Удосконалення системи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування.....	110
22.	Постолянюк Т.В. Шляхи розв'язання проблем соціального сирітства органами державної влади щодо реалізації соціальної політики в Україні.....	115
23.	Романченко В.Ю. Мотивація праці як чинник підвищення ефективної діяльності посадових осіб місцевого самоврядування.....	122
24.	Саснко О.О. Державно-приватне партнерство як інструмент місцевого розвитку.....	128
25.	Самаріна Н.І. Етичний аспект професійної діяльності державних службовців.....	138
26.	Сташин С.В. Соціально-правові механізми оптимізації державної молодіжної політики.....	144
27.	Тимофєєв Б.О. Аналіз основних моделей місцевого самоврядування крізь призму реформи місцевого самоврядування в Україні	149
28.	Ширман О.І. Проблеми підвищення якості організації та функціонування системи публічної служби України в контексті адміністративної реформи.....	154

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

29.	Валієва Н.Е. Імідж загальноосвітнього навчального закладу та його керівника.....	160
30.	Васиньова Н.С. Управління якістю освітніх послуг засобами маркетингових досліджень.....	166
31.	Железнякова Л.І. Роль методичної роботи в забезпеченні якості освіти в професійно-технічному закладі.....	174

32.	Івко Н.В. Моделювання системи менеджменту якості на основі аналізу життєвого циклу освітніх послуг.....	181
33.	Колесникова О.В. Моделювання системи менеджменту педагогічного персоналу в загальноосвітньому навчальному закладі.....	187
34.	Коробець О.В. Розвиток інноваційної діяльності – шлях до підвищення якості навчально-виховного процесу в загальноосвітньому навчальному закладі.....	191
35.	Кравченко К. В. Оцінка конкурентноспроможності вищого навчального закладу як елемент системи управління адміністративних та освітніх послуг.....	196
36.	Мізерна Т.П. Якість підготовки з іноземної мови учнів загальноосвітньої школи в контексті комунікативного і компетентнісного підходу.....	203
37.	Недайнова Т.Б., Абраменко Г.О. Система управління якістю психологічних послуг відділу інноваційних технологій.....	209
38.	Патунь Т. В. Створення системи якості професійно-технічного навчального закладу та підвищення ефективності управління.....	215
39.	Передерій А.Ф. Теоретичні засади прийняття управлінських рішень.....	221
40.	Прищепя Н.П., Прищепя Ю.М. Використання кейс-методу для підвищення якості підготовки менеджерів.....	228
41.	Рибальченко Д.О. Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.....	232
42.	Скріпнікова Л.В. Критерії оцінки ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики.....	243
43.	Стецюк К.В. Культура управління навчально-виховним процесом екологізації вищої професійної школи.....	248
44.	Стремовська Т.Е. Влияние рекламной деятельности высшего учебного заведения на качество образовательных услуг.....	254
45.	Ступіна К.В. Система управління якістю освітніх послуг у вищому навчальному закладі.....	262
46.	Уровцева С.В. Якість освітніх послуг в загальноосвітньому навчальному закладі.....	268
47.	Хриков С. М. Управління якістю самостійної роботи студентів..	275
48.	Чернишева Г.А. Форми і методи підвищення кваліфікації педагогічних кадрів як шлях підвищення якості освітніх послуг.....	283
	Відомості про авторів	289

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

УДК [35.077:34] (477)

Андрєєв С.О.

ПРАВОВІ ЗАХОДИ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ САМОСТІЙНИМИ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

Державно-управлінські відносини ґрунтуються на імперативному методі правового регулювання, який прямо витікає зі змісту частини другої статті 19 Конституції України, де передбачено, що органи державної влади, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України [1].

Сьогодні правові засади діяльності обласних держадміністрацій (далі – ОДА) регламентовані Конституцією України [1], Законом України „Про місцеві державні адміністрації” [2], а також надто великою кількістю інших законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів, що стосуються різноманітних напрямів діяльності відповідних органів виконавчої влади.

Однак, слід констатувати, що це не той випадок, коли кількість переходить у якість, оскільки законодавчі акти, які визначають обсяг і механізми реалізації функціональних повноважень самостійними структурними підрозділами ОДА, доволі часто містять прогалини та суперечності. Безумовно, що ці недоліки законодавчої бази негативно впливають на якість надання адміністративних послуг їх безпосереднім споживачам і загалом на ефективність усієї системи державного управління.

Не випадково створення нової правової бази, що регламентуватиме державне управління в Україні, та формування нових інститутів, організаційних структур та інструментів його здійснення є

одними з основних напрямків адміністративної реформи [3].

На нечіткість і недостатню конкретність більшості положень про управління та відділи місцевих державних адміністрацій справедливо звертають увагу вітчизняні фахівці у сфері державного управління, зокрема Л. В. Набока, О. І. Сушинський [5; 6].

Узагальнення практики функціонування самостійних структурних підрозділів ОДА, а також аналіз типових положень про ці підрозділи дозволяє виділити низку загальних недоліків у правовому забезпеченні діяльності зазначених суб'єктів державного управління:

- некоректні формулювання завдань у текстах нормативно-правових актів, зокрема зловживання абстрактним способом викладення;
- відсутність необхідної чіткості та конкретності у визначенні окремих функціональних повноважень;
- прогалини щодо належної регламентації організаційного, правового та інших механізмів здійснення компетенції в тій чи іншій сфері управлінської діяльності на регіональному рівні;
- невідповідність у певній частині підзаконних актів (наказів центральних органів виконавчої влади, постанов Кабінету Міністрів України), що конкретизують обсяг і характер компетенції самостійних підрозділів ОДА, законодавчим актам вищої юридичної сили;
- закладене на рівні статусних (положення про самостійні структурні підрозділи ОДА) та інших нормативно-правових актів дублювання певних функцій з територіальними підрозділами міністерств, відомств та інших центральних органів державної виконавчої влади.

Окремі з перелічених недоліків можна продемонструвати, здійснивши аналіз Типового положення про такий самостійний структурний підрозділ ОДА, як управління з питань надзвичайних ситуацій (далі – НС).

Так, одним із чотирьох основних завдань згаданого управління (яке, до речі, зазначене першим) є „*участь у реалізації державної політики у сфері цивільного захисту, а також ліквідації наслідків Чорнобильської катастрофи*” [4, п. 3], ще одне завдання сформульоване таким чином: „*здійснення разом з іншими органами управління територіальної підсистеми цивільного захисту інформаційного забезпечення, упровадження сучасних інформаційних технологій та створення банків даних з питань захисту населення*” [Там само].

Очевидно, що з наведеного формулювання першого з основних завдань управління з питань НС ОДА не можна чітко зрозуміти те, у

яких межах і в який спосіб бере участь у виконанні цього завдання зазначений підрозділ. Водночас, зі змісту іншого завдання не зрозуміло, які саме „інші органи управління територіальної підсистеми цивільного захисту” маються на увазі в цьому випадку та яким чином виявити з-поміж цих „інших органів” функції, які виконує безпосередньо управління з питань НС ОДА.

Низка повноважень управління з питань НС ОДА містить словосполучення абстрактного характеру „*бере участь у...*”, „*здійснює у межах своїх повноважень...*”. При цьому, у формулюваннях окремих із цих повноважень уживається по кілька таких словосполучень. Наприклад, відповідне управління: *бере участь у межах своїх повноважень* у виконанні завдань з мобілізаційної підготовки та мобілізаційної готовності області; *у межах своїх повноважень бере участь* у здійсненні антитерористичних заходів [4, п. 4].

Крім того, безпосередньо в Типовому положенні про управління з питань НС ОДА закладені вагомі передумови для дублювання функцій між цим управлінням та Головним управлінням (управлінням) МНС України, що функціонує на регіональному рівні. Так, у Типовому положенні про управління з питань НС ОДА закріплено, що це „управління *разом з територіальним органом управління МНС:*

організовує та здійснює перевірки готовності органів управління та сил територіальної підсистеми цивільного захисту до виконання покладених на них завдань;

формує державне замовлення на матеріально-технічні засоби, необхідні для потреб органів управління та сил територіальної підсистеми цивільного захисту;

подає голові ОДА пропозиції щодо потреби в засобах радіаційного та хімічного захисту для забезпечення непрацюючого населення і сил територіальної підсистеми цивільного захисту, а також щодо місць їх зберігання” [Там же].

Як видно з наведених формулювань, жоден із згаданих державних органів безпосередньо не реалізує відповідні повноваження, - отже, і не несе відповідальність за їх невиконання (або неналежне виконання).

Подібна практика застосування в текстах типових положень про самостійні структурні підрозділи ОДА (та в інших законодавчих актах) юридично некоректних формулювань їх окремих функцій і повноважень є, на жаль, сьогодні доволі поширеною, що значно знижує ефективність

здійснення державно-управлінських функцій на регіональному рівні, оскільки створює атмосферу безвідповідальності та формалізму.

До того ж, через це суттєво погіршується якість адміністративних послуг, які надаються відповідним місцевим органом виконавчої влади громадянам, підприємствам, установам, організаціям у зв'язку з тим, що останні часто дарма витрачають зайвий час для з'ясування компетенції державного органу, до якого слід звернутися з метою вирішення свого проблемного питання.

Покращити ситуацію щодо правового забезпечення діяльності структурних підрозділів ОДА та, як наслідок, стосовно підвищення рівня якості їх адміністративних послуг, можна шляхом внесення змін і доповнень до типових положень про ці підрозділи та до інших законодавчих актів, які регламентують особливості організаційно-правового статусу відповідних структурних ланок ОДА. При цьому особливу увагу слід приділити максимально чіткому, повному й конкретному викладенню обсягу й характеру компетенції (завдань, функцій, повноважень) самостійних підрозділів ОДА в текстах нормативно-правових актів статусного характеру, дотримуючись вимог юридичної техніки.

Література:

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141. **2. Про місцеві** державні адміністрації : закон України від 09.04.1999 № 586-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 20. – Ст. 190. **3. Про заходи** щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 // Офіц. віс. України. – 1999. – № 21. – Ст. 32. **4. Про затвердження** типових положень про Головне управління з питань надзвичайних ситуацій, управління з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, управління та відділи (сектори) з питань надзвичайних ситуацій: постанова Кабінету Міністрів України від 17.04.2008 № 361 // Офіц. віс. України. – 2008. – № 31. – Ст. 972. **5. Набока Л. В.** Удосконалення нормативно-правового забезпечення діяльності системи органів виконавчої влади / Л.В.Набока // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ „Магістр”, 2009. – № 1 (35). – С. 436 – 444. **6. Сушинський О. І.** Місцеві державні адміністрації в Україні: концептуальний

політологічно-правовий аспект : монографія / О.І.Сушинський - Львів: Державне спеціалізоване видавництво „Світ”, 2002. – 96 с.

Андрєєв С. О. Правові заходи щодо підвищення якості надання адміністративних послуг самостійними структурними підрозділами облдержадміністрації

У тезах доповіді розглядаються недоліки і проблеми правового забезпечення діяльності самостійних структурних підрозділів облдержадміністрації. Акцентується увага на негативному впливі цих проблем на якість надання адміністративних послуг відповідним місцевим органом виконавчої влади. Обґрунтовуються заходи щодо покращення стану законодавчої бази стосовно регламентації функцій і повноважень зазначених суб'єктів державного управління.

Ключові слова: облдержадміністрація, законодавство, функції, повноваження, адміністративні послуги.

Андрєєв С. А. Правовые меры по повышению качества предоставления административных услуг самостоятельными структурными подразделениями облгосадминистрации

В тезисах доклада рассматриваются недостатки и проблемы правового обеспечения деятельности самостоятельных структурных подразделений облгосадминистрации, акцентируется внимание на негативном влиянии этих проблем на качество административных услуг соответствующим местным органом исполнительной власти. Обосновываются меры по улучшению состояния законодательной базы относительно функционирования указанных субъектов государственного управления.

Ключевые слова: облгосадминистрация, законодательство, функции, полномочия, административные услуги.

Andreyev S. A. Legal ways on quality improving of administrative services granting by independent units of the regional state administration

Deficiency and problems of legal provision in the activity of independent units of the regional state administration are considered in the report thesis. The attention is paid on the negative impact of these problems on the quality of administrative services by the corresponding local organ of executive power. The ways to improve the state legislation according to the functioning of the mentioned subjects of Governance are proposed in this

report thesis.

Key words: regional state administration, legislation, functions, authority, administrative services.

УДК 338.26

Байдакова І.В.

МОЖЛИВОСТІ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ПРОВЕДЕННЯ ПОЛІТИЧНОГО РЕФОРМУВАННЯ

За Конституцією, Україна є соціальною державою. Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю, а держава забезпечує соціальну спрямованість економіки.

Соціальна політика держави спрямована на створення та регулювання соціально-економічних умов життя суспільства з метою підвищення добробуту членів суспільства, усунення негативних наслідків функціонування ринку, забезпечення соціальної справедливості та соціально-політичної стабільності через систему правових, організаційних, регулятивно-контролюючих заходів.

Виконання таких функцій державою передбачає наявність необхідних ресурсів. Рівень відрахувань на соціальне забезпечення у розвинутих країнах знаходиться на рівні 30 - 60 % ВВП країни [1, с. 6].

За даними, які нещодавно були опубліковані американським виданням „Business Insider“, Україна потрапила на 6-те місце у списку з 18-ти країн, яким загрожує дефолт. У своїх оцінках експерти спиралися на дані про зовнішній борг країни, фінансову та політичну стабільність [2].

З причин, що наведено, норма Конституції про соціальну спрямованість економіки України містить, на жаль, лише декларативний характер. Так, продовжує зростати розшарування населення за рівнем доходів громадян, рівень соціальних виплат не відповідає реальному прожитковому мінімуму, спостерігається зниження рівня доступу до освітніх послуг, їх якості, нова хвиля економічних реформ збільшує кількість безробітних, економіка продовжує залишатися у тіні.

У Луганській області внаслідок фінансово-економічної кризи з кінця 2008 року відбувалося стрімке згортання виробництва, скорочення обсягів продажу та інвестицій у виробництво, погіршення фінансового стану основних регіональних товаровиробників. Станом на 01.01.2011 року чисельність безробітних громадян на обліку в центрах зайнятості склала 19,6 тис. осіб проти 18,1 тис. осіб на 01.01.2010 року, а рівень працевлаштування складає лише 46,2 % [4].

До основних причин, що впливають на регіональний ринок праці сьогодні, можна віднести також низький рівень заробітної плати по вакансіях, що надаються до центрів зайнятості; невідповідність сфери освітніх послуг потребам роботодавців; відсутність розвитку в сільській місцевості виробництва, що вплинуло на трудову міграцію сільського населення.

Якщо поглянути на феномен Німеччини післявоєнних років, яка знаходилася у напевно кращих умовах, ніж Україна, урядом був обраний шлях реформування за концепцією соціального ринкового господарства. Важелем економічного зростання стали вільна приватна ініціатива та конкуренція у поєднанні з активною участю держави. Податкова політика заохочувала самофінансування за рахунок високих норм амортизації та низьких ставок оподаткування [3, с. 45].

Щоб заповнити певні ланки в сучасній економіці, потрібні інститути, які можуть це зробити. Спираючись на досвід розвинутих країн, таку функцію можуть виконувати соціальні підприємства, що за відсутності достатніх фінансових коштів у змозі створити умови для самореалізації та самозабезпечення економічних суб'єктів, забезпечити створення нових робочих місць, узяти на себе турботу про найбільш уражені прошарки населення. Соціальні підприємства становлять собою інституціональну структуру соціально-орієнтованої економіки.

Упровадження державної системи підтримки розвитку соціально орієнтованих підприємств, що створені на базі громадського сектора економіки та апробовані в більшості розвинутих країн, має важливе значення у комплексі заходів, спрямованих на створення повномірної соціально орієнтованої економіки та забезпечення соціального захисту населення через свою наближеність до потреб конкретної людини та здатність найчутливішим чином реагувати на них.

Література:

1. **Рудык Э.** Социальное предприятие, социальная экономика, социальное государство / Э. Рудык // [Электронный ресурс]. – Режим

доступа : <http://www.tverd4.narod.ru/st25-2.htm>. **2. The 18 Countries Most Likely To Default // Business Insider [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.businessinsider.com/countries-most-likely-to-default-march-2011-3>. **3. Соціальна ринкова економіка: орієнтир для України / Р. Клапгам, М. Ломан, О. Олійник, та ін. ; за ред. Р. Клапгама. – 2-е вид. – К. : ФАДА, ЛТД, 2006. – 88 с.** **4. Програма зайнятості населення Луганської області на 2010 – 2011 роки / Затверджено Рішенням обласної ради від 03 вересня 2010 р. № 37/28.****

Байдакова І. В. Можливості інституційного забезпечення зайнятості населення в умовах політичного реформування.

Актуальність матеріалу, викладеного у публікації, зумовлена нагальними проблемами суспільства, пов'язаними з проведенням реформування на рівні держави, що призвело до збільшення кількості безробітних. Розглянуто один з напрямів інституціонального забезпечення ринку праці як складову соціальної економіки.

Ключові слова: соціальна економіка, соціальний захист, зайнятість населення, соціальне підприємство.

Байдакова И. В. Возможности институционального обеспечения занятости населения в условиях политического реформирования.

Актуальность материала, изложенного в публикации, обусловлена насущными проблемами общества, связанными с проведением реформирования на уровне государства, что привело к увеличению количества безработных. Рассмотрено одно из направлений институционального обеспечения рынка труда как составляющей социальной экономики.

Ключевые слова: социальная экономика, социальная защита, занятость населения, социальное предприятие.

Baidakova I. V. Possibilities of the institutional ensuring of the population employment in the conditions of political reformation.

Actuality of material in the publication is caused by the vital problems of society, which are related with the reformation on the governmental level that raised a level of unemployment. One of the branch of labor market institutional supplies as a part of social economy was considered.

Key words: social economy, social defence, employment of population, social enterprise.

Бутова Н.О.

РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ В ДІЯЛЬНОСТІ РАЙОННОГО ВІДДІЛУ ОСВІТИ

Діяльність будь-якої системи - соціальної, освітньої, фінансово-економічної – будується на певних фундаментальних основах, що відбивають її головні структурні і змістовні характеристики. Це стосується і системи управління освітніми установами, яка також базується на об'єднанні загальних принципів соціального управління і специфіки способів реалізації цих принципів у функціонуванні районної освітньої системи.

Принцип системності в діяльності Лутугінського районного відділу освіти означає, передусім, рівнозначну увагу до всіх аспектів управління районною системою освіти, від матеріального забезпечення діяльності шкіл до особистісного розвитку розвитку учня й учителя. Наприклад, відповідність діяльності установ освіти новітнім напрямам освітньої політики було поставлено в пряму залежність від рівня оснащення шкіл комп'ютерною технікою. У зв'язку з цим Лутугінським районним відділом освіти була реалізована програма комп'ютеризації освітніх установ району. Зараз усі школи району мають не менше одного комп'ютерного класу (а гімназії і спецшколи – по 3 - 4).

При Лутугінській районній раді діє постійна комісія з питань освіти, яка виконує такі основні функції:

- бере участь у роботі навчальних закладів району щодо з визначення регіонального замовлення на освіту;
- сприяє задоволенню індивідуальних і суспільних потреб в освіті;
- забезпечує збалансованість та відповідність різних видів освітніх послуг (створення різних типів навчальних відомчих і позавідомчих установ) зростаючим запитам і потребам населення;
- сприяє фінансово -економічній діяльності закладів освіти в районі;
- активно використовує засоби масової інформації для гласного обговорення питань освіти.

Таким чином, принцип успішної управлінської діяльності визначає державно-громадське управління освітою в районі. При такому управлінні, наприклад, відділи освіти можуть ефективно реалізовувати завдання, пов'язані зі створенням банку інформації щодо всіх видів

діяльності, здійсненням аналізу роботи, плануванням основних напрямів розвитку системи освіти району, регулюванням і координацією зусиль усіх ланок управлінь, забезпеченням зв'язку шкіл, дошкільних установ з інститутом післядипломної освіти та іншими соціальними службами. У цьому випадку саме реалізація стратегічного управління дозволить:

- уміло й широко використовувати творчий потенціал керівників установ освіти, батьків, громадськості;
- сконцентрувати всі організаційно-управлінські ресурси й зусилля;
- узгодити дії всіх ланок управління;
- забезпечити цілеспрямованість у діяльності відділів освіти.

У кожній цільовій програмі подано короткий опис проблеми, зазначено мету, терміни, виконавців, вид інформаційного забезпечення управління процесом вирішення завдань, дані про контроль за ходом виконання програми, про поточний і підсумковий аналіз.

Досвід нашої педагогічної роботи переконує, що складати їх краще у графічній формі, на одному аркуші, тоді всі цілі, завдання, сукупність способів, засобів представляються наочно.

Без здійснення принципу інформаційної достатності, тісно взаємопов'язаного з попереднім принципом соціальної детермінації та аналітичного прогнозування, не можна ефективно керувати такою складною системою, як районний відділ освіти. Цей принцип передбачає налагоджену систему збору інформації, її швидкий аналіз. Йдеться, по суті, про оптимізацію інформаційних потоків, визначенні необхідних і достатніх джерел інформації про стан системи освіти району.

Лутугінський районний відділ освіти виходить з пропозицією на засідання Лутугінської районної Ради про введення до штатного розпису закладів освіти району додаткових ставок з метою створення необхідних умов для навчання і виховання підростаючого покоління, про виділення додаткових коштів з місцевого бюджету на реалізацію програм і проектів.

Саме опора на принцип фінансово-економічної раціональності дозволила забезпечити перерозподіл коштівogram. Ці рішення здійснювалося відповідно до вимог законів України „Про освіту”, „Про загальну середню освіту”, „Про дошкільну освіту”, „Про місцеве самоврядування в Україні”, тобто з урахуванням принципу правової пріоритетності й законності.

У Лутугінському районному відділі освіти всі важливі рішення приймаються колегіально, коли начальник відділу переконаний у правильності колективно прийнятого рішення. На нашу думку, це

можливо тільки на основі всебічного аналізу ситуації.

Є велике коло питань, яке вирішується колегіально, на Раді керівників шкіл та дошкільних установ. Це питання, які стосуються насамперед фінансування навчальних закладів, статусу установи. Хоча при цьому начальник районного відділу освіти є розпорядником кредитів, стверджує тарифікації педагогічних колективів, кошторисні витрати установ освіти. На засідання Рад запрошуються працівники районного відділу освіти, представники громадських і державних структур, у компетенції яких знаходяться питання, що розглядаються.

У Лутугінському районному відділі освіти забезпечується взаємодія між усіма управлінськими ланками і функціями. Висновки та рекомендації аналізу обов'язково враховуються при новому плануванні: план повністю виконується, коли контроль пов'язаний із стимулюванням, а регулювання і корекція відбуваються вчасно. Принципи управління, віднесені нами до групи особистісних, відіграють важливу роль у вдосконаленні управлінської діяльності.

Усі працівники Лутугінського районного відділу освіти підвищують свою кваліфікацію на курсах відповідних фахівців в Інституті післядипломної педагогічної освіти (м. Луганськ) і на курсах державних службовців 1 раз на 5 років (м. Луганськ).

На наш погляд, стало очевидним, що від гуманізації та психологізації управління освітою залежить ставлення до нього як до компонента культури, основного засобу розвитку гуманістичної сутності людини.

Таким чином, наш уявлення про принципи, на підставі яких здійснювалася модернізація роботи Лутугінського районного відділу освіти, зводяться до того, що вони розглядаються як порівняно самостійні. Тим часом усі вони взаємопов'язані, доповнюють один одного, утворюючи єдину систему. Недооцінка будь-якого з них призводить до зниження ефективності управління освітою в районі.

На підставі виділених нами загальних принципів (організаційних), конкретних (структурно-змістовних), зокрема й ресурсно-операціональних, функціонально-мовних, особистісних – здійснювалося вдосконалення діяльності Лутугінського районного відділу освіти.

В основу створення моделі управлінської діяльності районного відділу освіти покладено її функціонально-структурну організацію. Оцінка ефективності роботи районного відділу освіти є найважливішим аспектом управлінської діяльності. Я вважаю, що якщо

робота районного відділу освіти є ефективною, то вона, отже, і оптимальна. Якісний аналіз ефективної реалізації виділених нами функцій повинен спиратися на науково обгрунтовану систему критеріїв.

Бутова Н.О. Реалізація принципів модернізації освіти в діяльності районного відділу освіти.

У статті описано принципи модернізації освіти на прикладі районного відділу освіти та яким чином вони можуть бути реалізовані. Вони розглядаються як порівняно самостійні та взаємопов'язані, оскільки доповнюють один одного, утворюючи єдину систему. На підставі цих принципів здійснюється удосконалення управлінської діяльності районного відділу освіти, яке базується на взаємодії усіх ланок та функцій.

Ключові слова : принципи, модернізація, відділ освіти, управлінська діяльність.

Бутова Н.А. Реализация принципов модернизации образования в деятельности районного отдела образования.

В статье описаны принципы модернизации образования на примере районного отдела образования и каким образом они могут быть реализованы, поскольку дополняют друг друга, создавая единую систему. На основании этих принципов осуществляется усовершенствование управленческой деятельности районного отдела образования, которое базируется на взаимодействии всех звеньев и функций.

Ключевые слова: принципы, модернизация, отдел образования, управленческая деятельность.

Butova N.A. Realization of principles of modernization of education in activity of district department of education.

In the article principles of modernization of education on which the work was carried out modernization district education department can be reduced to what they considered to be relatively independent. Meanwhile, they are all interrelated, complementary to each other, forming a unified system. Underestimation of any of them reduces the efficiency of education management in the area. Based on the general principles identified me (institutional), specific (structural-content), including resurstrno-operational, functional language, personal - to carry out improvement activities Lutugino district education department.

Key words: principles, modernization, department of education, management activity.

УДК [35.075.5:005.55]:332.3

Великодний А.С.

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ЗЕМЕЛЬНИХ РЕСУРСІВ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ ЗЕМЕЛЬНОГО ПЕРЕТВОРЕННЯ В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Розвиток ефективного використання земельних ресурсів у нашій країні потребує відповідного вдосконалення механізмів управління земельними ресурсами з боку державних земельних органів, тобто державної підтримки у сфері управління земельними ресурсами. Його роль особливо зростає, виходячи із завдань земельної реформи, яка передбачає перерозподіл земель для подальшої передачі їх у власність, формування багатокладної економіки на селі і, найголовніше – забезпечення раціонального використання та охорони земельних ресурсів як найважливішого національного багатства.

Недосконалість державного регулювання земельних відносин, відсутність цілеспрямованості їх реформування загострило багато проблем в Україні й у нашому регіоні зокрема:

1) насамперед ведеться неналежне та занадто повільне виконання завдання з розмежування земель державної та комунальної власності, що є основою ефективного управління земельними ресурсами. Слід зазначити, що ця проблема має всеукраїнський масштаб;

2) також сьогодні намітилася тенденція неефективного використання земельних ресурсів:

- зменшується площа земель з високим вмістом гумусу, що обумовлено неякісною організацією виробництва на землях приватної власності;
- зменшилася загальна площа орендованих земельних паїв з 1,1 млн га в 2001 році до 0,8 млн га в 2010 році, 5 тисяч власників паїв розірвали договори оренди;
- зменшення орних земель. За період з 2001 по 2010 рік в області площа ріллі зменшилася на 78 тис. га, тобто за 10

років Луганщина втратила один північний сільськогосподарський район;

— в області 30 % орних земель або не використовуються, або використовуються зовсім неефективно.

3) протягом останніх років спостерігається поступове збільшення площ порушених земель. Ця проблема є чи не найболючішим питанням нашого регіону. Оскільки наша область – це промисловий вугільнодобувний край, то не випадково саме тут спостерігається збільшення площ порушених земель.

На початок 2011 року в області на обліку 10,6 тис. гектарів порушених земель, з них 4,3 тисячі гектарів сьогодні підлягають рекультивациі. Порівняно з 2003 роком площа порушених земель збільшилася на 426,1 га. Найбільше таких „чорних плям” налічується у вугільнодобувних районах та містах області, таких як: Антрацитівський, Перевальський, Свердловський, Лутугинський та інші райони.

Потрібно посилити контроль за виконанням проектів рекультивациі, не допускати самовільної розробки корисних копалин, а на державному рівні – підвищити економічні санкції стосовно суб'єктів - порушників земельного законодавства:

1. не можна не відзначити повільну роботу з демаркації українсько-російського державного кордону, протяжність якого в Луганській області складає близько 746 кілометрів;

2. сьогодні нараховується близько 2476 власників сертифікатів, які з різних причин не отримали державні акти на право власності на земельну ділянку.

Аналіз наявних проблем землекористування в Луганській області, на які неодноразово звертали і звертають свою увагу керівництво нашої держави та регіону, дозволяє окреслити в загальних рисах актуальні завдання органів земельних ресурсів на середньострокову перспективу.

Уже зараз потрібно підвищувати ефективність управління землями державної власності, які розпорошені між багатьма органами виконавчої влади, місцевими державними адміністраціями, а також органами місцевого самоврядування. Таким чином, функції розпорядження земельними ділянками державної власності щодо зміни цільового призначення земельних ділянок, утворення нових ділянок, затвердження документації із землеустрою та оцінки земель, по сутності, передані органам, які володіють низьким рівнем управлінської та регуляторної компетенції у питаннях планування використання

земель, землеустрою, охорони земель, розвитку територій тощо. Наслідком такої ситуації є масові порушення земельного законодавства, норм раціонального землекористування, низька ефективність використання земель державної власності тощо. За таких умов важливим завданням постає, відповідно до європейського досвіду, створення єдиного розпорядника земель державної власності.

Таким чином, як господарювати на землі не можна. Потрібно якомога швидше зупинити деградацію чорноземів, створити всі умови формування цивілізованого ринку земель, організувати й увести нові форми й методи виробництва на принципах раціональних агроландшафтних систем землеробства. Турбота про землю повинна бути пріоритетною ланкою всіх управлінських структур регіону.

Література:

1. **Земельна** спілка України Держземагентство від 17.03.2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zsu.org.ua>
2. Добряк Д. С., Мартин А.Г. – Напрями удосконалення нормативно-правової бази регулювання земельних відносин. <http://www.zsu.org.ua>

Великодний А.С. Основні напрями діяльності органів земельних ресурсів на сучасному етапі земельного перетворення в Луганській області

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, обумовлена розвитком ефективного використання земельних ресурсів у нашому регіоні, що потребує відповідного вдосконалення механізмів управління земельними ресурсами з боку державних земельних органів. Пріоритетним завданням органів земельних ресурсів вважається забезпечення реалізації земельної реформи, яка передбачає перерозподіл земель для подальшої передачі їх у власність, формування багатокладної економіки на селі і, найголовніше — забезпечення раціонального використання та охорони земельних ресурсів, як найважливішого національного багатства.

Ключові слова: вдосконалення механізмів управління, забезпечення реалізації земельної реформи.

Великодний А. С. Основные направления деятельности органов земельных ресурсов на современном этапе земельного преобразования в Луганской области

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена

розвитком ефективного використання земельних ресурсів в нашому регіоні, що потребує відповідного удосконалення механізмів управління земельними ресурсами з боку державних земельних органів. Пріоритетною задачею органів земельних ресурсів вважається забезпечення реалізації земельної реформи, передбачаючої перерозподіл земель для подальшої передачі їх в власність, формування багатоукладної економіки на селі і, найголовніше - забезпечення раціонального використання і охорони земельних ресурсів, як найважливішого національного багатства.

Ключові слова: удосконалення механізмів управління, забезпечення реалізації земельної реформи.

Velykodniy A.S. Main activity areas of land resources bodies on the modern stage of land conversion in Luhansk region

Relevance of the material contained in the article due to the development of effective land resources use in our region, which requires appropriate improvement of land management mechanisms by public land agencies. The primary objective of land resources organs is ensuring the implementation of land reform and redistribution of land which provides for the subsequent transfer of the property, forming mixed economy in rural areas and the most important - to ensure the rational use and protection of land resources, as the most important national wealth.

Key words: improvement of management mechanisms, ensuring of the land reform implementation.

УДК 331.25 – 048.35 (477.61)

Дегтярьова К.Ю.

КОМПЛЕКСНА ПЕНСІЙНА РЕФОРМА – ПЕРСПЕКТИВНА В КРАЇНІ

Питання пенсійного забезпечення завжди й залишаються відчутними для будь-якої держави чи будь-якого уряду. Об'єктивна необхідність системної пенсійної реформи зумовлена тим, що абсолютна монополія держави у сфері пенсійного забезпечення не виправдовує себе. Чинна в Україні солідарна система пенсійного забезпечення не відповідає сучасним соціально-економічним реаліям і суперечить основним принципам соціально орієнтованої держави, ставить під сумнів її перспективу.

Про реформування пенсійної системи у нас йдеться не один рік. Її давно вже треба було розпочати, стверджують фахівці. Адже населення України старішає, тож утримувати пенсіонерів у солідарній системі працюючим буде проблематично. Пенсійне законодавство не переглядалося чимало років, а його давно треба адаптувати до сучасного світу. Справедливим має бути пенсійне законодавство й до людей, які все трудове життя сплачували пенсійні внески, не приховуючи своїх трудових доходів. Тобто головною метою проведення пенсійної реформи є забезпечення достойного рівня життя громадян.

На жаль, сучасний стан у пенсійному забезпеченні українців не відповідає цим вимогам. Більшість наших пенсіонерів належить до категорії малозабезпечених громадян. Основними недоліками чинної пенсійної системи є, насамперед, виплата мінімальної пенсії незалежно від страхового стажу та сплачених внесків; різниця в розмірах пенсій, призначених у різні роки, при однаковому страховому стажі й коефіцієнтах заробітку. Крім того, Пенсійний фонд сьогодні здійснює доплати до мінімального розміру пенсії за відсутності мінімального необхідного страхового стажу (у чоловіків 25 років, у жінок – 20); дострокові пенсійні виплати за віком на пільгових умовах та за вислугою років застрахованим особам, зайнятим на роботах з особливими умовами праці, відшкодування яких не передбачено чинним законодавством.

Наприклад, у нашій країні у 28 категорій працюючих є пільги при призначенні пенсій – зниження пенсійного віку на 5 - 10 років, призначення пенсій незалежно від віку за наявності необхідного стажу роботи, зниження пенсійного віку чорнобильцям і т. ін. Це великий перелік людей, які користуються правом виходу на пенсію набагато раніше, ніж це встановлено Законом України „Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”.

Коли вводилася система загальнообов’язкового державного пенсійного страхування, передбачалося, що призначення пенсій на пільгових умовах за Списком № 1 та № 2 та за вислугу років тимчасово буде здійснювати Пенсійний фонд – до утворення корпоративних пенсійних фондів. Це було ще в 2004 році, але з того часу нічого не змінилося. Корпоративні пенсійні фонди не утворено, законодавство для цього не прийнято, тому проблема залишилася. Якщо б пільгові пенсії виплачувалися за рахунок підприємств, то останні були б зацікавлені, наприклад, у покращенні умов праці для зменшення

кількості будь-яких пільг. Але зараз в цьому ніхто не зацікавлений, тому працівники мають можливість виходити на пенсію раніше.

Наприклад, на виплату пенсій в управлінні Пенсійного фонду України в Слов'яносербському районі в 2010 році призначених на пільгових умовах за Списком №1 та №2 витрачається на суму 1865,1 тис. грн, а відшкодовується підприємствами 831,3 тис. грн.

Понад дві третини пенсіонерів отримують пенсію у розмірі до 1 тис. гривень. У той же час середній розмір „спеціальних“ пенсій щонайменше у 2,5 раза перевищує середній розмір пенсії, призначеної на загальних умовах. На цей час існує також і розрив між розмірами пенсій жінок і чоловіків. Для жінок встановлено нижчу межу працездатного віку, вони мають меншу тривалість стажу, заробітна плата жінок у середньому майже на 30 % нижча, ніж у чоловіків. Тобто, існує ще й гендерна нерівність. У цифрах це виглядає так: середній розмір пенсії за віком у жінок становить у середньому 872,60 грн., у чоловіків – 1327,06 грн. Отже, розмір пенсії за віком жінок удвічі менший за розмір пенсії за віком чоловіків.

Може так статися, що людям не буде звідки платити пенсії. Наприклад, у 2010 році з держбюджету на покриття дефіциту бюджету ПФ виділено майже 27 млрд грн. Незбалансованість бюджету ПФ – тема болюча. Видатки на пенсійне забезпечення вже сягнули 16,3 % ВВП. При цьому не слід забувати, що розмір пенсійних внесків становить 35 %, що набагато вище, ніж в інших країнах Європи: в Угорщині – 26,5%, у Франції – 24 %, Чехії – 28 %, Швеції – 18,9%. Проте й цього недостатньо для покриття пенсійних видатків.

Станом на 1 січня 2011 року в Слов'яносербському районі мешкає 56135 осіб, з них зайнятого (працюючого) населення 7524 особи, одержувачів пенсій 17923 особи, з яких 78,8 % (14121 осіб) мешкають у сільській місцевості. Співвідношення кількості працюючих до кількості пенсіонерів складає 1:2,4.

В управлінні Пенсійного фонду України в Слов'яносербському районі загальна потреба на виплату пенсій 17923 особам за 2010 рік становить 266614,0 тис. грн, а за 12 місяців 2010 року до бюджету Пенсійного фонду України надійшло 67479,4 тис. грн власних коштів. Власними коштами профінансована виплата пенсій за 12 місяців 2010 року лише на 30,9 %.

Актуальністю цієї теми є і те, що, завдяки цим проблемам, питання про реформування системи пенсійного забезпечення населення сьогодні гостро постає у багатьох країнах світу, зокрема і в Україні. Для

кожної держави можна запропонувати кілька її варіантів, але остаточний вибір залежатиме від конкретної політичної, економічної й демографічної ситуації. Важливим є враховувати приклади реформування пенсійної системи інших країн, щоб не припуститися помилок, які можуть вплинути на подальший розвиток країни.

Сьогодні в Україні майже третина всього населення країни пенсіонери, і з кожним роком кількість їх постійно зростає. Економісти прогнозують: якщо так триватиме надалі, то через 20 - 25 років кількість пенсіонерів перевищуватиме кількість осіб, що працюють.

Зрештою, чинна солідарна пенсійна система надто залежна від демографічної ситуації. В Україні вік виходу громадян на пенсію є одним із найнижчих у світі. На думку експертів, без подовження працездатного віку навіть ліквідація безробіття, скасування пільг та повна сплата пенсійних внесків не вирішать фінансових проблем солідарної пенсійної системи. Однак ця необхідність не є ключовим лейтмотивом нарізаної пенсійної реформи.

Україна, реформуючи свою пенсійну систему, виходила з інтересів як людей похилого віку, так і працюючих громадян, дотримуючись принципу соціальної справедливості: для всіх мешканців держави механізм нарахування та призначення пенсій повинен бути однаковий – залежно від кількості відпрацьованих років і розміру заробітної плати, а не року народження.

Лише за період дії Закону України „Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” пенсії збільшувалися близько кількох десятків разів. Рішення Уряду про встановлення щомісячного розміру пенсійних виплат на рівні прожиткового мінімуму є значним кроком, оскільки виконано вимоги гарантовані ст.46 Конституції України.

Громадяни мають право на соціальний захист, що містить право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати годувальника, безробіття незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом.

Із загальної кількості пенсіонерів 77,1% (13825 осіб) отримують пенсію за віком, 8,7% (1558 осіб) – за інвалідністю, 10,6% (1905 осіб) – по втраті годувальника, 1,9% (338 осіб) – за вислугу років, 1,7% (297 осіб) – соціальні пенсії.

Це право гарантується загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення; створення мережі державних, комунальних,

приватних закладів для догляду за непрацездатними особами.

Пенсії, інші види соціальних виплат, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом.

Пенсійне реформування вимагає ретельної підготовчої роботи, системного законодавчого супроводження, постійного узгодження розмаїття аспектів нової пенсійної системи. Тому впровадженню сучасної системи пенсійного забезпечення має передувати ґрунтовна роз'яснювальна робота з боку експертів, які займаються науковими розробками в цій сфері, фахівців Пенсійного фонду та законотворців. Досвід країн, що досягли успіхів у своєчасній модернізації пенсійних систем, дає змогу вважати аморальною ситуацію, коли не запроваджено й не здійснюється відверте і правдиве інформаційне супроводження нововведень до пенсійного законодавства.

Це насамперед стосується перспектив діяльності недержавних пенсійних фондів, покликаних відігравати дедалі вагомішу роль. Належить відверто інформувати суспільство і про можливі позитивні надбання недержавного пенсійного забезпечення, і про можливі ризики та реальні загрози, які міститиме в собі цей масштабний проект. Люди мають знати, що система недержавного пенсійного забезпечення: а) не гарантує повного захисту від значних інфляційних коливань, а значить – містить загрозу відповідних втрат пенсійних заощаджень; б) повністю не виключає ризику взагалі втратити заощадження у випадку невдалого інвестування і відсутності державних гарантій приватних пенсій; в) не сприяє зменшенню майнової поляризації, оскільки 100-відсоткова персоніфікація пенсійних внесків забезпечує високооплачувані категоріям зайнятого населення вищі пенсії, а низькооплачувані працівникам, відповідно – нижчі.

З огляду на безумовні ризики, пов'язані з подальшим управлінням недержавними пенсійними фондами та розміщеними в них коштами, запровадження нової системи пенсійного забезпечення в Україні повинно максимально підкріплюватися неухильним дотриманням чинного законодавства та встановлених міжнародних стандартів. Йдеться про безпеку інвестування, що передбачає диверсифікацію розміщення коштів пенсійних фондів, незалежний аудит та експертизу довірчого управління, розвиток ринку цінних паперів, дотримання їх високої ліквідності тощо.

Головною метою реформи є :

- забезпечення справедливої системи розподілу пенсійних коштів;
- створення для людей можливості накопичувати

- максимальний розмір пенсії, виходячи із власних доходів;
- стабілізування пенсійної системи та гарантування виплати пенсій на довгострокову перспективу;
- стабілізування фінансового стану державного бюджету;
- ліквідування надмірного розриву в розмірах пенсій із солідарної системи.

Зокрема, законопроектом пропонується „поступово підвищити пенсійний вік для жінок з 55 до 60 років, щорічно збільшуючи його на 6 місяців, починаючи з 1 лютого 2011 р., для чоловіків, що працюють на державній службі, - до 62 років з 2013 р.“. Крім того, вік жінок для одержання державної соціальної допомоги підвищиться з 58 до 63 років.

В Україні 14,4 млн працюючих, а пенсіонерів – 13,7 млн. Між тим, солідарна пенсійна система базується на принципі: усі працюючі утримують усіх пенсіонерів. Як змінити це співвідношення? Тут варіантів небагато.

Перший – розвиток економіки, збільшення кількості працюючих людей, які сплачують страхові внески до Пенсійного та інших фондів. Унаслідок цього можна додати 700-800 тис. платників. Другий – збільшення заробітної плати, яке можливе лише за умови економічного росту. Якщо вдасться це виконати, одразу збільшаться відрахування. Третій спосіб – просити людей працювати довше.

Паралельна реалізація всіх трьох напрямів дасть можливість не лише стабілізувати фінансову ситуацію у Пенсійному фонді, а й перейти до реального підвищення пенсій.

Для отримання пенсії за віком, згідно із законопроектом, мінімально необхідний страховий стаж підвищиться втричі – з 5 до 15 років.

Також, згідно із законопроектом, буде збільшена вислуга років для отримання пенсій військовослужбовцям, які звільняються через реформи зі Збройних сил (ЗС) України. Зокрема, особам, які звільняються з військової служби на підставі нормативно-правових актів, прийнятих у зв'язку з реформуванням ЗС України, пенсія буде обчислюватися по досягненню 45-річного віку та за наявності не 15 років вислуги, а 20 календарних років вислуги. Також, згідно з проектом закону, її розмір складе не 40 % від грошового забезпечення із збільшенням цього розміру на 2 % за кожний наступний рік, а в розмірі 50 %.

Щоб урегулювати пенсійне забезпечення державних

службовців пропонується: обмежити максимальний розмір пенсії на рівні 12 розмірів прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність (сьогодні це 8808 гривень); для обчислення пенсії зменшити з 90 до 80 відсотків заробітну плату державних службовців, яка є базою для призначення цих пенсій; достроково (за півтора роки) призначена пенсія державним службовцям, депутатам, прокурорам, суддям буде виплачуватися лише непрацюючим пенсіонерам; на період роботи замість спеціальних здійснювати виплату трудових пенсій у розмірах, визначених за нормами Закону України „Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування“; призначати „спеціальні“ пенсії особам, які мають право на пенсію зі зниженням пенсійного віку (чорнобильці, шахтарі), лише при досягненні загальноновстановленого пенсійного віку, а до цього часу в розмірі – визначеному за нормами Закону України „Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування“; підвищити з 2013 р. пенсійний вік для чоловіків-державних службовців, до 62 років. Цей вік буде межею, інститут продовження перебування на державній службі буде скасовано.

Для працівників бюджетної сфери з метою покращення умов пенсійного забезпечення при виході на пенсію пропонується запровадити одноразову допомогу в розмірі 10 призначених їм пенсій.

Законопроектом передбачається розраховувати пенсії за даними, що містяться в системі персоніфікованого обліку. Зараз для розрахунку пенсії враховується заробітна плата за будь-які 60 місяців до 2000 року та за весь період після 1 липня 2000 року.

Сьогодні кількість працюючих громадян у країні майже зрівнялася з кількістю пенсіонерів. Тому реальність може стати загрозою соціальної стабільності в Україні. Ще в середині 1990-х років економісти визначили, що вихід може бути тільки один: у поступовому переході від солідарної системи до накопичувальної.

Накопичувальна система дасть можливість громадянам заздалегідь розрахувати свою пенсію, вплинути на її розмір шляхом щомісячних відрахувань на особистий пенсійний рахунок. Тобто особа буде працювати все життя на свою пенсію. Така система діє в багатьох країнах Європи й уже виправдала себе, продемонструвала свою ефективність.

II рівень пенсійної системи – накопичувальної система загальнообов'язкового державного пенсійного страхування: буде запроваджено в рік, у якому буде забезпечено бездефіцитність бюджету

Пенсійного фонду України; учасниками цієї системи будуть особи, яким на дату запровадження системи виповнилося не більше 35 років; розмір страхового внеску на дату впровадження системи передбачається встановити у розмірі 2 % із подальшим його щорічним підвищенням на 1% до досягнення 7 %; адміністрування страхових внесків накопичувальної системи здійснюватиметься через Пенсійний фонд України. Через 2 роки після запровадження сплати страхових внесків до накопичувальної системи її учасники матимуть право обирати недержавні пенсійні фонди, у яких накопичуватимуться їхні пенсійні кошти.

У ході пенсійної реформи зменшиться кількість пільгових пенсій, виникне зацікавленість зайнятого населення у власному матеріальному забезпеченні на старість чи у випадку непрацездатності, з'являться стимули до праці в офіційному, а не в тіньовому секторі економіки: чим більше людей буде зайнято в легальному секторі, тим вищими будуть пенсійні та інші соціальні виплати.

І лише реформаційними заходами держава може донести до свідомості громадян і постійно зміцнювати впевненість у тому, що основну частину свого добробуту в старості людина має забезпечувати протягом усього трудового життя. Одночасно варто створити передумови для того, щоб громадянин отримав можливість власними діями сприяти поліпшенню свого забезпечення після виходу на пенсію.

Спеціалістами управління Пенсійного фонду України в Слов'яносербському районі Луганської області проводиться широка інформаційно-роз'яснювальна робота щодо основних положень проекту Закону України „Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи”. В управлінні працюють інформаційні гарячі лінії, на які звернулося 65 осіб. У районній газеті „Слов'яносербські вісті“ та на веб-сайті Слов'яносербської РДА розміщено 13 публікацій з роз'ясненнями, пролунало 6 виступів на радіо. Проводяться зустрічі серед різних категорій громадян району, а саме: зустрічі в трудових колективах (63 зустрічі, 1423 особи), з пенсіонерами та мешканцями району за місцем проживання (26 зустрічей, 611 осіб), 22 виїзні прийоми, прийнято 515 осіб, проведено засідання „круглого столу” за участі представників профспілкових організацій підприємств району, жіночої ради району, представників ветеранської організації району. Розповсюджено 622 буклети. Інформація розміщена на стендах в управлінні, на ринках, в установах та організаціях району. Направлено інформаційні листи головам

міськселсільрад, до рад ветеранів, агітаційного активу, бібліотек району.

Отже, робота проведена чимала, але лише реформаційними заходами держава може донести до свідомості громадян і постійно зміцнювати впевненість у тому, що основну частину свого добробуту в старості людина має забезпечувати протягом усього трудового життя. Одночасно варто створити передумови для того, щоб громадянин отримав можливість власними діями сприяти поліпшенню свого забезпечення після виходу на пенсію.

Література:

1. Громадське обговорення пенсійної реформи. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pension-academy.kiev.ua>
2. Івашкевич В. Пенсійна реформа в Україні/ В.Івашкевич // Україна : аспекти праці. – 2001. - №2 – С.29 ; **3. Пенсійна реформа** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://socinform.vn.ua/pensref> // Пенсійна реформа; **4. С.Тігірко.** Пенсійна реформа встановить максимальну пенсію у 8,8 тис. грн; [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rbc.ua/ukr/top> **5. С.Тігірко.** Пенсійна реформа в Україні буде завершена до 2013 року; [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukranews.com/uk/news/ukraine>

Дегтярьова К.В. Комплексна пенсійна реформа – перспективна в країні.

У статті розглядається питання про солідарну систему пенсійного забезпечення, яка не відповідає сучасним соціально-економічним реаліям і суперечить основним принципам соціально орієнтованої держави, ставить під сумнів її перспективу.

Ключові слова : система пенсійного забезпечення, пенсійне реформа.

Дегтярева К.В. Комплексная пенсионная реформа – перспективная в стране.

В статье рассматриваются вопросы, касающиеся солидарной системы пенсионного обеспечения, которая не соответствует современным социально-экономическим реалиям и противоречит основным принципам социально ориентированного государства, ставит под сомнение ее перспективу.

Ключевые слова : система пенсионного обеспечения,

пенсiонна реформа.

Degtyaryova K.V. Complex pension reform is promising in the country.

The article deals with issues about the solidarity pension system, which does not correspond to modern socio-economic realities and is contrary to the basic principles of socially oriented state, throw doubts on its future.

Key words: pension system, pension reform.

УДК [35.08:342.6]-044.247

Денисенко А.С.

**УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ДЕРЖАВНУ
СЛУЖБУ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В
УКРАЇНІ**

Дослідженням проблем державної служби в Україні займалися переважно вчені в галузях адміністративного права та трудового права – О. В. Лавріненко, І. П. Лаврінчук, В. О. Процевський, В. І. Щербина, В. Воловик та інші.

Згідно зі ст. 1 Закону „Про державну службу“ державна служба в Україні – це професійна діяльність осіб, які займають посади в державних органах та їх апараті щодо практичного виконання завдань і функцій держави та одержують заробітну плату за рахунок державних коштів [1].

За основу визначення поняття державного службовця було прийнято позицію О. Ю. Оболенського, який стверджує, що це діяльність, яка є для особи професією, тобто основним родом трудової діяльності [2].

Окремі дослідження були присвячені відносинам, які виникають у процесі проходження служби державними службовцями. За результатами проведених досліджень сформульовано висновок про правовий статус державних службовців з погляду трудового права про те, що їх праця регулюється і за допомогою норм трудового права. Виходячи з галузі адміністративного права важливим є поняття „державний службовець“ - це є „службові особи, які склали присягу державного службовця України та проходять державну службу в

державних органах (їх апараті) за рахунок державних коштів з метою реалізації відповідної частини завдань та функцій держави“[1].

Аналізуючи чинне законодавство важливо визнати, що система трудових відносин – це система взаємопов’язаних, взаємозумовлених і взаємодоповнюючих елементів взаємодії в межах етапів державної служби: установалення державної посади; прийняття на службу (конкурс, призначення, зарахування, вибори); прийняття присяги; правообмеження; випробувальний термін; стажування; перепідготовка та підвищення кваліфікації; атестація; щорічна оцінка діяльності державного службовця; службова кар’єра; ротація; службове розслідування; заохочення; юридична відповідальність; припинення державної служби.

Сучасне законодавство чітко не детермінує державно-службові відносини й при цьому не задовольняє зростаючі потреби забезпечення реалізації прав, свобод та законних інтересів людини та громадянина, ефективного виконання завдань та функцій держави, не відповідає рівню зрілості суспільства.

Так, чинний Закон „Про державну службу“ не містить визначення поняття „державні службовці“ (що є безумовним його недоліком), але пропонує опосередкований підхід до його визначення. Частиною першою ст.1 визначено державну службу через „професійну діяльність осіб“, які займають посади в державних органах та їх апараті, щодо практичного виконання завдань і функцій держави, за яку вони одержують заробітну плату, а частиною другою тієї самої статті закріплено, що „ці особи є державними службовцями й мають відповідні службові повноваження“. Він не забезпечує стабільності та престижності державної служби, суворого дотримання вимог щодо політичної нейтральності публічних службовців, недопущення ними незаконного впливу на них при виконанні службових обов’язків. Статус, умови матеріального забезпечення та соціального захисту державних службовців не відповідають рівню покладеної на них відповідальності.

На сучасному етапі реформування та становлення в Україні державної служби необхідність її реформування зумовлена, перш за все:

- недосконалістю чинного законодавства, у якому переважають підзаконні акти;
- недостатнім професійним рівнем державних службовців;
- не престижністю державної служби та служби органах місцевого самоврядування.

- низькою ефективністю механізму запобігання проявам корупції, а також недостатньою прозорістю у діяльності органів державної влади та контролю з боку суспільства;
- відсутністю прозорого механізму прийняття на службу й невизначеністю кар'єрної перспективи для молодого державного службовця;
- низьким рівнем матеріального та соціального захисту державних службовців;
- недостатньою якістю послуг, що надають органи місцевого самоврядування [3].

Недосконалість наявної моделі державно-службових відносин зумовлена тим, що при її формуванні не були повною мірою реалізовані конституційні принципи, що характеризують Україну як демократичну, соціальну, правову державу. Установлені законодавством принципи функціонування системи державно-службових відносин, а також, власне, принципи організації державної служби, такі як стабільність державної служби, соціальна і правова захищеність державного службовця, рівний доступ громадян до служби й рівні умови її проходження, не знайшли належного втілення при нормативно-правовому регулюванні окремих аспектів проходження державної служби.

Чинний закон України „Про державну службу“ як основний законодавчий акт щодо регламентації державної служби виконав свою історичну місію і потребує кардинального удосконалення. Можливим варіантом є прийняття кодифікованого акту «Кодексу державної служби в Україні». Структура такої системи законодавства про державну службу матиме два рівні:

- рівень базового (генерального) закону „Про основи державної служби“ або „Про публічну службу“);
- рівень спеціальних (галузевих) законів, присвячених окремим видам служби, незалежно від виду (цивільна, військова, спеціальна), у якому було б передбачено таке поняття та види державної служби; поняття та види державних службовців; поняття та види державних посад; завдання і функції державної служби, принципи державної служби; управління державною службою; загальні правообмеження; загальні засади проходження державної служби; юридична відповідальність державних службовців. Прийняття такого акта дозволило б урегулювати такі питання, як права на державну службу; вік вступу на державну службу, момент виникнення статусу державного службовця, правовий аспект присяги

державного службовця, реєстр посад державних службовців, класифікація посад державних службовців, віднесення патронатних службовців до державних службовців, етико-правові вимоги до державних службовців, підстави дисциплінарної відповідальності державних службовців, атестація державних службовців, право на просування по службі з урахуванням кваліфікації та здібностей; сумлінного виконання своїх службових обов'язків тощо.

Реформування державної служби України в контексті європейської інтеграції повинно будуватися перш за все на прийнятті рішень щодо:

- розроблення та затвердження стандартів управлінських і адміністративних послуг, їх типових переліків, що надають органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування;
- розроблення нових типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців;
- удосконалення правовідносин у сфері здійснення публічної політики, зокрема збільшення повноважень громадських рад при органах виконавчої влади, делегування ряду повноважень недержавним організаціям;
- запровадження внутрішніх регламентів органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання послуг [5].

Реформування системи принципів державної служби та процес демократизації діяльності державних службовців приведе до ідеології „служіння інтересам людини“ у контексті служіння державі, що, по-перше, обов'язково сприятиме формуванню сучасного іміджу державного службовця насамперед як особистості з яскраво вираженими ціннісними якостями; по-друге, обов'язково перетворить кадри в будь-якій організації, діяльність яких свідомо здійснюється та координується для досягнення спільної мети чи цілей, на найбільшу цінність – людські ресурси; по-третє, надасть нового імпульсу оцінюванню людських ресурсів у сфері державного управління [Там же].

Таким чином, система державної служби в Україні повинна вийти на якісно новий рівень, що прирівнюється до державної служби багатьох європейських країн, де вона є не лише почесною, а й високооплачуваною роботою. Пріоритетними напрямками вдосконалення повинно бути правове забезпечення підвищення кваліфікації державних службовців. Більшість з них недостатньо підготовлені для виконання своїх посадових обов'язків. Це пов'язано з тим, що їх знання та навички

сформувалися в суспільному середовищі, яке потребувало інших професійних та особистісних якостей. Крім цього, є вкрай необхідним розмежувати політичні та адміністративні посади; створити сприятливі умови для кар'єрного росту; передбачити призначення та просування по службі відповідно до оцінки професійних досягнень; змінити систему професійного навчання та підвищення кваліфікації, орієнтуючись на формування у державних службовців не тільки теоретичних, але й практичних навичок та вмінь.

Література:

1. **Про державну службу:** закон України від 16.12.1993 р., №3723-ХІІ // Відом. Верховної Ради України. – 1993. – № 52. – Ст. 490.
2. **Греков І.П.** Особливості правового регулювання праці державних службовців : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.05. – Х., 2003. – 19 с.
3. **Битяк Ю.П.** Адміністративна реформа і проблеми удосконалення законодавчої діяльності в Україні / Ю.П.Битяк // Адміністративна реформа в Україні: шлях до Європейської інтеграції : зб. наук. пр. – К., 2003. – С. 68 – 73.
4. **Авер'янов В.** Європейські стандарти належного урядування та напрями їх запровадження у сфері виконавчої влади/ В.Авер'янов // Вибори та демократія. – 2006. – № 3. – С. 33 - 50.
5. **Коліушко І.Б.** Основні напрями реформування державної служби на сучасному етапі / І. Б. Коліушко // Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К. : Видавничий Дім „Ін-Юре“, 2002. – 668 с.

Денисенко А.С. Удосконалення законодавства про державну службу в контексті євроінтеграційних процесів в Україні

У цій статті проаналізовано такі поняття як „державна служба“, „державний службовець“, розглянуто особливості трудових правовідносин з державними службовцями. Виявлено проблеми чинного законодавства в процесі становлення і функціонування державної служби, зокрема проблеми її реформування в контексті інтеграції України в Європейський союз.

Ключові слова: державна служба, державний службовець, трудові правовідносини, реформування державної служби.

Денисенко А.С. Усовершенствование законодательства о государственной службе в контексте евроинтеграционных процессов в Украине

В данной статье проанализированы такие понятия как „государственная служба“, „государственный служащий“, рассмотрены особенности трудовых правоотношений с государственными служащими. Выявлены проблемы действующего законодательства в процессе становления и функционирования государственной службы, в частности, проблемы ее реформирования в контексте интеграции Украины в Европейский союз.

Ключевые слова: государственная служба, государственный служащий, трудовые правоотношения, реформирование государственной службы.

Denisenko A.S. Improvement of civil service legislation in the context of European integration processes in Ukraine

This article analyzes such concepts as „public service“, „public servant“, reviews the features of labor relations with public officials. The problems of the current legislation in the process of formation and functioning of public service, in particular the problems of its reform in the context of Ukraine's integration into the European Union are revealed.

Key words: public service, public servant, employer-employee relationship, public service reform.

УДК 331.25-048.35(477)

Єсакова Н.О.

УДОСКОНАЛЕННЯ ПЕНСІЙНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ В УМОВАХ ЇЇ РЕФОРМУВАННЯ

Велика кількість нерозв'язаних теоретичних та практичних проблем, які стосуються реформування і побудови нової системи пенсійного забезпечення, яка б найповніше відповідала конкретним потребам українського суспільства на сучасному етапі побудови ринкових відносин.

Рівень пенсійного забезпечення є показником економічного та соціального становища населення країни. В умовах переходу до ринкових відносин проблема ефективного пенсійного забезпечення стає

однією з найгостріших. З початку 90-х років - епохи радикальних економічних змін, реформа пенсійної системи займає одну з ключових позицій, тому що соціалістична система пенсійного забезпечення не змогла пристосуватися до нових умов і була замінена на систему державного пенсійного страхування. Але й ця система через несприятливу макроекономічну ситуацію і економічну необґрунтованість не змогла пристосуватися до ринкових відносин і стати автономною від державного бюджету. Крім цього, основним недоліком пенсійної системи є те, що вона ігнорує демографічний чинник і все українське населення немолодого віку (працююче та непрацююче) перебуває на утриманні держави.

Сучасна система пенсійного забезпечення населення України має великі і складні проблеми, що спричинені зниженням ефективності господарювання і спадом виробництва, низьким рівнем заробітної плати, високою інфляцією на початку економічних реформ. Вони проявилися у різкому зменшенні реальної ваги пенсій, у невідповідності розміру пенсії людини за віком її трудовому внеску протягом періоду працездатності, зубожінні більшої частини людей пенсійного віку. Криза платежів і складний фінансовий стан підприємств зумовили несвоєчасну й неадекватну виплату внесків на пенсійне забезпечення, а також зростання заборгованості з виплати пенсій населенню. Сьогодні спостерігаються значне навантаження на працюючу частину населення і бюджет країни, недостатні обсяги страхових внесків для пенсійного забезпечення, низький рівень пенсій; мають місце значні розбіжності у пенсійному забезпеченні окремих категорій працівників, що не завжди соціально виправдано.

Існуюча пенсійна система, а саме, солідарна система, така, якою вона була в останні десятиліття, не може забезпечити диференціацію розміру пенсій залежно від стажу і величини заробітку.

Основні проблеми діючої системи пенсійного забезпечення в контексті ринкової трансформації економіки мають соціальний та економічний характер. Проблеми соціального характеру в солідарній системі пенсійного забезпечення, це на самперед соціальна несправедливість, яка у першу чергу і найбільшою мірою стосується найбільш вразливих верств населення. До соціальної несправедливості можна віднести: необґрунтовано високі пенсії, які одержує частина пенсіонерів, колишні народні депутати, працівники прокуратури та ін. ; низький рівень пенсій змушує багатьох людей продовжувати роботу; розмір трудових пенсій практично не залежить від трудового стажу і

сплачених пенсійних внесків; набула поширення практика встановлення окремим категоріям громадян дострокових пенсій; значна частина пенсіонерів з пільгових категорій продовжує працювати, повністю отримуючи свою високу зарплату і пенсію, яка не оподатковується; сплачені пенсійні внески не є власністю громадян, і відповідно їх виплата не гарантується сім'ям у разі передчасної смерті платників цих внесків; розрахунок пенсій на основі заробітку за останні два роки або будь-які п'ять років підряд несправедливий стосовно представників найбільш вразливих верств населення; надто складні і непрозорі процедури призначення та перерахунку пенсій. Діюча пенсійна система регулюється більш як 20 законодавчими актами і величезною кількістю нормативно-правових документів.

Чинна солідарна система пенсійного забезпечення дуже залежна від таких проблем економічного характеру, як:

- надмірно високі ставки пенсійних внесків спричиняють додаткове навантаження на економіку. Роботодавці змушені сплачувати до пенсійної системи третину фонду заробітної плати, що підвищує собівартість продукції і знижує її конкурентоспроможність, стримує зростання заробітної плати, не сприяє залученню інвестицій, легалізації тіншового сектора економіки та доходів населення, звужує платіжну базу та джерела пенсійних надходжень.
- не враховуються особливості перехідного періоду, значна частина фізичних та юридичних осіб не сплачує пенсійні внески. Низький рівень оплати праці й заборгованість з її виплати звужують базу нарахування пенсійних внесків.
- діюча солідарна пенсійна система дуже залежна від демографічних ризиків.

Законами України „Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування” від 09.07.2003 р. №1057-IV, Закон України „Про недержавне пенсійне забезпечення” від 09.07.2003 р. № 1058-IV, регламентуються правові засади функціонування системи пенсійного забезпечення, що матиме тривірневу структуру:

Перший рівень – реформована солідарна пенсійна система, побудована на принципах „соціального страхування” та „солідарності поколінь”.

Другий рівень – обов'язкова накопичувальна пенсійна система. Кошти цієї системи інвестуватимуться за спеціальними правилами з метою отримання інвестиційного доходу на користь застрахованих осіб.

Накопичені в системі кошти належатимуть застрахованим особам, використовуватимуться для здійснення їм пенсійних виплат і успадковуватимуться спадкоємцями.

Третій рівень – система добровільного недержавного пенсійного забезпечення.

Аналіз вивченості проблеми вітчизняними та зарубіжними дослідниками: методологічні, методичні та прикладні питання багатопланових проблем соціального захисту завжди були предметом наукових досліджень української економічної школи. Значний внесок в дослідження цих проблем внесли І. Басанцов, С. Березіна, І. Бондар, С. Брильов, Б. Зайчук[4, С.20], Е. Лібанова [7,С.48-57], Б. Надточій [10,С.18-25], С. Тютюнникова, О. Хмелевська, В. Яценко та ін.

Вагомий внесок у розробку проблем реформування пенсійних систем у державах «загального добробуту» та з перехідною економікою здійснили закордонні вчені В. Баскаков, М. Віннер, Р. Вон, Т. Малева, В. Роїк, А. Солов'йов, Є. Чейре, Л. Якобсон та ін.

На нашу думку необхідно виділити напрямки удосконалення системи пенсійного забезпечення, а саме: збалансувати демографічні та економічні ризики в системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування шляхом удосконалення солідарної системи, запровадження Накопичувального фонду та підняття пенсійного віку, створивши, таким чином, міцну основу для фінансової стійкості системи; звільнити солідарну систему пенсійного страхування від “не властивих” для неї виплат та використати звільнені таким чином кошти Пенсійного фонду для поступового збільшення розміру пенсій в цій системі; для працюючих громадян - забезпечити більш високий рівень життя; створити правову базу для інститутів, які здійснюватимуть діяльність у сфері загальнообов'язкового державного пенсійного страхування; створити стимули для здійснення обов'язкових пенсійних заощаджень, зростання реальної заробітної плати, поліпшення стану сплати пенсійних внесків та забезпечити додаткові умови для стимулювання відтоку коштів з “тіньового” сектору економіки; забезпечити більш справедливе та цільове використання коштів системи пенсійного страхування; забезпечити формування нових джерел інвестиційних ресурсів для інвестування реального сектору економіки; створити умови для додаткового стимулювання розвитку ринку капіталів, здешевлення кредитів та підвищення ліквідності фондового ринку; побудувати систему пенсійного страхування України на основі апробованих у світовій практиці принципів та механізмів; зробити ще

один крок до уніфікації законодавства України та законодавства Європейського Союзу.

Литература:

1. **Зайчук Б.**, Технологія документообігу документів первинної звітності Пенсійної системи України та засоби її автоматизації / Б.Зайчук, А.Боніславський, В. Дідовік // Соціальний захист. – 2009 - № 1. - 200 с. 2. **Лібанова Є.** Демографічні передумови реформування системи пенсійного забезпечення /Є. Лібанова // Соціальний захист. – 2009 – № 2 – С. 48 – 57; 3. **Надточій Б.** Пенсія в Україні, коментар до Закону України „Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" / Б.Надточій, Л.Демчук – К. : Юрінком Інтер, 2007, С. 18 - 25.

Есакова Н.О. Удосконалення пенсійної системи України в умовах її реформування.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, обумовлена нагальними потребами удосконалення пенсійної системи України в умовах її реформування. Виконання, зазначених у статті, напрямків удосконалення дозволить забезпечити гідне існування людей пенсійного віку та збалансувати пенсійну реформу.

Ключові слова: пенсійне забезпечення, пенсійна система, соціально-економічні відносини, трирівнева пенсійна система, люди пенсійного віку, пенсія.

Есакова Н.О. Совершенствование пенсионной системы Украины в условиях ее реформирования

Актуальность материала, изложенного, в статье, обусловленная неотложными потребностями усовершенствования пенсионной системы Украины в условиях ее реформирования. Выполнение, отмеченных в статье, направлений усовершенствования позволит обеспечить достойное существование людей пенсионного возраста и сбалансировать пенсионную реформу.

Ключевые слова: пенсионное обеспечение, пенсионная система, социально-экономические отношения, трехуровневая пенсионная система, люди пенсионного возраста, пенсия.

Yesakova N.O. Perfection of pension system of Ukraine in the conditions of its reformation

Actuality of material, exposed is in the article, is conditioned by the urgent necessities of improvement of the pension system of Ukraine in the conditions of its reformation. Implementation of improvement directions, marked in the article, will allow to provide deserving existence of people of retirement age and balance pension reform.

Key words: funded pension insurance system, pension system, socio-economic relations, three-level pension system, people of pension age, pension.

УДК 323.3-057.34:342

Живков С.С.

ПОКРАЩЕННЯ СТАНУ СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВОЇ ЗАХИЩЕНОСТІ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНО- УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ

Згідно з Законом України „Про державну службу” першочерговим і найважливішим принципом державної служби є служіння народу України [1]. Цей же закон визначає державну службу як професійну діяльність осіб, які займають посади в державних органах та їх апараті щодо практичного виконання завдань і функцій держави та одержують заробітну плату за рахунок державних коштів [Там же].

Таким чином, можна впевнено говорити, що ефективність державної служби, спрямованої на служіння громадянам України, цілком залежить від державних службовців. Однак, у теперішніх умовах, коли держава не в змозі забезпечити державним службовцям гідний соціальний та правовий захист, дієдатність державних органів залишається на низькому рівні. При цьому, до державного службовця висуваються доволі високі кваліфікаційні вимоги. Тому, на наш погляд, незважаючи на той факт, що держава повинна служити народу, спочатку потрібно створити належні умови для ефективної роботи самих державних службовців, забезпечити їм умови для реалізації своїх

особистих інтересів. Домогтися цього можна шляхом забезпечення належного рівня соціального і правового захисту державних службовців.

Ще А. Маслоу говорив, що людина першочергово повинна задовольнити базові потреби (фізіологічні потреби, потребу в безпеці, повазі). Тому, ми згодні з думкою У. Мустафасової стосовно того, що ефективність процесу професіоналізації служби в органах місцевого самоврядування, а отже, ефективність діяльності органу місцевого самоврядування залежить від того, наскільки цілі органу влади й цілі працівника органу місцевого самоврядування збігаються [2; 3].

Якщо говорити про престижність державної служби, то, на жаль, сьогодні вона залишається не високою. Це зумовлено тим, що престиж будь-якої професії, у першу чергу, визначається рівнем заробітної платні та досягненням високого службового та громадянського статусу, тобто особливим статусом державних службовців як особливої соціальної групи. Сучасні умови проходження державної служби не дозволяють зробити висновок про високий престиж державної служби. Крім цього, існуюча заробітна плата не створює необхідної конкуренції на ринку державної служби, що негативно відображається на якості державного управління, яке є одним з визначальних чинників розвитку економіки [4; 2].

Також потрібно сказати про проблеми, пов'язані зі службовою кар'єрою. Річ у тім, що навіть сумлінність, старанність, професіоналізм та підвищення кваліфікації не можуть слугувати достатньою гарантією для просування по службі [3; 2]. Неформальні зв'язки, протекціонізм та корупція, а також постійні реорганізації всередині органів влади, які мають місце в результаті зміни суспільно-політичної ситуації в країні, спричиняють невпевненість державного службовця у своїй майбутній кар'єрі та змушують думати про неї як про безперспективну.

Перелічені вище проблеми, на мій погляд, є першопричиною відсутності в державних службовців мотивації, відсутності прагнення підвищувати свій професійний рівень, низького рівня моральних та етичних цінностей. Відбувається дисбаланс у системі публічної служби: більшість складають молоді спеціалісти, для яких це тимчасове місце роботи для отримання досвіду, а також літні працівники, яким небагато залишилось до досягнення пенсійного віку. Як наслідок, середня вікова група нечисленна. Якщо взяти до уваги, що для підготовки кваліфікованого державного службовця потрібно не менше п'яти років його практичної діяльності, то стає зрозумілим, що зазначені диспропорції негативно позначаються на якості державної служби.

Нарешті, незахищеного державного службовця простіше умовити поступитися принципами та домогтися необхідного рішення в інтересах „вузького кола людей”.

У зв'язку з цим для підвищення соціальної та правової захищеності державних службовців необхідно:

По-перше, створити правовий механізм жорсткого контролю політичної нейтральності, насамперед, посад I – III категорії, удосконалити систему відбору спеціалістів на ці посади на основі їх професійних якостей.

По-друге, створити умови, щоб просування по службі відбувалося на основі особистих і професійних якостей державного службовця (ініціативність, відповідальність), а також постійного підвищення кваліфікаційного рівня.

По-третє, вирішити комплекс проблем матеріального та соціально-побутового забезпечення, удосконалення системи оплати праці спеціалістів V – VII категорії, зменшити розрив зарплат державних службовців, забезпечити їх житлом.

По-четверте, посилити відповідальність за неналежне виконання службових обов'язків та неналежну роботу щодо запобігання корупції.

По-п'яте, забезпечити реалізацію інтересів державних службовців, які б при цьому не суперечили інтересам самої держави.

Підсумовуючи викладене, слід констатувати, що ефективність та якість надання органами державної влади управлінських послуг безпосередньо залежить від стану організації системи публічної служби, зокрема й рівня соціально-правового захисту державних службовців. Тому лише за умови, якщо державний службовець буде знати, що держава піклується про нього, він буде якісно виконувати свої обов'язки та реалізовувати національні інтереси країни.

Література:

1. **Про державну службу:** закон України від 16.12.1993 № 3723-ХІІ, із змінами [Електронний ресурс]. – Режим доступу // www.rada.gov.ua
2. **Мустафаєва У.** Професіоналізація служби в органах місцевого самоврядування: цілі, функції та методи /У.Мустафаєва // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2009. – Вип. 2. 3.
3. **Пономаренко Н. А.** Удосконалення роботи с кадрами в органах виконавчої влади на сучасному етапі розвитку державної служби в

Україні. // Державне управління та місцеве самоврядування: історія та сучасність. Вип. 2 / 2010. 4. Куйбіда М. С. Деякі питання проходження служби в органах місцевого самоврядування та шляхи вдосконалення системи оцінювання якості їх діяльності / М.С.Куйбіда, М.І.Росенко // Державне будівництво. - 2007. – Вип.2

Живков С.С. Покращення стану соціально-правового захисту публічних службовців як важливий чинник підвищення якості державно-управлінських послуг.

Проаналізовано проблемні питання соціально-правового захисту державних службовців, а також ймовірні шляхи їх вирішення задля підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування

Ключові слова: державна служба, державний службовець, службова кар'єра, соціальний захист.

Живков С.С. Улучшение состояния социально-правовой защиты публичных служащих как важнейший фактор повышения качества государственно-управленческих услуг

Исследованы проблемные вопросы социальной защиты государственного служащего, а также возможные пути их решения для повышения эффективности работы государственных органов власти и органов местного самоуправления.

Ключевые слова: государственная служба, государственный служащий, служебная карьера, социальная защита.

Zhyvkov S.S. Improvement of social and legal protection of civil servants as the main factor for quality rising of state-management services

Based on the article results, complicated problems of social protection of civil servant are investigated, as well as possible solutions of increasing efficiency of public authorities and local governments.

Key words: public service, civil servant, career, social protection.

Зварич М.М.

ПРИНЦИПИ ФОРМАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЇ ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ

Сьогодні ступінь обізнаності громадян про свої права щодо гарантованого отримання адміністративних послуг залишається низьким. На проблему обмеженості доступу до інформації, необхідної для отримання послуг, вказують положення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [1], що визначають її як суттєвий недолік сьогоденної системи надання адміністративних послуг в Україні.

Серед головних причин існування такої проблеми можна назвати подання в більшості випадків обмеженої, неякісної, неповної або непослідовної інформації, що містить відповідні описи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування для населення. Це пояснюється відсутністю єдиних засад до формалізації інформації про надання адміністративних послуг.

До питання інформування громадян про порядок, умови надання адміністративних послуг деякі органи влади підходять лише формально. За таких умов створюється підґрунтя для корупції та порушень прав громадян у цій сфері.

Таким чином, для вдосконалення системи надання адміністративних послуг важливого значення набуває визначення основ формалізації інформації щодо сутності, умов отримання та результатів надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування України. Тому метою цієї роботи є визначення принципів формалізації інформації про адміністративні послуги для населення.

Успішність функціонування інституту АП залежить від перебудови світогляду надавачів послуг – державних службовців та осіб місцевого самоврядування, споживачів послуг, що передбачає послідовну роботу як державних, так і громадських інституцій у сфері певної просвіти учасників процесу щодо нової системи реалізації державного управління. У цьому процесі важливу роль відіграватиме передусім зміст та якість подання інформації щодо надання адміністративних послуг.

Однією з причин існування низької якості адміністративних послуг є неоднозначність їх розуміння як суб'єктами їх надання, так і їх

споживачами. Для становлення системи якісного надання адміністративних послуг населенню принципово важливим завданням постає проблема визначення єдиного підходу до сутності їх надання. Діяльність органів влади з цього напрямку повинна бути спрямована на одержання на виході цього процесу конкретного продукту, який споживач використовує для задоволення своїх потреб. Ці вимоги впливають з операціонального визначення терміна „адміністративна послуга“ та графічної моделі взаємозв'язку ознак адміністративної послуги відповідно до життєвого циклу її отримання, які наведено в роботі [2]. У випадку незадоволення громадянином якістю адміністративної послуги причину треба шукати у вхідних компонентах та діях, що реалізують діяльність органів влади з її надання. Відповідно, вимоги споживача до продукту діяльності визначають вимоги до компонентів на вході. Формуванню чіткого уявлення про сутність адміністративної послуги сприятиме формалізація відповідної інформації на основі узагальненої процесної моделі її надання органами влади, що представлена в роботі [3].

Застосування принципу процесного представлення під час формалізації інформації про адміністративні послуги для населення надасть змогу споживачу зрозуміти зміст процесу надання адміністративної послуги, а також чітко визначити критерій оцінки якості надання адміністративної послуги. Таким критерієм є цінність (задоволена потреба) споживача, у загальносистемному її значенні [4].

Показником якості інформації щодо отримання адміністративних послуг для населення повинно стати додержання органами влади принципу простоти розуміння її споживачем. Адже інформацію щодо надання адміністративних послуг населенню органи влади в більшості випадків надають у вигляді витягів з нормативно-правових актів, що стосуються певної описуваної послуги. Зміст складеної таким чином інформації потребує спеціальної освіти або досвіду роботи з законодавчими актами, що значно ускладнює її розуміння простим споживачем. Інформація щодо надання адміністративної послуги повинна бути доступною для розуміння населенням та не повинна містити спеціальних термінів. Бажано, що вона надавалася не суцільним текстом, як перелік вимог до споживача та надавача, а була представлена у вигляді таблиць, схем. Інформація, подана в такий спосіб, буде легше сприйматися споживачем. Такий опис адміністративної послуги суттєво полегшить життя громадянам, надаючи їм зрозумілу для них інформацію про сутність та зміст послуг,

про порядок їх отримання (документи, терміни тощо), вартість.

Серед форм викладання інформації щодо надання адміністративних послуг для населення є їх представлення у вигляді розроблених стандартів, регламентів надання адміністративних послуг. Але, на жаль, найпоширенішою формою є подання для населення інформації про адміністративні послуги у вигляді довідкової інформації, є вкрай обмеженою за змістом. Як свідчать результати соціологічних досліджень [5, с. 18], майже третина опитаних громадян називає низький рівень поінформованості населення про процедури та правила в державних органах влади досить серйозною проблемою та основною причиною корупції у країні. Підвищенню рівня довіри до влади та зниженню ризику корупції при наданні адміністративних послуг сприятиме дотримання принципу повноти інформації про послугу під час її складання.

Сьогодні день нормативно-правові акти з питань надання адміністративних послуг не передбачають обов'язковості дотримання певних правил побудови інформації для населення. Це призводить в багатьох випадках лише до формального підходу до її складання. Така інформація часто буває неструктурованою та непослідовною. У такому її представленні споживач не може визначити, які саме етапи надання послуги він повинен пройти, на якому етапі реалізації знаходиться адміністративна послуга, за якою він звернувся до адміністративного органу. Проконтролювати хід виконання конкретної адміністративної послуги в такому випадку у споживача немає можливості. Це створює умови для порушення прав громадян у цій сфері з боку надавача послуги.

Для вирішення цієї проблеми необхідно забезпечити обов'язкове дотримання органами влади принципу громадського контролю під час формалізації інформації щодо адміністративних послуг. Він передбачає логічність побудови інформації про адміністративні послуги для населення. Це означає, що вона повинна бути побудована таким чином, щоб у споживача сформувалося уявлення про основні етапи та безпосередні дії органів влади, які вони виконують під час реалізації послуги. Таким чином, споживач може проконтролювати хід виконання реалізації його права на адміністративну послугу, об'єктивно оцінити визначені терміни надання послуги, а також правомірність вимог, що висувуються адміністративним органом до громадянина для отримання ним конкретної послуги.

Висновки. Таким чином, у цій роботі пропонується впровадити такі принципи формалізації інформації про адміністративні послуги для населення:

- 1) процесність представлення;
- 2) зрозумілість інформації;
- 3) повнота змісту;
- 4) громадський контроль.

Застосування запропонованих принципів буде спрямоване на вдосконалення системи надання адміністративних послуг та забезпечення принципу відкритості та прозорості органів влади України, а також сприятиме створенню належних умов реалізації своїх прав, свобод та законних інтересів для населення.

Література:

1. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабміну України від 15 лют. 2006 р. № 90-р. // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – С. 167. **2. Рач В.** Операціональне визначення терміна „адміністративні послуги“ /В. А. Рач, М. М. Зварич // Вісн. держ. служби України. – 2010. – № 4. – С. 15-20. **3. Рач В.** Узагальнена процесна модель надання адміністративних послуг / В. А. Рач, М. М. Зварич // Менеджмент-орієнтовані підходи до здійснення змін в публічному управлінні : матеріали наук.-практ. конф., Дніпропетровськ, 22 жовт. 2010 р. / за заг. ред. Ю. П. Шарова. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2010. – 232 с. – С. 59-62. **4. Рач В.** Ціннісно-орієнтовані стратегічні віхові рішення в проєктах девелопменту нерухомості /В.А.Рач, О.М.Гладка // Управління проєктами та розвиток виробництва. – 2009. - № 3 (31). – С. 161-168. **4.Стан корупції в Україні. Порівняльний аналіз загальнонаціональних досліджень: 2007-2009.** Для Порогової програми для України Корпорації „Виклик тисячоліття“ – К. : міжнар. Ін-т соціології, 48 с.

Зварич М.М. Принципи формалізації інформації про адміністративні послуги для населення.

Актуальність матеріалу, викладеного в цій роботі, зумовлена відсутністю сьогодні єдиних для всіх органів влади України регламентованих принципів формалізації інформації про надання адміністративних послуг. У таких умовах до питання інформування громадян про порядок, умови надання адміністративних послуг деякі органи влади підходять лише формально. Це створює додаткове

підгрунтя для корупції та порушень прав громадян у цій сфері.

Застосування органами влади запропонованих принципів формалізації інформації про адміністративні послуги забезпечить удосконалення системи надання адміністративних послуг та створення належних умов реалізації своїх прав, свобод та законних інтересів для населення.

Ключові слова: адміністративні послуги, формалізація інформації, органи влади, споживач послуг

Зварич М.М. Принципы формализации информации об административных услугах для населения.

Актуальность материала, изложенного в данной работе, обусловлена отсутствием на сегодняшний день единых для всех органов власти Украины регламентированных принципов формализации информации о предоставлении административных услуг. В таких условиях к вопросу информирования граждан о порядке, условиях предоставления административных услуг некоторые органы власти подходят лишь формально. Это создает дополнительные условия для коррупции и нарушений прав граждан в этой сфере.

Применение органами власти предложенных принципов формализации информации об административных услугах обеспечит совершенствование системы предоставления административных услуг и создание надлежащих условий реализации своих прав, свобод и законных интересов для населения.

Ключевые слова: административные услуги, формализация информации, органы власти, потребитель услуг

Zvarich M.M. The principles of information formalization about administrative services for the population.

Actuality of the material exposed in the article is determined by the today's absence of common regulated principles of information formalization about administrative services granting for all power bodies of Ukraine. In such conditions some power organs approach the issue of public informing about the order, conditions of granting administrative services just formally. It creates additional conditions for corruption and violation of citizen's rights in this sphere.

Application of the proposed principles of information formalization about administrative services by the authorities will provide the improvement of the system of administrative services and the creation of

appropriate conditions to exercise their rights, freedoms and legal interests for the public.

Key words: administrative services, information formalization, authorities, consumer of services

УДК 35.073.6

Караман В.Л.

СИСТЕМА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Обравши стратегічним напрямом розвиток державно-правових відносин та інтеграцію у європейський правовий, економічний та політичний простір, Україна взяла на себе зобов'язання щодо приведення правових і структурно-функціональних засад управління державними процесами до стандартів європейських країн. Динаміка світових тенденцій розвитку суспільних процесів потребує створення для нашої країни такої управлінської моделі, зокрема у сфері надання органами державної влади та місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам, яка буде відповідати потребам українського суспільства на всіх рівнях його діяльності.

Сьогодні порядок надання адміністративних послуг регулюється близько 100 нормативно-правовими актами. Серед основних документів, які регламентують відповідні правовідносини, слід акцентувати увагу на Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р, постанови Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 532 „Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг“ та від 17.07.2009 № 737 „Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг“, Порядку формування та ведення реєстру державних та адміністративних послуг, затверджений наказом Голодержслужби України від 26.11.2009 № 351. Згідно із зазначеною Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади послуги, що

надаються органами державної влади (державні) та органами місцевого самоврядування (муніципальні), а також підприємствами, організаціями та установами, які перебувають у їх управлінні, складають сферу публічних послуг [2].

Адміністративна послуга – як складова і державних, і муніципальних послуг – є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Завданням цієї Концепції є визначення принципів та напрямів подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері адміністративних послуг.

Основними принципами, за якими має здійснюватися розвиток системи надання адміністративних послуг, визначено такі: доступність для всіх фізичних та юридичних осіб; дотримання стандартів надання послуг; відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням; відкритість.

Сьогодні, незважаючи на певні ключові досягнення стосовно цього питання, ми можемо з упевненістю говорити про низку досить вагомих недоліків у цій сфері, які потребують негайного втручання на основі вивчення досвіду зарубіжних країн та розробки комплексних заходів з неупередженим урахуванням усіх об'єктивних та суб'єктивних факторів.

До таких недоліків можемо віднести:

- неналежне законодавче регулювання процедури надання адміністративних послуг;
- „подрібнення“ адміністративних послуг на окремі платні послуги;
- організаційна неефективність отримання послуг громадянами;
- невизначеність критеріїв, за якими відповідна діяльність може бути віднесена до адміністративних послуг, а також критеріїв платності;
- необґрунтовані вимоги до фізичних та юридичних осіб отримувати супутні платні послуги;
- вимагання від фізичних та юридичних осіб довідок та інших документів, подання яких не передбачено нормативно-правовими актами, або у формі, яка не встановлена законодавством;
- обмеженість населення доступу до інформації, необхідної для отримання послуг;
- відсутність визначеного порядку використання коштів за надання

послуг.

На вирішення цих та інших проблемних питань спрямований проект Закону України „Про адміністративні послуги“, розроблений Міністерством юстиції на виконання доручення Прем'єр-міністра України 13 березня 2010 року № 11716/1/1-10. До завдань цього проекту віднесено:

- визначення місця адміністративних послуг серед інших послуг, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями, які перебувають у сфері їхнього управління;
- визначення основ діяльності органів державної виконавчої влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, інших бюджетних установ, їх посадових чи службових осіб, а також інших суб'єктів, які згідно із законом уповноважені здійснювати владні (виконавчі та розпорядчі) функції в процесі надання адміністративних послуг з метою забезпечення сприятливих умов для реалізації юридичними та фізичними особами власних прав, свобод і законних інтересів;
- визначення принципів платності чи безоплатності адміністративних послуг, упорядкування розмірів плати за надання платних адміністративних послуг;
- створення умов для підвищення якості надання адміністративних послуг [1].

За прогнозами розробників, прийняття цього закону сприятиме становленню, упорядкуванню та подальшому розвитку системи надання адміністративних послуг на чітко визначених правових засадах, що дозволить забезпечити потреби споживачів послуг, захист гарантованих та охоронюваних законом їх прав та інтересів.

Перевагами закону безпосередньо для громадян має стати загальнодоступність правової та організаційної інформації щодо надання адміністративних послуг; визначений термін їх надання; зведення до мінімуму кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання послуги; упровадження нових організаційних форм (так званих „універсамів послуг“, єдиних офісів тощо), більш зручних для заявників; чітке визначення критеріїв платності/безоплатності послуг та обґрунтованість їхньої вартості.

Також слід зазначити, що в різних регіонах України все більше поширюється практика надання адміністративних послуг за принципом „єдиного вікна“. Ефективність цих заходів дозволяє наголосити про

необхідність подальшого запровадження доктрини адміністративних послуг за такою схемою. Метою цього принципу є економія часу та зменшення витрат для користувачів, а також оптимізація діяльності органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Відомим є досвід Центру адміністративних послуг „Прозорий офіс“ Вінницької міської ради. Серед майже революційних нововведень Центру слід назвати прозорі внутрішні перегородки службових приміщень, єдину комп'ютерну систему зі спеціальним програмним забезпеченням, яка дозволяє максимально спростити процедури отримання послуг, контролювати робочий час кожного службовця та поточне виконання ним своїх обов'язків, наявність інформаційних терміналів для відвідувачів, систему комп'ютерної фіксації будь-якого звернення (зокрема й запис телефонних дзвінків) з подальшим відображенням стану вирішення питання тощо. Але ключовим моментом у зазначеній системі є те, що в одному приміщенні міськвиконкому зібрані представники всіх структур: МНС, санепідемстанції, податкової адміністрації, соціального захисту, низки недержавних спеціалізованих організацій (таких, як фірми з виготовлення печаток), відділення банку тощо. Так, наприклад, на оформлення субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг громадянин витрачає 15 хвилин.

Аналіз позитивного інноваційного досвіду у сфері надання адміністративних послуг населенню дозволяє зробити висновок, що з точки зору окремого громадянина вдосконалення потребують такі основні сфери: по-перше – можливість отримання вичерпної інформації про орган державної влади або орган місцевого самоврядування, види послуг, що ними надаються, а також вимоги щодо їхнього отримання; по-друге – безпосередня фізична доступність для населення як відповідного органу, так і послуги; по-третє – співвідношення плати за надання адміністративної послуги та якості її надання (тобто плата за послугу не має перевищувати фактичних витрат органу, який її надає).

Ураховуючи характеристику соціально-економічних процесів та нестабільність суспільних відносин в Україні на сучасному періоді, можемо констатувати, що запровадження виважених механізмів адміністративних послуг матиме позитивний вплив на вдосконалення та підвищення ефективності управлінської діяльності, а відповідно і статусу інституту державної служби.

Література:

1. Про адміністративні послуги : проект Закону України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://civic.kmu.gov.ua/civic/project?project = 114183>. 2. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg = 90-2006-%F0>. 3. Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 532 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=532-2009-%EF>. 4. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 № 737 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=737-2009-%EF>.

Караман В.Л. Система надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади в Україні: стан, проблеми та перспективи розвитку

Питання підвищення ефективності системи надання адміністративних послуг громадянам органами державної виконавчої влади та органами місцевого самоврядування є одними з актуальних в аспекті нагальних проблем реформування інститутів державного управління в Україні. Поодинокі приклади впровадження сучасних технологій та методів у цій сфері демонструють дієвість подібних інновацій. Утім, набуття подібними практиками системного характеру потребує більш виваженого нормативно-правового забезпечення й теоретико-методологічного обґрунтування.

Ключові слова: адміністративні послуги, принципи надання послуг, критерії ефективних адміністративних послуг.

Караман В.Л. Система предоставления административных услуг органами государственной исполнительной власти в Украине: состояние, проблемы и перспективы развития

Вопросы повышения эффективности системы предоставления административных услуг гражданам органами государственной исполнительной власти и органами местного самоуправления являются

одними из актуальных в аспекте проблем реформирования институтов государственного управления в Украине. Одиночные примеры внедрения современных технологий и методов в этой сфере демонстрируют действенность подобных инноваций. Обретение подобными практиками системного характера нуждается в более сбалансированном нормативно-правовом обеспечении и теоретико-методологическом обосновании.

Ключевые слова: административные услуги, принципы предоставления услуг, критерии эффективности административных услуг.

Karaman V.L. System of administrative services granting by the state executive power in Ukraine: status, problems, and prospects of development.

Issues of improving the efficiency of administrative services for the citizens by executive authorities and local governments are among the current problems in the aspect of the reform problem of public administration institutions in Ukraine. Single examples of the introduction of modern technologies and methods in this area demonstrate positive results, and the most important - the effectiveness of such innovations. Finding such practices systemic needs more balanced regulatory support, and theoretical and methodological basis.

Key words: administrative services, the principles of service delivery, performance criteria for administrative services.

УДК [352:364-7]:005.6

Кишкіна С.Г.

ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Низька якість муніципальних послуг в Україні загальновідома. Доступ до послуг складний, обсяг перешкод для їх отримання дуже великий – від чисельних черг до штучних адміністративних бар'єрів. Стандарти муніципальних послуг, тобто системний звід вимог до порядку надання муніципальних послуг органами місцевого самоврядування, відсутні. На сьогодні потрібно реформувати систему

органів місцевого самоврядування таким чином, щоб громадянам надавалися якісні публічні послуги на рівні міжнародних стандартів. Не є секретом, що загальнозживана система надання муніципальних послуг не відповідає очікуванням та вимогам громад українських міст. У таких умовах метою реорганізації має стати побудова такої системи надання муніципальних послуг, яка б орієнтувалася на споживача, динамічно враховувала зміни очікувань та вимог членів міських громад до якості таких послуг, інакше кажучи, системи, яка б впровадила механізм постійного діалогу між членами громади та муніципальною владою задля постійного підвищення якості послуг. Таким чином, дослідження оптимізації та якості надання населенню муніципальних послуг має актуальне і вагоме значення для розвитку суспільства.

Постановка проблеми в загальному вигляді: Підвищення якості надання муніципальних послуг потребує часу, особливо коли культура служби в органах місцевого самоврядування орієнтована не на задоволення потреб громадян, а на виконання правил, як це відбувається в нашій державі. Управлінська діяльність має перетворюватись з адміністративно–командної на діяльність, що забезпечує пріоритет прав особи у її відносинах з органами місцевого самоврядування і зорієнтована на надання якісних муніципальних послуг громадянам. З цього погляду впровадження та вдосконалення функціонування системи менеджменту якості сприяє органам місцевого самоврядування в підвищенні задоволеності споживачів і стає соціальною необхідністю. Впровадження системи управління якістю повинно бути стратегічним рішенням найвищого керівництва організації. Системний підхід до менеджменту якості спонукає організації аналізувати вимоги споживачів, визначати процеси, що сприяють отриманню послуг, прийнятних для споживачів. Система менеджменту якості є основою постійного підвищення задоволеності населення міста якістю муніципальних послуг.

Формулювання цілей статті: З огляду на вищезазначене метою цієї статті є дослідження проблеми задоволеності зовнішніх споживачів рівнем якості муніципальних послуг та надання рекомендацій щодо впровадження та удосконалення функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій: Питання тлумачення поняття муніципальної послуги розглядалися в широких наукових колах та окремих виданнях. Так, наприклад, А.О.Чемерис, М.Д.Лесечко, Р.М.Рудницька, О.М.Чемерис при окресленні методики проведення

аудиту адміністративної діяльності визначають муніципальні послуги як послуги, що надаються органами місцевого самоврядування територіальній громаді, громадянам з метою задоволення їх потреб [1]. Функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування з метою покращення якості надання публічних послуг висвітлюється та детально розглядається в роботах В.Д.Полтавець [2].

Вклад основного матеріалу: На нашу думку, для успішного керування будь-якою організацією і забезпечення її функціонування, управління нею повинно бути систематичним і прозорим. Успіху можна досягти завдяки впровадженню та актуалізації системи управління, спрямованої на постійне поліпшення результативності та ефективності діяльності організації з урахуванням потреб споживачів. Органи місцевого самоврядування мають постійно вдосконалюватись із метою ефективного виконання власних та делегованих їм повноважень та реалізації постійно зростаючих очікувань членів територіальних громад. Саме тому сучасні вимоги до роботи органів місцевого самоврядування спираються на ефективні стандарти Міжнародної організації з сертифікації щодо управління якістю. В Україні наразі цей процес тільки починає набирати обертів, однак його актуальність зростає з часом.

Метою впровадження органами місцевого самоврядування системи управління якістю муніципальних послуг у відповідність до міжнародного стандарту ISO 9001:2008 є надання якісних послуг населенню та сприяння:

- поліпшенню якості послуг;
- підвищенню ефективності діяльності;
- покращанню іміджу органів місцевого самоврядування в цілому;
- збільшенню керованості, гнучкості, здатності більш ефективно розв'язувати нагальні проблеми місцевих громад.

Стандартом ISO 9001:2008 передбачається, що управління організацією та її контроль повинні бути систематичними та прозорими, а основою вдосконалення функціонування організації та досягнення нею довготривалого успіху є вісім принципів управління якістю:

1. Орієнтація на споживача – йдеться не лише про задоволення вимог споживача, але й навіть про випередження його очікувань.
2. Лідерство – провідна роль лідерів полягає у визначенні цілей організації, напрямків її діяльності та мотивації

- людей до їх активної участі в досягненні поставлених цілей.
3. Залучення персоналу – цей принцип вказує на найбільшу внутрішню цінність організації – людей на всіх рівнях організаційної структури та їхню активну участь в управлінні.
 4. Процесний підхід – більша продуктивність досягається тією організацією, яка керує діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами як процесом.
 5. Системний підхід до управління – процеси, що мають місце в організації, повинні бути ідентифікованими, зрозумілими та взаємозв'язаними, утворювати цілісну систему.
 6. Постійне вдосконалення – періодичний перегляд Політики і Цілей організації в області якості у відповідності до постійно зростаючих вимог та очікувань споживачів.
 7. Прийняття рішень на основі фактів – цей пункт звертає нашу увагу на той факт, що ефективні рішення базуються на аналізі даних та інформації.
 8. Взаємовигідні відносини з постачальниками – потрібно розглядати взаємозв'язки між організацією та її постачальниками як систему взаємозалежностей [3].

Перший з восьми принципів управління якістю, а саме орієнтацію на споживача, називають визначальним, оскільки він накладає на організацію обов'язок постійного вдосконалення процесів, пов'язаних із обслуговуванням споживача.

Міжнародні стандарти сприяють прийняттю процесного підходу в розробленні, впровадженні та поліпшенні результативності та ефективності системи управління якістю [3, 4, 5]. Діяльність, у якій використовують ресурси і якою можна управляти для того, щоб перетворювати входи на виходи, можна вважати процесом [3, 4, 5]. Обов'язковою вимогою процесного підходу є визначення критеріїв і методів, необхідних для забезпечення результативності як при здійсненні, так і при управлінні процесами. Також необхідно забезпечити відповідальність за процеси. І відповідальному керівникові повинні бути надані повноваження для координації діяльності всіх підрозділів в рамках процесу. Таким чином, процесний підхід допомагає організації налагоджувати горизонтальні зв'язки і усувати бар'єри між

різними службами.

Стандарт ISO 9001:2008 вимагає, щоб вище керівництво організації визначило Політику в області якості [3, 4, 5]. Це документ, що містить основні принципи діяльності організації, зобов'язання перед споживачами, напрямки подальшого удосконалення. Політика в області якості повинна розроблятися на основі вивчення потреб споживачів. Періодично вона переглядається й актуалізується. Всі інші документи системи якості розробляються з урахуванням положень Політики в області якості. Для того, щоб конкретизувати Політику в області якості і визначити рівень її виконання, організація визначає свої Цілі в області якості. Це повинні бути конкретні цілі (обов'язково вимірювані), досягнення яких можна перевірити. Вони визначаються як для організації в цілому, так і для основних процесів. Цілі описують чого саме хоче досягти організація за допомогою системи управління якістю. Періодично вони також повинні переглядатися й актуалізуватися.

Для того щоб підтвердити здатність організації стабільно виконувати установлені вимоги, стандарт ISO 9001:2008 вимагає наявності документації, що описує виконання визначених процесів [3, 4, 5]. Рівень деталізації цих документів залежить від складності процесів і кваліфікації персоналу. Система керування документацією повинна забезпечити використання персоналом тільки затверджених й актуалізованих екземплярів документів. Виконання вимог документації системи управління якістю є абсолютно обов'язковим для всіх співробітників організації. Якщо є потреба в удосконаленні процесу, доцільно внести відповідні зміни в документ системи.

Висновки та перспективи подальших досліджень: : Таким чином, на нашу думку, основними перевагами впровадження органами місцевого самоврядування системи управління якістю муніципальних послуг у відповідності до ISO 9001:2008 є:

- налагодження послідовної діяльності, що відповідає вимогам попередньо встановлених процедур надання муніципальних послуг та їх регулярне вдосконалення;
- можливість підвищення рівня управління та контролю, чіткого розподілу повноважень, завдань та відповідальності;
- раціональне та ефективне використання ресурсів органів місцевого самоврядування, зокрема людських;
- забезпечення прозорості і демократичності діяльності, запобігання корупційним проявам;

- високий стандарт обслуговування та повний інформаційний пакет для членів територіальної громади;
- забезпечення задоволення суспільних потреб територіальної громади;
- скорочення загальної тривалості процесу отримання послуги з моменту звернення до органу місцевого самоврядування та усунення можливостей особистого впливу чиновників на надання послуги.

Однак слід зауважити, що впровадження системи управління якістю муніципальних послуг органами місцевого самоврядування не є кінцевою метою, а лише початком шляху до розвитку та подальшого вдосконалення системи органів місцевого самоврядування в Україні. А це залежить передусім від депутатів міських рад, міських голів, та всіх працівників виконавчих комітетів. Механізми стандартів ISO можуть допомогти, але вони не замінять професіоналізму та прагнення покращувати процес надання муніципальних послуг членам територіальних громад.

Література:

1. Аудит адміністративної діяльності: навч. посіб./ А.О.Чемерис, М.Д.Лесечко, Р.М.Рудницька, О.М.Чемерис.- Львів: ЛРІДУ УАДУ, 2003. **2.** Полтавець В. Д. Розробка та впровадження системи управління якістю в органах місцевого самоврядування. Управління розвитком міста: навч. посіб. - К. : Вид-во НАДУ, 2006. **3.** ДСТУ ISO 9000:2009. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. **4.** ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. **5.** ДСТУ ISO 9004:2009 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. К.: Держспоживстандарт України, 2009.

Кишкіна С.Г. Функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування

У статті проаналізовано сучасний стан системи надання муніципальних послуг та рівень задоволеності членів територіальних громад їх якістю. Пропонуються рекомендації щодо удосконалення функціонування системи управління якістю в органах місцевого самоврядування.

Ключові слова: органи місцевого самоврядування, муніципальні послуги, якість послуг, орієнтація на споживача, процесний підхід.

Кишкіна С. Г. Функционирование системы управления качеством в органах местного самоуправления.

В статье проанализировано современное состояние системы предоставления муниципальных услуг и уровень удовлетворенности членов территориальных общин их качеством. Предлагаются рекомендации относительно усовершенствования функционирования системы управления качеством в органах местного самоуправления.

Ключевые слова: органы местного самоуправления, муниципальные услуги, качество услуг, ориентация на потребителя, процессный подход.

Kishkina S.G. Functioning of the quality control system.

In this article the current state of the municipal granting system services and the level of satisfaction of the members of the territorial communities by their quality are analysed. Recommendations on improvement of functioning of the quality control system in the local governments are given.

Key words: bodies of the local self-government, municipal services, quality of services, orientation on the consumer, the process approach.

УДК [342.5: 352.07] (477.61)

Коденко М.В.

**ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ
РІВНІ**

В Україні законодавчо визначено, що на районному та обласному рівні паралельно функціонують державна виконавча та представницька влада. Зрозуміло, що саме від їх взаємодії залежить вирішення питань регіонального соціально-економічного розвитку. Більшість повноважень обох гілок влади мають суміжну компетенцію, тому питання їх взаємодії набуває особливого значення.

В Україні дослідження взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування розпочалося після проголошення її

незалежності. Відправною точкою в цьому процесі стало прийняття Конституції України, яка остаточно демонтувала радянську систему організації влади, що зумовило появу цілої низки наукових досліджень, присвячених місцевому самоврядуванню у контексті його співвідношення з державним управлінням. Зокрема, ця проблематика в різних аспектах висвітлювалася в роботах таких учених : В. Б. Авер'янова, В. Д. Бакуменка, М. О. Баймуратова, О. В. Батанова, В. І. Борденюка, І. П. Бутка, В. І. Вакуленка, І. А. Грицяка, Т. В. Іванової, В. М. Кампа, В. М. Князева, О. Л. Копиленка, М. І. Корнієнка, В. В. Кравченка, В. С. Куйбіди, О. Ю. Лебединської, В. В. Мамонової, Н. Р. Нижник, М. О. Пухтинського та ін.

Тісні зв'язки органів місцевого самоврядування з органами державної влади зумовлені тим, що муніципальні заклади є не закритими та ізольованими системами, а частинами складної регіональної системи, у якій основним суб'єктом управління є місцеві органи державної виконавчої влади. Зокрема, в Україні – це обласні та районні державні адміністрації й територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади (Антимонопольного комітету України, Фонду державного майна, Пенсійного фонду, Державної податкової адміністрації, Державного казначейства, Державного комітету із земельних ресурсів тощо). Окрім того, на регіональному рівні функціонують органи місцевого самоврядування (районні та обласні ради), які представляють спільні інтереси територіальних громад, що належать до складу підпорядкованих їм адміністративних районів чи областей [1].

Об'єктивна необхідність взаємодії органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування викликана й тим, що в селах, селищах, містах (крім міст Києва і Севастополя) згідно із Законом України „Про місцеві державні адміністрації“ адміністрації не утворюються. З огляду на це, здійснення функцій органів державної влади на місцях законом покладається на органи місцевого самоврядування, зокрема на виконавчі органи місцевих рад, яким делеговані відповідні повноваження [2].

Сучасний стан регіонального управління в Україні вимагає якісного перетворення системи владних відносин як на рівні центру, так і на рівні адміністративних районів, де сьогодні наявні і функціонують державні органи виконавчої влади поряд з органами місцевого самоврядування. Така необхідність сьогодні зумовлена потребою закріпити досягнуті здобутки у справі становлення України як

самодостатньої суверенної європейської держави, продовження її розбудови як правової, демократичної, соціальної країни. Розвиток новітньої України розкриває розуміння того, що реалізувати зазначені цілі в сучасних умовах можна тільки за наявності сформованих у країні сильних адміністративних районів з розвиненими демократичними інститутами місцевого самоврядування, які є ефективним інструментом саморегуляції суспільного й економічного життя громади, гарантом її сталого розвитку [6].

Необхідно зазначити, що подальший успішний рух України як незалежної і суверенної держави шляхом демократії та прогресу, позитивних суспільно-політичних перетворень, соціально-економічного розвитку, зростання на цій основі добробуту її народу, міжнародного авторитету країни вимагає осмислення досягнутого, об'єктивного аналізу прорахунків з метою їх уникнення у майбутньому [5].

Одним з найважливіших факторів, що має вирішальний вплив на стан справ у регіоні, успішне здійснення завдань соціально – економічного розвитку, є тісний зв'язок і постійна взаємодія з органами місцевого самоврядування. При цьому потрібно виходити з того, що місцеве самоврядування – одна з важливих основ конституційного ладу держави – повинне не допускати елементів диктату, зверхнього ставлення до державних органів, посадових осіб, необгрунтованого втручання у їх діяльність, зокрема у здійснення власних (самоврядних) повноважень місцевого самоврядування. Обов'язок органів державної влади і, у першу чергу, місцевих державних адміністрацій – усебічно сприяти розвитку місцевого самоврядування, забезпечувати реальне втілення у життя конституційних гарантій щодо нього [7].

Наявна законодавча база розкриває досить широкі можливості для плідної діяльності місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування. Разом з тим, вона, на погляд багатьох учених, ще недостатньо враховує реалії сучасного життя, великі суспільно-політичні, соціально-економічні та інші перетворення, що відбулися і відбуваються в Україні, не повною мірою відповідає тим завданням, які сьогодні стоять перед державою, її органами на місцях.

Таким чином, з метою вдосконалення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування необхідно:

- забезпечити на законодавчому рівні чітке розмежування повноважень місцевого самоврядування та органів виконавчої влади;

- розширити повноваження місцевого самоврядування, надати йому більше прав у вирішенні питань розвитку території самостійно. Це можливо шляхом проведення реформи місцевого самоврядування;
- процедуру здійснення контролю за виконанням делегованих повноважень як органами місцевого самоврядування, так і місцевими державними адміністраціями шляхом розробки й прийняття доповнень до чинних Законів України „Про місцеві державні адміністрації“ та „Про місцеве самоврядування в Україні“;
- впорядкувати процес притягнення до відповідальності за невиконання (неналежне виконання) делегованих (та і власних, передбачених законом) повноважень. Шляхом внесення доповнень до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“ у частині, якою було б врегульовано процес розгляду в суді справи про визнання актів ради незаконними, викликають певні застереження норми, якими встановлено сферу впливу нормативних актів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Зокрема, Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні“ передбачено, що дія таких актів розповсюджується й на органи виконавчої влади (зокрема й місцеві державні адміністрації). З іншого боку, дія нормативних актів місцевих державних адміністрацій має обмежений характер. Ураховуючи правову природу органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади такий розподіл є цілком виправданим. Разом з тим, слід більш докладно проаналізувати процес реалізації таких актів з метою визначення їх пріоритетності з питань управління соціально-економічним розвитком відповідної території.

Література:

1. Конституція України від 28 червня 1996 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. 2. Про місцеві державні адміністрації: закон України від 09 квітня 1999 року [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. 3. Про місцеве самоврядування в Україні: закон України від 21.05.1997р. -

[Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. **4. Про службу** в органах місцевого самоврядування: закон України від 07.06.2001р. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>. **5. Актуальні** проблеми становлення та розвитку місцевого самоврядування в Україні: Монографія / В.О. Антонечко, М.О. Баймуратов, О.В. Батанов. – К.: Атіка, 2007. **6. Ківалов С.В.** Закон України „Про державну службу“: Наук.-практичн. коментар. – 2-е вид., змінене і доп./ С.В.Ківалов, Л.Р.Біла-Туїнова – Одеса: Фенікс, 2009. – 692 с. **7. Лазор О.Д.** Державна служба в Україні: навч. посібник. – вид. 3-тє, допов. і перероб./ О.Д.Лазор, О.Я.Лазор – К. : Дакор, 2009. – 560 с.

Коденко М.В. Взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування на регіональному рівні.

Проблеми правового регулювання взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування є актуальними для вдосконалення процесів державотворення. У статті висвітлено науково-прикладний пошук сучасної моделі функціонування системи державного управління, місцевого самоврядування та вдосконалення законодавства для забезпечення ефективної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Ключові слова: державне управління, органи державної влади, органи місцевого самоврядування.

Коденко М.В. Взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления на региональном уровне.

Проблемы правовой регуляции взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления являются актуальными для совершенствования процессов создания государства. В статье отражен научно прикладной поиск современной модели функционирования системы государственного управления, местного самоуправления и совершенствования законодательства для обеспечения эффективного взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Ключевые слова: государственное управление, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

Kodenko M.V. Cooperation of state power organs and local self-government organs on regional level.

Problems of the legal adjusting of co-operation of state power organs and local self-government organs are actual for perfection processes of the state creation. In the article the scientifically applied search of modern model of the state administration system functioning, local self-government and perfection of legislation is reflected for providing of effective state power organs and local self-government co-operation.

Key words: state administration, state power organs, local self-government organs.

УДК [35.075.5:005]: 374.51

Кружилін М.С.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК КАТЕГОРІЯ ПРАВА І ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Відповідальність у державному управлінні є складним суспільним відношенням, яке можна розглядати в правовому, морально-етичному, економічному та соціально-трудовому аспектах.

Для ефективного державного управління передусім важливе значення має моральна відповідальність, яка пов'язана перспективою діяльності органу або посадової особи і функціонально спрямована на утвердження та забезпечення прав людини і громадянина.

Як суспільне відношення, позитивна відповідальність у державному управлінні виникає із усвідомлення посадовими особами свого конституційного обов'язку діяти на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією і законами України. Для того, щоб за цим усвідомленням слідували відповідні ефективні дії або утримання від певних неправомірних або неефективних дій, необхідні моральність, повага до права і закону, належна мотивація й освіта та підготовка, які відповідають виконуваним професійним завданням. На рівні органів державної влади, органів місцевого самоврядування необхідними передумовами ефективного виконання закріплених за ними повноважень мають бути орієнтація на надання якісних публічних послуг, необхідні для цього ресурси та публічність, прозорість, підзвітність і підконтрольність діяльності з боку відповідних компетентних органів та громадськості.

При формуванні позитивної відповідальності у державному управлінні особливу роль відіграє моральна свідомість особи, яка поєднує її прихильність до ідеалів свободи і справедливості, повагу до права й закону з усвідомленням свого професійного обов'язку. Самооцінка особи разом із усвідомленням нею свого професійного обов'язку синтезуються у моральну відповідальність за ефективне виконання державних функцій.

Негативна юридична відповідальність у державному управлінні може виконувати свою правоохоронну та виховну роль, якщо у випадку скоєння правопорушення забезпечується невідворотність настання цієї відповідальності. Причому для морально відповідальної особи не страх перед негативними наслідками від імовірного застосування санкцій, а усвідомлення свого професійного обов'язку й совість виявляються головними регуляторами ефективної професійної поведінки. Залежно від загального рівня моральної відповідальності посадових осіб невідворотність настання юридичної відповідальності може виконувати суто попереджувальну роль, а може виявитися головним правоохоронним та виховним засобом. У цілому ж юридична відповідальність є необхідною, недостатньою передумовою для ефективного державного управління.

Юридична відповідальність у галузі державного управління може бути дисциплінарною (зокрема й матеріальною), адміністративно-правовою, кримінально-правовою. Крім того, у галузі державного управління може виникати конституційно-правова відповідальність, якщо це передбачено Конституцією. Так, наприклад, згідно з ч. 10 ст. 109 Конституції України, якщо депутати обласної, районної ради висловлять недовіру голові відповідної місцевої державної адміністрації двома третинами голосів від складу цієї ради, то Президент України приймає рішення про відставку голови місцевої державної адміністрації.

Слід погодитися з тими авторами, які вважають, що також існує публічно-правова відповідальність державних органів перед державою за свої дії, а також органів місцевого самоврядування і виборних посадових осіб перед державою і територіальною громадою.

Одним із проблемних питань правового регулювання суспільних відносин у галузі державного управління є відсутність у низці випадків санкцій та механізмів виникнення колективної та персональної відповідальності в разі, якщо орган публічної влади або посадова особа не виконує приписи й заборони, передбачені законом, діючи за непрозорими й корумпованими схемами всупереч правам,

свободам та інтересам громадян, фізичних та юридичних осіб.

Так, наприклад, у ст. 2 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“ передбачена відповідальність органів місцевого самоврядування перед територіальною громадою, яка може на практиці виникати лише як конституційно-правова відповідальність за результатами чергових виборів до місцевих рад. Поряд з цим відомо, наприклад, що на місцевому рівні високими є корупційні ризики при забудові територій міст та видачі відповідних дозволів. Закон містить низку приписів щодо розроблення та коригування генеральних планів і детальних планів, їх обговорення з громадськістю, відведення земельних ділянок для забудови, також як містить низку заборон щодо незаконної забудови територій. У більшості міст України ці приписи і заборони не виконуються. Однією з причин системного й безкарного порушення Закону є відсутність у Законі санкцій за невиконання встановлених ним приписів і порушення відповідних заборон. На наш погляд, актуальною є проблема встановлення публічно-правової колективної відповідальності депутатів місцевих рад, виконавчих комітетів цих рад за порушення Закону у періоди між черговими виборами, а також посилення кримінальної та адміністративної відповідальності посадових осіб місцевого самоврядування.

В економічному аспекті державне управління є використанням обмежених ресурсів для надання публічних послуг. У цьому відношенні можна виділити економічну відповідальність органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб. Зауважимо, що органи публічної влади не наділені господарською компетенцією, а тому оцінка їх здатності відповідає за використання обмежених ресурсів та надання публічних послуг, принципово відрізняється від оцінки подібної здатності у приватному секторі економіки, де прибуток є головним оціночним критерієм.

Економічна відповідальність у галузі державного управління виявляється у своєчасному, повному та якісному наданні публічних послуг і економному використанні фінансових та людських ресурсів.

Сьогодні керівництво в державному управлінні здійснюється переважно через розподіл бюджетних коштів без необхідного врахування кінцевого результату. Це породжує нераціональне й нецільове витрачання бюджетних коштів. Проблема полягає в тому, що Україна ще має перейти до сучасних методів управління в іншу ю надання публічних послуг, орієнтованими на кінцевий результат. Необхідно запровадити прозоре для громадськості рахування витрат і

результатів у державному управлінні. Чітко розмежувати функції надання і фінансування публічних послуг. Розмежувати рівні ухвалення рішень. Запровадити контроль на відповідність критеріям якості та результативності [6, с. 6 – 11].

Кращим індикатором рівня економічної відповідальності в державному управлінні має стати задоволеність публічними послугами платників податків і всього населення. Тільки таким чином можна забезпечити економічну відповідальність у державному управлінні та формувати довіру з боку населення, яка є кращим виміром культури державного управління.

Відповідальність керівництва є вихідною вимогою при запровадженні в галузі державного управління систем менеджменту якості на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000.

У сфері соціально-трудових відносин категорія відповідальності розглядається як один із факторів, які мають ураховуватися при організації заробітної плати державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування. Сьогодні в організації заробітної плати в галузі державного управління не забезпечується принцип „рівної оплати за рівну працю“ унаслідок ускладнення її структури, не виправдано високих розривів у її розмірах між окремими в иною працівників та відсутності прямого в'язку між рівнем оплати, з одного боку, і колом, складністю та відповідальністю професійних завдань, а також необхідної для їх виконання кваліфікації, з іншого [7, с. 148].

Для порівняння в США принцип „рівної оплати за рівну працю“ положено в основу організації оплати зайнятих у державному управлінні. Їх посади розподіляються за градаціями (рангами) залежно від предмета діяльності, рівня складності (трудності) та відповідальності роботи, а також необхідної для їх виконання кваліфікації. Розміри оплати зайнятих у державному управлінні рівномірно зростають від нижчої градації посад до найвищої [8, с. 3 – 23].

Можна констатувати, що сутність соціальної відповідальності в державному управлінні полягає у відповідності діяльності органів публічної влади, їх посадових осіб вимогам права, закону і моралі, потребам і законним інтересам людей, певних соціальних верств населення і окремих територіальних громад.

Соціальна відповідальність у державному управлінні виявляється у дотриманні Конституції і законів України, своєчасному, повному та якісному наданні органами публічної влади, їх посадовими

особами публічних послуг, економному використанні цими органами фінансових, матеріальних та людських ресурсів. Рівень відповідальності роботи має бути одним із факторів організації оплати державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування на основі принципу „рівна оплата за рівну працю“.

Видами відповідальності в державному управлінні є передбачена законом юридична відповідальність, а також моральна й економічна відповідальності.

Як складне соціальним відношенням, відповідальність у державному управлінні базується на юридичній відповідальності, є за своєю сутністю позитивною і відповідно носить перспективний характер, а також може бути в іншою ю ою і персональною.

Соціальна відповідальність органів публічної влади, їх посадових осіб виконує забезпечувальну, виховну і державницько-культурну функцію, формуючи довіру населення до держави, її органів та представників.

Література:

- 1. Шемшученко Ю. С.** Відповідальність юридична. – В кн.: Великий енциклопедичний юридичний словник / за ред. Акад. НАН України Ю.С. Шемшученка. – К.: ТОВ „Вид-во „Юридична думка””, 2007. – С. 105.
- 2. Інститут** юридичної відповідальності у демократичних правових системах : монографія / кол. Авторів; за заг. Ред. Н. М. Оніщенко. – К.: Вид-во „Юридична думка”, 2009. – 216 с.
- 3. Теория** государственного управления: курс лекций / Г. В. Атаманчук. – 3-е изд., доп. – М. : Изд-во ОМЕГА-Л, 2005. – 584 с.
- 4. Державне управління:** навч. Посібник. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко; за ред. А. Ф. Мельник. – К. : Знання-Прес, 2003. – 343 с.
- 5. Невмережинський Є. В.** Корупція в Україні: причини, наслідки, механізми протидії: монографія / Є. В. Невмережинський – К. : КНТ, 2008. – 368 с.
- 6. Шрьодер П.** Нове публічне адміністрування або як досягнути ефективного врядування? / П.Шрьодер – К., 2008. – 76 с.
- 7. Філіпповський В. М.** Економіко-правові питання розвитку державної служби і служби в органах місцевого самоврядування // збірник наукових праць Української Академії державного управління при Президентові України : за заг. в и. В. І. Лугового, В. М. Князева. – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – Вип. 2. – У 4 ч. Ч. III. – С. 146 – 151.
- 8. United States Code Annotated.** Title 5. –

Кружилін М.С. Відповідальність як категорія права і державного управління.

Сьогодні маємо в Україні неефективне державне управління, поширення корупції, кризові явища в економіці, низький рівень життя більшості населення та криміналізацію суспільства. Конституційна норма про відповідальність держави перед суспільством за свою діяльність значною мірою залишається декларацією про наміри.

Проблема юридичної відповідальності досліджена вітчизняною правовою наукою недостатньо, а в науці державного управління відповідальність досі не стала предметом глибокого аналізу. Актуальність проблеми відповідальності в державному управлінні та її зв'язок з юридичною відповідальністю потребують проведення відповідного міждисциплінарного дослідження.

Ключові слова: відповідальність, державне управління, правове регулювання, суспільні відносини, публічні послуги.

Кружилин М.С. Ответственность как категория права и государственного управления.

Сегодня мы имеем в Украине неэффективное государственное управление, распространение коррупции, кризисные явления в экономике, низкий уровень жизни большинства населения та криминализацию общества. Конституционная норма государства перед обществом за свою деятельность в значительной степени остается декларацией о намерениях.

Проблема юридической ответственности изучена правовой наукой недостаточно, а в науке государственного управления ответственность до сих пор не стала предметом глубокого анализа. Актуальность проблемы ответственности в государственном управлении и ее связь с юридической ответственностью требует проведения соответствующего междисциплинарного исследования.

Ключевые слова: ответственность, государственное управление, правовое регулирование, общественные отношения, публичный услуги.

Kruzhilin M.S. . Responsibility as the category of right and state management.

Today Ukraine has ineffective state management, widespread corruption, crisis economical events, low life level of the majority of

population and criminalization of the society. The constitutional norm about state responsibility for its activity, in high degree, stays as the declaration about intentions.

The problem of the legal responsibility is not enough examined by the native legal science, and in the science of the state management responsibility has not still become the subject of the profound analysis. Actuality of the problem of responsibility in the state management and its connection with legal responsibility need conduction of the corresponding inter-subject research.

Key words: responsibility, state management, legal regulation, public relations, public services.

УДК [351.84:364] (477)

Лапченко Н.С.

СКЛАДОВІ ЕЛЕМЕНТИ МЕХАНІЗМУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

Проголошення Конституцією України соціального характеру державності пов'язане з виникненням широкого кола зобов'язань держави у сфері соціального захисту населення. Тим більшої актуальності набуває вирішення завдань ефективного державного управління у сфері соціального захисту в умовах об'єктивної невідповідності можливостей вітчизняної економіки та зростаючих потреб різних верств населення щодо різноманітних соціальних послуг. Поглиблення економічних реформ останніх років, рівноправне існування різних форм власності, вільний вибір виду зайнятості, свобода підприємницької діяльності, лібералізація цін, регулювання оплати праці через тарифні угоди поступово призвели до виникнення принципово нової соціально-економічної ситуації, яка зумовлює необхідність вироблення перспективних шляхів державного управління у сфері соціального захисту населення. Європейський вибір України, її намагання наблизитися до найкращих стандартів Ради Європи та Європейського Союзу у сфері захисту прав людини та соціальної політики в цілому є не менш важливим чинником, що зумовлює актуальність розробки пропозицій щодо вдосконалення функціонування

елементів механізму державного управління у сфері соціального захисту.

Так, С. Бичков [1, с.23-29], Д. Горелов, О. Горенко, М. Каргалова, О. Коваль, Л. Тарасенко., Р. Рудніцька [3, с. 28] розробляли важливі аспекти соціального захисту населення в Україні та європейських країн.

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні змістовних елементів механізму державного управління у сфері соціального захисту населення та в розробці пропозицій щодо їх удосконалення.

За визначенням науковців, механізм державного управління у сфері соціального захисту населення – це сукупність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інституцій громадянського суспільства та громадян України, між якими виникають правові відносини з приводу створення, виконання, реалізації та контролю правових норм щодо порядку та умов соціального захисту населення [2].

Окрім органів державного управління до механізму державного управління у сфері соціального забезпечення слід віднести таку важливу складову, як сукупність взаємопов'язаних правових норм. На нашу думку, важливість ролі права в механізмі державного управління визначається:

- правовою формою та легітимним характером формування цілей та завдань управління;
- чітко визначеною у правових актах компетенцією органів державного управління;
- правовими принципами побудови та функціонування органів державного управління, їх взаємодії з інституціями громадянського суспільства та громадянами України;
- правовим статусом та повноваженнями суб'єктів управлінських відносин у сфері соціального захисту населення;
- правовими умовами виникнення, зміни та припинення відносин між суб'єктами та об'єктами державного управління.

На нашу думку, перелік суб'єктів, які постають елементами механізму державного управління у сфері соціального захисту населення, можна продовжити, якщо взяти до уваги існування в Україні політичних партій та громадських організацій, які ставлять за мету захист інтересів певних соціальних груп (наприклад, пацієнтів, інвалідів, чорнобильців) або реалізацію окремих соціально-орієнтованих програм. Невід'ємним елементом системи соціального захисту сьогодні є

профспілки, роль яких у забезпеченні соціального захисту громадян останнім часом почала зростати.

Підсумовуючи дослідження елементів механізму державного управління у сфері соціального захисту, можна визначити важливість залучення до складу механізму неприбуткових організацій (як суб'єктів надання послуг та здійснення моніторингу якості таких послуг); правового порядку розроблення та затвердження державних мінімальних стандартів якості соціальних послуг; методології визначення потреб у соціальних послугах та планування їх надання для окремих соціально-незахищених верств населення; методичних рекомендацій щодо розрахунку вартості соціальних послуг; регіональних стратегій реформування системи соціальних послуг. Аналіз опрацьованої у ході дослідження наукової літератури свідчить про зацікавленість як теоретиків, так і практиків державного управління щодо окремих аспектів соціального захисту населення та державного управління у цій сфері.

Література:

1. Бичков С. І. Теоретичні аспекти формування системи соціального захисту населення/ С.І.Бичков // Політика і час. – 2004. - № 4. – С. 23 - 29. **2. Державне управління в Україні** : навч. посібник / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. - К. : Юрінком Інтер, 1998. – 432 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lawbook.by.ru/admin/averjanov/2-2.shtml>. **3. Рудніцька Р. М., Сидорчук О. Г., Стельмах О. М.** Механізми державного управління: сутність і зміст / Р.М.Рудніцька, О.Г.Сидорчук, О.М.Стельмах; за наук. ред. М. Д. Лесечка, А. О. Чемериса. – Л. : ЛІДУ НАДУ, 2005. – 28 с.

Лапченко Н.С. Складові елементи державного управління у сфері соціального захисту населення

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена теоретичним обґрунтуванням змістовних елементів механізму державного управління у сфері соціального захисту населення і розробкою пропозицій щодо їх удосконалення.

Обґрунтовані автором висновки можуть бути застосовані при розробці проектів законів України та підзаконних правових актів у сфері

соціального захисту, а також у навчальному процесі – при розробці навчальних курсів з права соціального забезпечення, теорії державного управління.

Ключові слова: механізм державного управління, сфера соціального захисту, елементи, суб'єкт, об'єкт.

Лапченко Н.С. Составные элементы государственного управления в сфере социальной защиты населения

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена теоретическим обоснованием содержательных элементов механизма государственного управления в сфере социальной защиты населения и разработкой предложений по их усовершенствованию.

Обоснованные автором выводы могут быть применены при разработке проектов законов Украины и подзаконных правовых актов в сфере социальной защиты, а также в учебном процессе – при разработке учебных курсов по праву социального обеспечения, теории государственного управления.

Ключевые слова: механизм государственного управления, сфера социальной защиты, элементы, субъект, объект.

Lapchenko N.S. The constituent elements of public administration in the sphere of social protection

Relevance of the material presented in this paper is determined by the theoretical groundwork of substantive elements of the state administration mechanism in the sphere of social welfare and development of proposals about their improvement.

The conclusions substantiated by the author can be applied in developing projects of Ukrainian laws and regulations legal acts in the sphere of social protection, as well as in the educational process – in the development of training courses on human welfare, the theory of public administration.

Key words: mechanism of governance, sphere of social protection, elements, subject, object.

ФОРДИЗМ И ТОЙОТИЗМ: ДВЕ РАЗЛИЧНЫЕ МОДЕЛИ ИЛИ ДВЕ СТАДИИ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ?

Историческое развитие общества сопровождалось поэтапным усовершенствованием социального управления в различных сферах: производстве, образовании, государственном управлении. В разных эпоха и цивилизациях сформировались свои уникальные системы социального управления. Например, конфуцианство рассматривается исследователями не только как религиозно-философское учение, но и как управленческая система присущая дальневосточной цивилизации. Современная научная теория социального управления, получившая глобальное распространение в XX столетии связана с именем Фредерика Виндзора Тейлора (1856-1915), по праву считающегося её основателем. Он начал на рубеже столетий исследовать процесс труда рабочих на фабриках и в мастерских и установил, что с помощью распределения процесса труда на отдельные операции и его “научного” реструктурирования можно добиться более высокой производительности. Тейлористская система “научного управления производством” была определяющей моделью организации труда в развитых индустриальных странах Запада с начала XX века до 80-х гг. Однако «тейлоризм» более известен как «фордизм» от имени Генри Форда – основателя массового автомобильного производства в США, успешно применившего теорию Тейлора в практике организации машиностроительного производства. Утвердившаяся позже и получившая широкое распространение в период становления информационного общества модель управления под названием «Тойотизм» впервые также была применена в массовом автомобильном производстве в Японии. Фордизм и тойотизм стали двумя образцовыми моделями корпоративного управления в XX столетии и сыграли важную роль в развитии управления качеством.

Наша цель выявить различия фордизма и тойотизма, их значение для развития корпоративного управления, а также определить являются ли данные модели современными альтернативами или это две различные стадии социального управления.

Характерными признаками фордизма (тейлоризма), в различной мере выраженными в развитых индустриальных странах с 20-х – 30-х

годов XX века, являются: массовое производство стандартизированных потребительских благ как основа для относительно стабильного экономического роста (такое производство обладает "эффектом масштаба" и отличается низкой себестоимостью единицы продукции, доступной массовому потребителю), привязка рабочих и служащих к системе классового компромисса посредством массового потребления, высокая степень разделения труда и монотонности труда путем приспособления к машинным (технологическим) процессам, строгое организационное разделение планирования, подготовительных работ, изготовления и контроля над качеством (стандартизация), крайне иерархическая система контроля над сотрудниками, сдельная оплата в роли стимула. Введённая Г. Фордом система поточного конвейерного производства, основывалась на принципах стандартизации и типизации производственных процессов и детальном разделении общего труда работников на максимально возможное количество последовательных элементарных технологических операций. Благодаря этому достигалась высокая степень продуктивности труда и обеспечивался противоречивый принцип единства целей администрации и работников: прибыль – премия. Форд одним из первых осознал и реализовывал принцип социальной ответственности бизнесмена. Он проводил взвешенную социальную политику: работники на его предприятиях получали более высокую зарплату, чем на других, талантливым детям работников он установил стипендии, на конвейере создавались специальные рабочие места для людей с ограниченными физическими возможностями [3; 6; 7; 8].

При многих положительных сторонах фордизма: повышение продуктивности производства и эффективности управления, были и недостатки. Высокотехнологичное производство приводило к чрезмерно узкой специализации работника, к монотонности рабочей функции, не поощрялась творческая инициативность работников, человек становился придатком конвейера. В этих условиях работник мог утрачивать интерес к своему труду, падал престиж его работы. Возник даже термин «машинный фетишизм», означавший уменьшение роли человека за счёт преувеличения роли техники и технологии в историческом развитии человечества.

Система фордизма в целом сопровождалась относительно высоким уровнем государственно-гарантированного социального обеспечения и столь же высокой степенью юридического оформления трудовых отношений. Установившаяся в странах Запада после

экономического кризиса 1929-1933 годов нелиберальная экономическая политика на основе идей Дж. Кейнса «Кейнсианство», обеспечивала “государство благосостояния”, которое заботилось о сравнительно устойчивом росте экономики с помощью ориентированной на спрос политики регулирования и стимулирования высокого государственного спроса, прежде всего, в сфере тяжелой промышленности, машиностроения и вооружений. Профсоюзы регулярно договаривались в ходе переговоров с “работодателями” о тарифных соглашениях, которые гарантировали работающим почти постоянный рост доходов при медленном сокращении рабочего времени. Модель фордизма под названием научная организация труда (НОТ), была широко применима и в СССР в условия нерыночной плановой экономики [5].

Фордизм по сути явил собой порождение развитого индустриального общества, требующего соответствующего уровня качества управления в материальном производстве, однако принципы фордизма получили более широкое применение в разных сферах социального управления, и в сфере услуг и в организации государственной службы.

После второй мировой войны в процессе становления постиндустриального информационного общества управленческая модель фордизма постепенно утрачивает свою эффективность. В период энергетического кризиса в начале 70-х гг. XX века стало очевидно, что прежняя система производства капитала оказалась в кризисе. С одной стороны, прибыли росли все медленнее, с другой, во всех западных странах после нефтяного кризиса начал распространяться феномен массовой безработицы. Прежние стратегии рационализации и постоянное повышение объема производства натолкнулись на свои границы. Это стало результатом, с одной стороны, все большего перенасыщения рынков, а с другой - растущего сопротивления работников против усиливающейся монотонности труда. Сейчас тоже наступил очередной предел развития (2008-2009 - годы финансового кризиса), который также требует качественного изменения в управлении.

В 70-х – 80-х годах XX века влиятельные круги, стоящие у руля управления промышленностью, начали оглядываться в поисках новых концепций реорганизации производства с целью вновь поднять уровень прибылей. Они были найдены в Японии, стране, которая, казалось, не была затронута спадом экономического роста и массовой безработицей.

Там уже вскоре после второй мировой войны с конца 40-х годов и опять-таки на фабриках автомобильной промышленности - в концерне “Тойота” - была введена названная по его имени производственная организация “тойотизма”. Концепция, разработанная Э. Тойодой и Т. Оно, основана на распространенном в Японии, особенно на крупных предприятиях, самоотжествлении работников с “их” предприятиями. А то, в свою очередь, покоится, помимо культурно-идеологических моментов, прежде всего на практически пожизненной гарантии занятости для работников и на серии социальных льгот, таких как получение жилья от предприятия, обеспечение по старости, поддержка в чрезвычайных ситуациях и т.д., которые им, как правило, предоставлялись, а также на значительной роли, которую играют в общественной жизни целых регионов семейные фирмы. Здесь также работает высокая степень взаимной социальной ответственности как собственников бизнеса так и работников. Центральный момент тойотистской организации производства - переход к модели гибкого, децентрализованного и изменчивого производства. Цель, в конечном счете, состоит в том, чтобы, используя до сих пор в основном дремлющий творческий потенциал работников, радикально очистить процессы и структуры производства от всяческих издержек и тем самым добиться соответствующего повышения до тех пор падавшего уровня роста производства [1].

Тойотизм – модель, организующая производственный процесс на базе человеческой инициативы и сотрудничестве рабочих и менеджеров (групповой менеджер). Система рассчитана на массовое производство и предназначена для сокращения потерь: времени, труда и материальных ресурсов. Результативность менеджмента оценивается по достижению пяти нулевых величин: нулевая дефектность деталей, нулевая неисправность станков, нулевые запасы, нулевые задержки, нулевая бумажная работа. Таких результатов можно добиться только при отсутствии перебоев в работе, тотальном контроле над рабочей силой, абсолютно, надежных поставщиках и адекватно предсказуемых рынках. В условиях экономики современного информационного общества Тойотизм есть система менеджмента, сконструированная скорее для снижения неопределенности, чем для повышения приспособляемости. Гибкость заключается в процессе, а не в продукции [3].

Исторические корни тойотизма в патриархальных традициях времён аграрного средневекового общества Японии, но удивительным образом, принципы, основанные на национальных японских традициях

оказались вполне применимы и для экономики современного информационного общества и получили глобальное распространение.

Важной основой для внедрения новой организации производства являются новые информационные, коммуникационные и транспортные технологии. С прогрессом микроэлектроники была создана база для все более сложных систем автоматизации процессов и обработки данных. Особо монотонные производственные процессы тейлоризированного конвейерного изготовления могли теперь постепенно заменяться автоматами и роботами. Компьютеры повышают производительность управления и вместе с новыми возможностями передачи данных на расстоянии образуют предпосылки для системы “гибкого производства” и “гибкого управления” [4].

Широкое применение принципов тойотизма на транснациональном уровне приводит к децентрализации производственных структур, что сопровождается тенденцией к растущему и все более резкому процессу концентрации капитала. Возникающие так называемые “сетевые предприятия типа Бенеттон” (K.X.Pot) в своей совокупности охватывают все более широкие спектры производства, однако опираются преимущественно на сетевую структуру все более мелких и формально самостоятельных предприятий-поставщиков и услуг.

Система иерархического контроля, бывшая на фордистской фабрике почти всеохватывающей, должна быть теперь отброшена из-за ее высокой инертности и потери информации. Наряду с уменьшением числа иерархических ступеней провозглашается и передача полномочий принятия решений на низовой уровень. Собственная инициатива уже не рассматривается как помеха, как было в строго нормированной и регламентированной фордистской системе, а используется как важнейший ресурс. Предпосылка же для такого использования до тех пор скрытого потенциала работников, - это полное отождествление себя со своим “работодателем”. Важную роль играет при этом концепция “корпоративной идентичности”, с помощью которой служащие фирмы связывают себя с ней.

Важную роль в тойотизме играет корпоративная идентичность. Помимо создания рекламно выигрышного и связного образа фирмы для общественности, главная задача этой концепции состоит в выработке так называемой “культуры предприятия” как основы для отождествления сотрудниками себя с “философией (миссией) предприятия (организации)”. Таким образом, должен быть обеспечен

высокий уровень мотивации, позволяющий использовать нужный творческий потенциал [1].

Той же цели служат и так называемые “кружки мотивации” и обучение кадров внутри предприятий, где передаются прежде всего внепрофессиональные качества. Излюбленными темами в беседах при приеме на работу служат такие как: “социальная компетентность”, “способность действовать в команде”, или “коммуникабельность”. Дополнительную роль в ориентации работников на “мышление предприятия” играют различные системы участия работников в прибылях или собственности.

Система тойотизма характеризуется, таким образом, уже не тенденцией к рационализации, а представляет собой непрерывную рационализацию.

Необходимо отметить, что некоторые исследователи в отношении принципов тойотизма применяют термин «Постфордизм», появившийся в 1980-е гг. По их мнению, он пришел на смену фордизму в новых исторических условиях. Он связан с гибким производством на небольших предприятиях специализированных (мелкосерийных) товаров и услуг для сегментированных рынков. Постфордизм выходит за рамки национальной экономики и национального рынка на глобальные рынки, включается в систему нового международного разделения труда. В различных странах, в различных секторах экономики переход от фордизма к постфордизму осуществляется разными темпами. Так, если такие высокотехнологичные отрасли, как производство электроники, бытовой техники и т.п., уже функционируют по принципам постфордизма, то сектор "fast food" продолжает развиваться на классических фордистских принципах [5].

Подобные утверждения и хронологические различия в появлении эти двух моделей позволяют нам выразить мнение, что тойотизм есть продолжением (следующим этапом) фордизма в постиндустриальном информационном обществе!

Исходя из существующих утверждений западных специалистов о трёх промышленных революциях (XVIII – XX веков) можно также показать, что фордизм и тойотизм это не альтернативные современные модели корпоративного управления, а две системы порождённые разными эпохами и последовательно заменяющие одна другую.

Известно, что первая промышленная революция произошла в Англии в XVIII веке, ее ассоциируют с введением использования машинного оборудования и пара как источника энергии. Вторая

промышленная революция была ознаменована введением двигателей внутреннего сгорания и электричества как источника энергии, она способствовала становлению производства и рынка массового потребления. Третья промышленная революция (или третья технологическая революция) происходила после Второй мировой войны. Соединение компьютеризации, возникшей в 50-х гг., с робототехникой 60-х гг. и микроэлектроникой 70-х способствовало возникновению основ "информационного общества".

В период второй технологической революции самой передовой моделью организации труда был фордизм (система Форда). Фордизм был основан на эффекте экономии от масштаба, упор делался на количество, на вертикальный поток команд и информации (с четким разделением между планированием и управлением) и являлся довольно жестким [4].

С третьей промышленной революцией появились новые модели организации труда, так называемые модели гибкой специализации, которые в 70-е гг. продемонстрировали себя в условиях НТР более эффективными, чем фордизм. Самой известной из новых моделей гибкой специализации стал тойотизм.

Тойотизм и фордизм основываются на различных принципах. Резюмируя, ещё раз поясним основные различия.

Фордизм подразумевает: 1) жесткие производственные процессы; 2) узкую специализацию рабочих; 3) определение сверху (администрацией) ритма и процедур производственного процесса; 4) контроль качества продукции происходит "a posteriori" (т.е. осуществляется в конце производственной линии); 5) упор делается на эффект экономии от масштаба с производством крупных партий стандартизированных изделий и созданием больших запасов полуфабрикатов и готовой продукции, упор делается, тем самым, на количество продукции с "приемлемым уровнем качества".

Тойотизм же означает: 1) упор на гибкость в производстве (с использованием рабочих широкого профиля и многофункциональных машин), с применением приемов для быстрой перенастройки оборудования и всей производственной линии и т.п.; 2) упор на эффект экономии от разнообразия ("economies of scope") с производством небольших неоднородных партий изделий и стремлением к идеалу "нулевых запасов"; 3) контроль качества осуществляется непосредственно во время процесса производства самими рабочими, почти без использования традиционного контроля качества в конце

производственной линии; 4) необходимость сознательного отношения рабочих к процессу производства (включая полномочие рабочих останавливать конвейерную линию в случае появления бракованных экземпляров продукции); 5) возникновение стимулов к установлению более горизонтальных потоков информации и команд; 6) использование комплексного управления качеством и концепции "нулевого брака".

Суммируя эти различия, можно сказать, что фордизм является жесткой моделью, делая упор на количество (экономия от масштаба) и вертикальный поток информации и команд, в то время как тойотизм означает упор на гибкость и горизонтальный поток информации и команд, уделяя огромное внимание фактору качества в процессе производства.

Мировой кризис и сокращение мировой торговли в 70-х гг. XX века, способствовали устареванию систем, основанных на экономии от масштаба, и, напротив, продемонстрировали, что тойотизм стал самой передовой промышленной моделью эпохи третьей промышленной революции. Победа тойотизма стала очевидна с 80-х гг., когда западные компании стали изучать и перенимать их использование из Японии. В конце XX – начале XXI вв. большинство крупных компаний стремятся к использованию более гибких и ориентированных на высокое качество продукции моделей корпоративного управления.

Література:

1. Бертони С.Л. «Тойотизм» как новая форма взаимодействия труда и капитала / С. Бертони // Вопросы экономики. – М., 1994, - № 3, - с. 119-127. **2. Біляцький С., Мірошніченко Т.** Ресурси трудових ресурсів: зайнятість, робочі місця, технологічний поєдинок // Журнал «Віче» // <http://www.viche.info/journal/313/> **3. Дзядук Т.В.** Сучасні підходи до організації корпорації: перехід від концепції фордизма до тойотизма / Т. Дзядук // Вісник Криворізького економічного інституту КНЕУ. - № 4 (20), - 2009 - с. 20-23. **4. Кастельс М.** Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. - М.: ГУВШЭ, 2000. — 608 с. **5. Ревелли М.** От “фордизма” к “тойотизму” / М. Ревелли // Приложение к журналу “Sozialismus”. - 1997, № 4. – С. 11. **6. Тучков В.** Генри Форд - кризисный менеджер / В.Тучков // FinTimes.ru. - 2009. - № 10. - С. 17. **7. Управление** - это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. - М., 1992. **8. Фильев В.И.** Организация, нормирование и оплата труда. Опыт зарубежных стран: Великобритании, Германии,

Италии, США, Франции, Японии и др. - М., 1996.

Лук'янов О.П. Фордизм і тойотизм: дві різні моделі або дві стадії розвитку корпоративного управління

У статті розглядаються фордистська та тойотистська моделі корпоративного управління в умовах трансформаційних змін в суспільстві у ХХ столітті, та їх впливу на організаційній структури у виробничих корпораціях. Розглянуто підходи до організації та функціонування корпорації в сучасних умовах, зокрема практику японських та американських підприємств.

Ключові слова: фордизм, тойотизм, моделі корпоративного управління, підвищення продуктивності, управління трудовими ресурсами, система управління якістю.

Лукьянов А.П. Фордизм и тойотизм: две разные модели или две стадии развития корпоративного управления.

В статье рассматриваются модели корпоративного управления: фордизм и тойотизм в условиях социальных трансформаций в ХХ веке. Рассмотрены подходы к организации и функционированию производственных корпорации в современных условиях, в частности практика японских и американских предприятий.

Ключевые слова: фордизм, тойотизм, модели корпоративного управления, повышение продуктивности, управление трудовыми ресурсами, система управления качеством.

Luk'yanov A.P. Fordism and Toyotism: two different models or two stages of the development of corporative management.

The attention is concentrated in the article on the transformational changes in the society, in particular, on the transformational changes in the organizational structure of corporation. The approaches to the organization and functioning of corporation are considered in the modern conditions, in particular, the practice of Japanese and American enterprises.

Key words: fordism, toyotism, models of corporative management, productiveness improvement, human resource management, quality management system.

НАДАННЯ ПОСЛУГ З КАЗНАЧЕЙСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ БЮДЖЕТІВ ТА НАПРЯМИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

Як відомо, основною метою діяльності будь-якої держави світу є створення і забезпечення підвищення добробуту населення. Соціальні функції забезпечення суспільного добробуту, а також інші свої функції, держава виконує використовуючи фінансові важелі, а саме за допомогою якісного та ефективного формування і використання бюджетних коштів. Основним інструментом для досягнення поставленої мети є бюджет. Світовий досвід переконує, що найефективнішим є формування і використання бюджетних коштів шляхом створення нової фінансової структури з відлагодженим механізмом виконання державного та місцевих бюджетів у вигляді казначейства. Наявність інституту казначейства є об'єктивною закономірністю будь-якого державотворення. Оскільки для розв'язання стратегічних завдань, виконання своїх функцій держава повинна мати достатньо ресурсів, створено відповідні фінансові структури, які забезпечували б реалізацію її функцій та завдань на кожному історичному етапі розвитку.

Головним призначенням національних казначейств є сприяння оптимальному управлінню державними фінансами шляхом забезпечення своєчасного та повного формування доходної частини національних бюджетів усіх рівнів та цільового використання бюджетних коштів.

В Україні становлення та розвиток Державного казначейства також мають об'єктивні передумови. Як показує історичний досвід, елементи сучасного казначейства почали зароджуватися ще з прадавніх часів [1, с. 14]. Створення сучасного казначейства припало на той період розбудови молодій Українській державі, коли старі методи фінансового управління вже втратили свою ефективність, а нові ще не спиралися на відповідні організаційні структури [2, с.40]. Відповідно до Указу Президента України від 27.04.1995 р. № 335/95 „Про Державне казначейство України” з метою забезпечення ефективного управління бюджетними коштами, підвищення оперативності фінансування видатків у межах наявних обсягів фінансових ресурсів утворено Державне казначейство України. Повноваження Державного казначейства України визначені Бюджетним кодексом України та Положенням про Державне казначейство України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 31.07.1995 р. № 590.

Як зазначає С. І. Юрій, Державне казначейство України є повноправним учасником бюджетного процесу, що забезпечує оперативне управління державними фінансами [1, с. 14]. Органи Державного казначейства України здійснюють свою діяльність переважно через надання казначейських послуг, які є безоплатними для місцевих бюджетів, розпорядників і одержувачів бюджетних коштів. Частково платними вони є для Державного бюджету України, який фінансує діяльність органів Державного казначейства. Тому відсутність теоретичних напрацювань щодо сутності й розвитку казначейських послуг та нагальна потреба в цьому фінансової системи України визначили головну проблему цієї статті.

Казначейське обслуговування державного та місцевих бюджетів – важлива функція виконавчої влади держави. У період усебічного реформування державної служби особливо актуальними та доцільними стають вузькі розробки, проведені фахівцями у своїх галузях, котрі допоможуть на практичному рівні вдосконалити ті чи інші сфери цілісного господарського механізму держави [2, с. 38]. Це стосується і казначейської справи – спрощення та підвищення ефективності надання казначейських послуг залишається сьогодні невирішеною проблемою, оскільки стрімкий розвиток системи Державного казначейства в Україні зумовив суттєве відставання теорії від практики казначейства.

Проблемі діяльності Державного казначейства присвячували публікації вітчизняні науковці С. О. Булгакова, О. В. Дишкант, П. Г. Петрашко, Л. Д. Сафонова, В. І. Стоян, О. О. Чечуліна, С. І. Юрій, О. Д. Василик, Л. Л. Осипчук та інші. Вони вивчають різні аспекти, проте цілісного дослідження з метою всебічного вивчення казначейських послуг держави в Україні не здійснювалося. Отже, мета статті – дослідити сутність послуг казначейства держави та напрямки їх удосконалення.

Головним призначенням національних казначейств є сприяння оптимальному управлінню державними фінансами шляхом забезпечення своєчасного та повного формування доходної частини національних бюджетів усіх рівнів та цільового використання бюджетних коштів [3, с. 78].

Послуги, які надає система Державного казначейства, можна класифікувати таким чином:

1. Розрахунково-касове обслуговування розпорядників і одержувачів бюджетних коштів. До цієї групи можна віднести такі послуги, як: переказування коштів відповідного бюджету на здійснення видатків (переказування бюджетних коштів з Єдиного казначейського рахунка на рахунки розпорядників і одержувачів бюджетних коштів); оплата видатків розпорядників і одержувачів бюджетних коштів (переказування бюджетних

коштів з рахунків розпорядників і одержувачів бюджетних коштів на рахунки підприємств та організацій, які надали товари або послуги); видача готівки – оформлення грошового чека на видачу готівки в установах банків; прийом та перевірка звітів від бюджетотримувачів.

2. Операції з коштами державного та місцевих бюджетів. До цієї групи можна віднести такі послуги, як: управління доходами і видатками бюджетів різних рівнів – зарахування надходжень до відповідного бюджету, здійснення передбачених видатків, стеження за виконанням доходної частини; акумулювання доходів, які надходять від бюджетів різних рівнів, розподіл і переказування коштів відрхувань до бюджетів різних рівнів згідно із нормативами, а також переказування суми міжбюджетних трансфертів; здійснення управління державним боргом і проведення його обслуговування тощо.

3. Контроль за здійсненням бюджетних повноважень при зарахуванні надходжень, прийнятті зобов'язань та проведенні платежів за цими зобов'язаннями. До цієї групи послуг можна віднести: попередній контроль – контроль відповідності розпису виділеним бюджетним асигнуванням; контроль перед здійсненням платежу – перевірка підтверджувальних документів щодо правомірності витрат, контроль відповідності видатків кошторисам, перевірка платіжних доручень щодо правильності заповнення реквізитів.

4. Ведення бухгалтерського обліку і складання звітності про виконання бюджетів. До цієї групи послуг можна віднести такі, як: консолідація звітності про стан виконання бюджетів, звітність про заборгованість та зобов'язання, подача зазначеної звітності відповідним органам влади; ведення бухгалтерського обліку доходів та видатків бюджету; підготовка розрахункових документів і повернення надмірно або помилково сплачених платежів до бюджету на підставі необхідних документів [4, с. 17 - 19].

Державне казначейство України в перспективі повинно стати важливим елементом інтегрованої системи управління державними фінансами. Тому подальше вдосконалення механізму надання послуг системи Державного казначейства України має відповідати як меті його створення, так і політичній та економічній ситуації в країні.

Сьогодні день органи казначейства, крім основних функцій, пов'язаних із касовим виконанням бюджетів, відіграють дедалі активнішу роль у системі фінансів. Слід зазначити, що можливості казначейської системи обслуговування бюджетів використовуються не повною мірою, тому, на думку багатьох фахівців казначейської справи, доцільно було б розширити межі

надання казначейських послуг у частині: переведення на обслуговування до органів Державного казначейства коштів на утримання апарату окремих міністерств та відомств, а також підвідомчих їм організацій, рахунки яких на цей момент відкриті в установах Національного банку; коштів органів місцевого самоврядування і вищих навчальних закладів державної та комунальної форми власності, розміщених на депозитних рахунках в установах банків; переведення на казначейське обслуговування державних позабюджетних фондів, зокрема й кошти Пенсійного фонду України; делегування Державному казначейству повноважень з обслуговування проєктів міжнародних фінансових організацій.

З огляду на те, що на органи казначейської системи покладаються повноваження щодо здійснення контролю за всіма платежами й надходженнями до бюджетів, ставиться мета розширити межі контролю у процесі обслуговування бюджетів органами Державного казначейства. Такий крок дасть змогу підвищити відповідальність розпорядників за витрачанням бюджетних коштів та значно прискорити рух грошових потоків.

Удосконалення процесу надання послуг щодо обслуговування бюджетів передбачає удосконалення інформаційно-технічного забезпечення як одного з основних інструментів організації ефективних інформаційних потоків і оперативного та надійного переказування коштів.

Крім того, основні заходи з удосконалення діяльності органів Державного казначейства в системі фінансових органів держави повинні реалізовуватися шляхом подальшого вдосконалення нормативно-законодавчої бази, яка дасть змогу закріпити організаційно-правову структуру, завдання, розширити функції та повноваження казначейства у сфері надання казначейських послуг і управління державними фінансами.

Зазначені вище імперативи розвитку казначейської справи дещо абстрактні. Однак, якщо ці положення трансформувати в певні інструменти управління фінансами держави, у відповідний інструментарій дій урядових інституцій, зокрема й установ казначейської системи України, то вони стануть у нагоді при підготовці управлінських рішень у сфері економічної політики.

Література:

1. Юрій С. І. Казначейська система: підручник / С. І. Юрій, В. І. Стоян, М. Й. Мац – Тернопіль, 2002. – 394 с. **2. Макуцький Р. Т.** Особливості реформування процедури казначейського обслуговування держбюджету / Р. Т. Макуцький // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – № 1(55). – С 38 – 47. **3. Павлюк К. В.** Розвиток казначейської системи виконання державного бюджету / К. В. Павлюк // Фінанси України. – 2006. – № 2. – С. 78 –

90. **4. Кондратюк С. Я.** Послуги Державного казначейства: сутність і тенденції розвитку/ С. Я. Кондратюк // Фінанси України. – 2005. – № 1. – С.16-24.

Мазанкіна Ю.В. Надання послуг з казначейського обслуговування бюджетів та напрями їх удосконалення.

У цій статті обґрунтовано необхідність існування казначейської структури в системі фінансів держави, наведено основні види послуг Державного казначейства України щодо обслуговування бюджетів, запропоновано окремі напрями їх удосконалення.

Ключові слова: бюджет, державні фінанси, Державне казначейство, виконання бюджетів, казначейські послуги.

Мазанкина Ю.В. Предоставление услуг с казначейского обслуживания бюджетов и направления их усовершенствования.

В данной статье обоснована необходимость существования казначейской структуры в системе финансов государства, приведены основные виды услуг Государственного казначейства Украины по обслуживанию бюджетов, предложены некоторые направления их усовершенствования.

Ключевые слова: бюджет, государственные финансы, Государственное казначейство, выполнение бюджетов, казначейские услуги.

Mazankina Y.V. Service granting from the treasury service of budgets and directions of their perfection.

The necessity of existence of treasury structure in the state system of finances is grounded in this article, the basic types of services of the State treasury of Ukraine after maintenance of budgets are resulted and some directions of their improvement are offered.

Key words: budget, state finances, State treasury, implementation of budgets, treasury services.

ВПЛИВ ДЕРЖАВНОЇ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ПОЛІТИКИ НА РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ РОЗВИТКУ ЛЮДСЬКОГО ПОТЕНЦІАЛУ В РЕГІОНІ

Сучасний етап розвитку комплексу економічних, політичних і суспільних відносин характеризується збільшенням ролі людського потенціалу, а також усе більшим ускладненням суспільства, що у свою чергу висуває нові виклики різним структурам управління всіх рівнів. Процес глобалізації і включення більшості держав, зокрема й України, у загальносвітові економічні та політичні процеси, а також повсюдне поширення ринкових механізмів та інструментів робить украй актуальними питання виживання і розвитку в умовах конкуренції таких суб'єктів, як держави й регіони.

Головною метою державної регіональної політики є створення умов для динамічного, збалансованого соціально-економічного розвитку країни та її регіонів, підвищення рівня життя населення, а також поглиблення процесів ринкової трансформації на основі підвищення ефективності використання потенціалу регіонів, підвищення дієвості управлінських рішень, удосконалення роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування [4]. Причому в останні роки для значного числа країн і регіонів однією з найважливіших умов подальшого соціально-економічного розвитку й найважливішим фактором життєдіяльності суспільства стало питання підвищення і примноження людського потенціалу. З огляду на це недостатня увага до формування людського потенціалу та його ефективної реалізації в регіоні постає проблемою і об'єктивно виходить на одне з перших місць у системі пріоритетів діяльності органів державної влади.

Диференціація життєвого рівня населення в різних країнах світу зумовлена економічним, політичним, соціально-культурним та екологічним середовищем існування людини. Порівняти ці умови і відшукати шляхи їх покращення можна за допомогою показника людського розвитку або розвитку людського потенціалу.

Розвиток людського потенціалу – це процес розширення можливостей вибору людини, серед яких на всіх стадіях соціально-економічного розвитку країни головними є такі можливості: тривалий

час вести здоровий спосіб життя; отримати освіту; доступ до ресурсів, необхідних для забезпечення нормального життєвого рівня; реалізувати власну політичну, економічну та соціальну свободи; забезпечення права на творчість, самоповагу тощо.

Одним з найвідоміших інтегральних показників, які дозволяють скласти власне враження про певну країну, її природні, економічні, соціальні, політичні, демографічні, науково-технічні особливості, є Індекс людського розвитку (ІЛР) або Індекс розвитку людського потенціалу (ІРЛП). Цей індекс запропоновано для порівняльної оцінки бідності, грамотності, освіти, середньої тривалості життя й інших показників в країнах світу. Він використовується з 1993 року ООН у щорічному звіті щодо розвитку людського потенціалу в різних країнах.

При підрахунку ІРЛП враховують три види показників:

- середню тривалість життя при народженні;
- індекс освіти: рівень грамотності дорослого населення країни і сукупна частка учнів та студентів;
- рівень життя, оцінений через ВВП на душу населення при паритеті купівельної спроможності в доларах США.

Індекс ІРЛП відображає досягнення кожної окремої країни в забезпеченні цих трьох найважливіших аспектів людського благополуччя:

- очікуваної тривалості життя, що дорівнює 85 рокам;
- грамотності й охопленні населення освітою всіх трьох ступенів на рівні 100 %;
- ВВП на душу населення на рівні 40 000 дол.

Максимально можливе значення ІРЛП – 1, мінімальне – 0.

З'ясувати, наскільки є дієвою державна регіональна соціально-економічна політика та політика нашого регіону, її вплив на динаміку показників людського потенціалу, можна оцінити шляхом порівняння з показниками сусідніх країн – як за географічним положенням, так і за значенням ІЛР. Наприклад, у 1990 році Україна, Румунія та Російська Федерація мали значення ІЛР, близькі до країн Європи та Центральної Азії. Проте, за період 1990 – 2010 років ці три країни продемонстрували різні ступені прогресу в підвищенні їхнього ІЛР.

Якщо говорити про місце України за Індексом розвитку людського потенціалу, слід зазначити, що хоча за період з 2000 року позиція України в індексі країн повільно підвищувалася (з 80 у 2000 році та 78 у 2003 до 77 та 76 у 2004 - 2005 роках відповідно), у звіті,

опублікованому у 2009 році, за даними 2007 року Україна опинилася лише на 85 місці. Навіть серед колишніх республік СРСР вона поступилася не лише традиційно більш розвиненим прибалтійським країнам, а ще й Росії, Білорусі, Казахстану та Вірменії. Особливо прикро бачити подібні результати, пам'ятаючи, що у 1990 році Україна за значенням Індексу людського потенціалу посідала 45 місце серед 173 країн світу, та входила до складу 55 держав з високим рівнем людського розвитку. У 2010 році цей індекс для України становив 0,710 – категорія високо розвинутих країн, і відносив країну на 69-те місце з 169 держав і територій. Однак, слід зауважити, що він нижчий за середній (0,717) по країнах Європи та Центральної Азії.

Основу людського потенціалу становить демографічний потенціал, що визначається чисельністю та віковим складом населення. У 20-й Доповіді Програми розвитку ООН наголошується на тому, що з 1990 року прогрес у галузі здоров'я уповільнився, що значною мірою обумовлено драматичним регресом у 19 країнах, у яких за останні два десятиліття очікувана тривалість життя скоротилася, зокрема і трьох державах колишнього Радянського Союзу (Білорусь, Російська Федерація та Україна) [2, с. 32].

Показник очікуваної тривалості життя при народженні в Україні у 2009 році становив 69,3 роки, у 2010 році – 68,6 років. Проте за даними Головного управління статистики у Луганській області у 2008 - 2009 роках на Луганщині середня очікувана тривалість життя при народженні – 68,4 роки.

Щодо демографічних тенденцій, зазначених у Доповіді ПРООН 2010 року, середньорічний приріст 2010 - 2015 років в Україні становитиме мінус 0,6 %. Тобто в Україні ситуація з приростом населення розгортається в протилежному напрямі: та сторона демографічного процесу, яка пов'язана з поліпшенням здоров'я населення, збільшенням тривалості життя, зниженням смертності повністю паралізована, про що свідчить загальне скорочення чисельності населення України з майже 52 млн осіб у 1989 році до 45 млн 760 тис. осіб станом на 1 лютого 2011 року (за даними Держкомстату України).

У Луганській області також зберігається тенденція до скорочення населення. За 2009 рік середньорічна кількість наявного населення зменшилася на 1 % [3]. Упродовж 2010 року чисельність населення області зменшилася вже на 0,9 %, міста Луганська упродовж січня-листопада на – 0,7 %. Природне скорочення населення у 2010 році

зафіксовано в усіх регіонах області. Так, у місті Луганську в минулому році порівняно з січнем-листопадом 2009 року обсяг природного скорочення збільшився на 18,9 % [5].

Рівень народжуваності в нашому регіоні в 2010 році порівняно з попереднім роком знизився на 2 %. Наприклад, у місті Луганську кількість зареєстрованих новонароджених за січень-листопад 2010 року в порівнянні з відповідним періодом 2009 року зменшилася на 6,7%. Разом з тим, рівень смертності в області залишився на рівні 2009 року і становив 16,9 % [5].

Серед характеристик розвитку людського потенціалу показник освітньої діяльності є одним з трьох основних індикаторів в інтегрованій оцінці людського розвитку, оскільки без освіти особистість не може вільно реалізувати свій потенціал, знайти відповідну роботу й забезпечувати свої потреби. Рівень грамотності дорослого населення в Україні у 2010 році становив 99,7 %. У системі вищої освіти показовою є частка студентів, які навчаються за рахунок державного бюджету. Разом з тим, їх частка дуже коливається в розрізі областей України [6, с. 8 - 9].

На Луганщині за всіма формами навчання у вищих навчальних закладах здобувають освіту 105,4 тис. студентів (що на 9,3 % менше порівняно з 2009 роком та на 9,9 % – порівняно з 2008 роком), з них 39,2 тис. студентів навчаються за рахунок держбюджету та 2,7 тис. – за рахунок місцевого бюджету, тобто за бюджетні кошти навчається 39,8 %.

Однак, сьогодні межа, що розділяє більш-менш освічені верстви суспільства, набуває нової якості. Вона пролягає не між тими, хто має вищу освіту або не має її, а між тими, хто володіє освітою і хто володіє знаннями. Проте, рушійною силою є цінності, створювані знаннями. Тому статистичні дані про досить високий рівень освіти в нашій країні та регіоні в умовах стагнації високотехнологічних виробництв, критичного рівня безробіття та човниково-ринкової торгівлі як засобу виживання працездатної частини населення викликає гірку іронію і стурбованість про соціальну спадщину. На жаль, сьогодні освіта як суспільне явище продовжує виконувати функцію елементарної передачі знань, простого задоволення кваліфікованими кадрами потреб виробництва, а не джерелом збільшення людського потенціалу нації.

На відміну від очікуваної тривалості життя та освіти, у сфері доходів між країнами та регіонами спостерігається істотна дивергенція. Усім відомо, що основним критерієм визначення економічного рівня

розвитку держави є величина валового внутрішнього продукту в розрахунку на душу населення. Україна саме за ВВП на душу населення найбільш відстає від розвинутих країн. Так, за цінами 2008 року ВВП у розрахунку на одного жителя України становив усього 3899 доларів, що менше майже в 12 разів ВВП США (46350 дол.), у 11 разів – Німеччини (44446 дол.), утричі – Росії (11832 дол.).

Проте, ще гіршою є ситуація в Луганській області. Узагальнюючим показником, що характеризує рівень розвитку економіки регіону, є валовий регіональний продукт (ВРП). За даними Держкомстату в 2008 році він становив в нашому регіоні на одну особу 18338 грн (1528 грн на місяць), що менше від інших областей України: Дніпропетровської (30918 грн), Донецької (26028 грн), Запорізької (23232 грн), Київської (20593 грн, м. Київ – 61592 грн), Одеської (19638 грн), Полтавської (22476 грн) та Харківської областей (21294 грн). У Луганській області в 2009 році він становив на одного мешканця тільки 19885 грн [1].

Основні показники України в складеному ООН світовому рейтингу людського розвитку 2010 року такі: очікувана тривалість життя при народженні – 68,6 років; середня тривалість отримання освіти – 11,3 роки; очікувана тривалість отримання освіти – 14,6 років, ВВП на душу населення – 3899 доларів (у цінах 2008 року), що майже вдвічі менше показника 2005 року – 6848 доларів). Як свідчить національна статистика, за період з 1990 до 2010 роки очікувана тривалість життя при народженні в Україні зменшилася приблизно на 1 рік, середня тривалість навчання зросла більш ніж на 2 роки, очікувана тривалість навчання збільшилася більш ніж на 2 роки. Загалом порівняно з 1990 роком ВВП на душу населення в Україні в 2010 році зменшився в 1,4 рази, порівняно з 2005 роком – в 1,8 рази. Крім того, за підсумками 2009 року 78 % людей, за статистикою ООН, перебувають за межею бідності в Україні.

Проведене дослідження свідчить про те, що сьогодні в нашій країні, а також зокрема в Луганській області відтворюється стале відставання практично зі всіх аспектів людського розвитку – у першу чергу знецінення і деградація накопиченого запасу знань, трудових та професійних навичок і мотивацій. Отже, потенціал соціально-економічного розвитку країни та регіону використовується неефективно: переважна частка населення – це люди з низьким рівнем добробуту й нетривалим життям. Щоб подолати цей дисбаланс і повною мірою реалізувати зазначений потенціал, державна регіональна соціально-

економічна політика та політика нашого регіону повинна бути спрямована на забезпечення органами державної влади та органами місцевого самоврядування збалансованого й комплексного розвитку окремих територій країни виходячи із загальнодержавних та регіональних інтересів, шляхом використання абсолютних та відносних переваг регіонів.

Література:

1. **Державний** Комітет Статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу // <http://www.ukrstat.gov.ua>. 2. Звіт з людського розвитку ПРООН [Електронний ресурс]. – Режим доступу // http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2010_RU_indicators.pdf 3. Програма економічного і соціального розвитку Луганської області на 2010 рік. – Луганськ, 2010. – 279 с. 4. **Романюк В.П.** Сутність, цілі та принципи державної регіональної соціально-економічної політики [Електронний ресурс]. – Режим доступу // http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vpu/Ekon/2009_7/47.pdf 5. Соціально-економічне становище Луганської області за січень 2011 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу // http://www.lugostat.lg.ua/files/spol_obl.htm 6. **Янковська Л.А.** Формування освітньо-фахового потенціалу в системі соціально-економічного розвитку регіону : автореф. дис. на здобуття наук. Ступеня д. е. наук : спец. 08.00.07. „Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика” / Л.А.Янковська. – Львів, 2008. – 40 с.

Мельниченко Г.Л. Вплив державної соціально-економічної політики на розв’язання проблем розвитку людського потенціалу в регіоні.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, зумовлена нагальними потребами суспільства в період трансформаційних змін соціальної та економічної системи не лише в збереженні, а й примноженні людського потенціалу країни. Недостатня увага до формування трудових ресурсів та його ефективної реалізації в регіоні постає проблемою і об’єктивно виходить на одне з перших місць у системі пріоритетів діяльності органів державної влади.

Ключові слова: індекс розвитку людського потенціалу, валовий регіональний продукт, валовий внутрішній продукт, державна регіональна політика, демографічний потенціал.

Мельниченко Г.Л. Влияние государственной социально-экономической политики на решение проблем развития человеческого потенциала в регионе.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена насущными потребностями общества в период трансформационных изменений социальной и экономической системы не только в сохранении, но и приумножении человеческого потенциала страны. Недостаточное внимание к формированию трудоресурсного потенциала и его эффективной реализации в регионе является проблемой и объективно выходит на одно из первых мест в системе приоритетов деятельности органов государственной власти.

Ключевые слова: индекс развития человеческого потенциала, валовой региональный продукт, валовой внутренний продукт, государственная региональная политика, демографический потенциал.

Melnichenko G.L. Effect of the state social and economic policies on the problems of human development in the region solving.

Relevance of the material presented in this paper is caused by the needs of society in the period of transformational change in the social and economic system not only to preserve but to increase human potential of the country. Insufficient attention to the formation of a potential of a person and its effective implementation in the region is a problem and objectively goes to one of the first places in the system of priorities of public authorities.

Key words: human potential development index, gross regional product, gross domestic product, state regional policy, demographic potential.

УДК 342.9 : 364-7

Михайліченко Т.Я.

**МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИМИ
ПІЛЬГАМИ НАСЕЛЕННЯ ТА НАПРЯМИ ЙОГО
ВДОСКОНАЛЕННЯ**

Однією зі складних проблем, які потребують невідкладного вирішення в процесі розбудови демократичної і правової державності України, є забезпечення соціальних гарантій громадянам та створення умов для надання якісних соціальних послуг населенню. На шляху

термінового вирішення цього завдання стоять різні за складністю і масштабом перешкоди.

Відаючи належне напрацюванням вітчизняних учених, таких як : О. Безпалька, С. Бичков, Н. Бородюка, В. Бульба, О. Вакуленка, Ю. Дехтяренко, Н. Кабаченко, М. Кравченко, О. Крентовська, А. Курочкіна, Е. Курочкіна, Е. Лібанова, В. Мартиненко, І. Мигрович, В. Мірошніченко, К. Міщенко, Н. Нижник, А. Новиков, О. Оффердал, О. Палій, В. Роїк, Т. Семигіна, В. Скуратівський, А. Тамм, С. Хеггурт, А. Ягодка, та ін. з проблеми державного управління наданням соціальних послуг населенню, існує потреба у її подальшому дослідженні.

Метою статті є аналіз механізму державної політики забезпечення соціальними пільгами населення та розробка напрямів його вдосконалення.

Існуюча система надання пільг і переваг різним категоріям громадян України вже не повною мірою відповідає економічній та соціально-політичній ситуації у країні. У наш час пільги встановлюються державою з урахуванням заслуг під час захисту Вітчизни, бездоганної військової служби та тривалої добросовісної праці, особам, що постраждали від політичних репресій, ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій та деяким іншим категоріям громадян. При цьому не завжди враховується матеріальне становище осіб, яким надаються пільги.

Одним із найважливіших напрямів реформування соціальної політики в Україні є надання пільг не тільки в натуральній, але й у грошовій формі. Проблема надання пільг назріла у зв'язку із щорічним збільшенням дефіциту держбюджету та зростанням чисельності осіб, що претендують на отримання різних видів соціальних пільг.

Україні дісталася у спадок досить розгалужена радянська система пільг. Крім того, у перші роки незалежності було прийнято велику кількість законів, які регламентували порядок надання пільг та компенсацій. Система державних пільг була покликана частково компенсувати населенню низькі заробітки, несприятливі умови праці, а в низці випадків слугувати додатковим стимулом залучення до різних видів діяльності та визнання особливих заслуг тієї або іншої групи населення.

Законодавство України передбачає надзвичайно широке коло надання пільг з оплати спожитих послуг багатьом категоріям громадян. Систему пільг регулюють 46 нормативно-правових актів, відповідно до

яких держава має зобов'язання щодо надання 156 видів соціальних пільг, гарантій та компенсацій 230 категоріям населення – це близько 43 відсотків населення. За різними оцінками, вартість задекларованих пільг становить 19 - 29 млрд грн на рік, що в кілька разів перевищує обсяг бюджетних коштів, які виділяються на реальне їх фінансування.

Отже, система пільг в Україні дуже розгалужена. Це зумовлено тими завданнями, які було на неї покладено під час її формування. По-перше, пільги за соціальною ознакою є способом забезпечення соціальних гарантій, соціальним захистом, передбаченим Конституцією та іншими законами України. По-друге, пільги за професійною ознакою є додатковим заохоченням для представників певних професій. Нарешті, пільги, що надаються за заслуги перед Батьківщиною, є формою винагороди та визнання громадян. За такої системи дуже важко здійснювати облік надання пільг, обраховувати їхню вартість і захищати відповідні статті Держбюджету.

Забезпечення всіх пільг у тому вигляді, як їх зараз задекларовано в законодавстві України, означає кількаразове збільшення бюджетних видатків на них. Оскільки таке збільшення фактично неможливе, система пільг потребує реформування, тобто підвищення її ефективності, адресності та соціальної справедливості.

Неможливість профінансувати всі пільги зумовлює зупинення чи скасування окремих норм законодавства, які проголошують право на пільги. Щорічні спроби зупинити надання пільг окремим категоріям населення створюють у суспільстві соціальну напруженність. За таких умов виникає об'єктивна необхідність у формуванні нових механізмів реалізації системи державних соціальних пільг.

Головною метою удосконалення системи гарантій, пільг і виплат є формування такої системи, яка повинна забезпечити допомогу сім'ям, що реально мають потребу, та окремим категоріям громадян. При цьому:

- головним джерелом доходів для тих, що працюють, має бути оплата праці, а не численні й часто недостатньо обґрунтовані пільги;
- соціальні виплати має бути пов'язано з рівнем заробітку, трудовим стажем і розмірами перерахованих страхових внесків;
- необхідне посилення страхових принципів у соціальній підтримці громадян.

У перспективі належить реалізувати такі основні шляхи

реформування системи соціальних пільг і виплат:

- розробка єдиних принципів і критеріїв їх надання за видами;
- урахування середньодушового сімейного доходу при призначенні допомоги, що виплачується як соціальна;
- законодавче закріплення права на отримання тільки одного, найбільш вигідного для одержувача, виду соціальної допомоги;
- проведення поетапної заміни пільг грошовими компенсаціями;
- розробка мінімальних державних соціальних стандартів і гарантій, диференційованих з урахуванням особливостей регіонів і надання регіональним органам влади та управління реальних можливостей для їх забезпечення.

Удосконалення системи державних соціальних гарантій та пільг має полягати у:

- виробленні загальних мінімальних стандартів і критеріїв встановлення гарантій та пільг;
- поетапному скасуванні таких, що дублюються, та соціально незначних гарантій і пільг, у загальному скороченні кількості пільг і категорій їх отримувачів з метою концентрації матеріальних і фінансових ресурсів для реального надання дієвої допомоги верствам населення, що мають особливі потреби і є незахищеними;
- вирішенні проблеми надання адресної допомоги особам у разі скасування окремих державних гарантій та пільг;
- стимулювання встановлених державних гарантій та пільг, що не вимагають для своєї реалізації додаткового фінансування, а також недержавних пільг і гарантій, спрямованих на здійснення адресної соціальної підтримки окремих груп населення.

Таким чином, безумовно, рішення щодо реформування пільг мають бути зваженими та продуманими. Під час проведення цих заходів основний акцент має бути зроблено на посиленні адресної соціальної підтримки громадян, що дійсно мають у ній потребу.

Література:

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. - К. : Преса України, 1997. - 48 с. **2. Про** соціальні послуги: закон України від 24.06.2004 р. № 1891-IV // Відомості Верховної Ради України. - 2004. - № 50. - Ст. 537. **3. Про**

затвердження Плану дій з реалізації Концепції реформування системи соціальних послуг до 2012 року: розпорядження Кабінету Міністрів від 30.07.2008 р. № 1052-р. **4. Система** соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. - К. : Центр громадської експертизи, 2009. -104 с.

Михайліченко Т.Я. Механізм забезпечення соціальними пільгами населення та напрями його вдосконалення.

У статті проаналізовано механізм державної політики забезпечення соціальними пільгами населення та напрями його вдосконалення.

Ключові слова: державна політика, соціальні служби, соціальний захист, соціальне забезпечення, соціальні пільги.

Михайличенко Т.Я. Механизм обеспечения социальными льготами населения и направления его усовершенствования.

В статье проанализирован механизм государственной политики обеспечения социальными льготами населения и направления его совершенствования.

Ключевые слова: государственная политика, социальные службы, социальная защита, социальное обеспечение, социальные льготы

Mihailichenko T.Y. Mechanism of providing people by the social privileges and directions of its improvement.

The legal mechanism of state policy of providing population with social privileges and directions of its improvement are analyzed in the article.

Key words: state policy, social services, social defence, public welfare, social privileges.

УДК 352.07 : 364 – 7

Павлова І.Ю.

**ЄДИНА ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН В
ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА
ПОЛПШЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
НАСЕННЮ В УКРАЇНІ**

В європейських країнах широко впроваджують та використовують системи управління якістю органи виконавчої влади,

які ставлять завдання забезпечення прозорості своєї діяльності, поліпшення обслуговування громадян і зростання довіри до влади.

В Україні також стрімко розвивається процес упровадження сучасних систем управління в органи виконавчої влади. Основні вимоги ISO 9001 беруть за основу перший з восьми принципів управління якістю – орієнтація на клієнта, який зобов'язує орган виконавчої влади, який упровадив систему управління якістю, постійно вдосконалювати процес обслуговування клієнта.

Яскравим прикладом стає розробка та вдосконалення методів прийому громадян в органах центральної та місцевої влади, яка є важливою складовою формування ефективної системи діалогу між державою та суспільством та повної відповідності стандартам системи управління якістю. Подальше вдосконалення цієї системи має стати одним з пріоритетних, оскільки саме від того, наскільки буде комфортно відчувати себе громадянин, звертаючись в державні органи багато в чому буде залежати кінцевий результат реформ, які сьогодні проводяться в Україні. Саме ефективна система прийому громадян є невід'ємним атрибутом демократичного ладу європейського типу, який сьогодні намагаються втілити в життя.

Ця проблема стає ще більш злободенною, коли мова заходить про організацію прийому громадян з соціальних питань, зокрема надання допомоги родинам. Це, насамперед, пов'язано з тим, що в Україні сьогодні існує складна соціально-економічна ситуація і багато родин потребують державної підтримки. Саме тому вкрай необхідна ефективна система прийому громадян, яка дозволить системно вирішувати весь комплекс питань, пов'язаних із соціальною допомогою українській родині.

23 травня 2005 року Міністерство праці та соціальної політики України видало наказ № 183 „Про впровадження в місцевих органах праці та соціального захисту населення єдиної технології прийому громадян, які звертаються за призначенням усіх видів соціальної допомоги” [1, с. 94 - 113] . Метою новацій стало створення сучасної системи соціального захисту населення, підвищення ефективності надання державної підтримки шляхом спрощення процедури її призначення. Це був спільний проект міністерства з Світовим банком, який отримав назву „Удосконалення системи соціальної допомоги в Україні” що впроваджується відповідно до Угоди про позику від 28.11.2005 № 4807-UA, укладеної між Міжнародним банком реконструкції та розвитку та Україною, угоди про співробітництво між

Міністерством праці та соціальної політики України і Луганською обласною державною адміністрацією. Зідно з проектом органи соціального захисту населення здійснюють відповідну роботу щодо запровадження надання усіх видів соціальної допомоги за однією заявою.

У рамках реалізації проекту було розроблено стандартну модель надання соціальної допомоги на місцевому рівні, що базується на застосуванні єдиної технології прийому громадян із призначенням усіх видів соціальної допомоги та на підставі одного пакета документів [2].

Головною метою Проекту є запровадження комплексного підходу до адресної підтримки найбідніших верств населення: інвалідів, самотніх, багатодітних родин, людей похилого віку та інших категорій громадян, що потрапили в складні життєві обставини.

Основний напрям Проекту – поглиблення адресності надання соціальної допомоги та відпрацювання ефективного механізму функціонування місцевих органів праці та соціального захисту населення.

Основні принципи єдиної технології можна задекларувати як таку співпрацю з відвідувачем:

- ми прийемо рішення про допомогу за вашим зверненням одразу після одержання необхідної інформації;
- ми розглянемо всі звернення послідовно й законно;
- ми дамо пояснення з приводу обґрунтування нашого рішення;
- ми повідомимо вас про ваше право оскарження прийнятих рішень.

Для впровадження єдиної технології прийому громадян у міністерстві праці та соціальної політики було проаналізовано весь ланцюжок надання соціальної допомоги за її видами, навантаження на спеціалістів, які безпосередньо зайняті в цьому процесі. Це допомогло зрозуміти, які функції дублюються, прорахувати час, який витрачають заявники на оформлення соціальної допомоги [3].

Серед послуг, які населення може отримати внаслідок упровадження нової системи прийому, можна виділити такі:

1. Заявники можуть отримати інформацію чи прийти на прийом у зручний для них день і час.
2. Заявники можуть попередньо записатися на прийом за телефоном, замовити необхідну довідку.
3. Працює „гаряча лінія”, за допомогою якої спеціалісти оперативного проконсультують усіх бажаючих.

4. Поглибилася й адресність допомоги – зменшилася кількість випадків надання тим, хто її не потребує, натомість підвищився рівень охоплення найбільш малозабезпечених верств населення соціальними виплатами та послугами;
5. Найближчим часом планується запровадити пластикову чи іншого виду картку – так званий соціальний паспорт особи. Це дасть змогу зробити державну допомогу більш адресною. На соціальну картку планується також перевести програму житлових субсидій, зробивши її елементом системи готівкових соціальних виплат.

Основою функціонування єдиної технології прийому громадян є, з одного боку – створення єдиного центру надання соціальної допомоги, а з іншого – розподіл повноважень різних підструктур УПСЗН та чіткий розподіл функцій між ними. Це, у свою чергу, дозволяє збільшити ефективність роботи з населенням та перешкодити бюрократизації процесу надання соціальної допомоги родинам.

Головними принципами введення нових правил прийому громадян є:

- надання якісних послуг отримувачам допомоги з максимальною зручністю та мінімальними затратами;
- підвищення адресності соціальної допомоги та забезпечення цільового використання коштів, передбачених для її надання;
- створення працівникам органів праці та соціального захисту населення сприятливих умов для ефективної роботи;
- створення атмосфери взаємоповаги між працівниками органів праці та соціального захисту населення й отримувачами допомоги.

Упроваджена модель надання соціальної допомоги забезпечує рівноправне надання громадянам соціальної допомоги незалежно від місця проживання, а також сприяє:

- застосуванню інтегрованого підходу до надання соціальної допомоги та соціальних послуг;
- забезпечує безперешкодний доступ громадян до інформації стосовно отримання соціальної допомоги та соціальних послуг;
- сприяє формуванню у працівників органів праці та соціального захисту населення відповідних професійних навичок, надає їм інформацію та методичну підтримку для виконання завдань з обслуговування населення.

Виходячи з вищезазначеного, можемо зробити висновок, що успішне впровадження єдиної технології прийому громадян в роботу органів виконавчої влади буде відповідати основним вимогам стандарту ISO 9001, а саме:

- максимальному задоволенню потреб і запитів клієнтів;
- залученню персоналу належної кваліфікації і підготовки;
- упорядкуванню документообігу;
- упровадженню процедури внутрішнього аудиту;
- проведенню запобіжних і коригувальних дій;
- здійсненню систематичного планування, аналізу та постійного поліпшення результатів діяльності.

Зазначена технологія є зразком упровадження системи управління якістю у діяльність органів державного управління щодо надання адміністративних послуг.

Література:

1. Надання соціальної допомоги населенню в Україні : зб. законодавчих актів. – Ч. I. – К., 2010. – 400 с. **2. Швець С.** Єдина технологія прийому громадян – якість соціальних послуг/ С. Швець // Україна молода [Електронний ресурс]. – Режим доступу // <http://www.umoloda.kiev.ua/number/903/113/32907/>. **3. Швець С.** Соціальна служба стає ближчою до людей/ С. Швець // Зеркало недели. - 2007.– № 21 (650)

Павлова І.Ю. Єдина технологія прийому громадян в органах виконавчої влади як важлива складова поліпшення якості соціальних послуг населенню в Україні.

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена необхідністю упорядкування системи соціальної допомоги в Україні, а також необхідністю розробки національної законодавчо-правової бази з метою радикальної зміни й нових підходів до принципів соціального захисту, переорієнтації діяльності всіх органів соціального захисту на надання адресної допомоги пенсіонерам, інвалідам, ветеранам та іншим

найбільш вразливим верствам населення. Упровадження єдиної технології прийому громадян для надання всіх видів соціальної допомоги має на меті створення таких переваг, як комплексне обслуговування громадян; призначення усіх видів соціальної допомоги за однією заявою на підставі одного пакета документів; скорочення часу оформлення документів і термін їх опрацювання; підвищення рівня охоплення найбільш малозабезпечених верств населення соціальними виплатами та послугами; поглиблення адресності надання допомог та послуг.

Ключові слова: єдина технологія прийому громадян, соціальна допомога, адресність, державна підтримка.

Павлова И.Ю. Единая технология приема граждан в органах исполнительной власти как важная составляющая улучшения качества социальных услуг населению в Украине.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена необходимостью упорядочивания системы социальной помощи в Украине, а также необходимостью разработки национальной законодательно-правовой базы с целью радикального изменения и новых подходов к принципам социальной защиты, переориентации деятельности всех органов социальной защиты на оказание адресной помощи пенсионерам, инвалидам, ветеранам и другим наиболее уязвимым слоям населения. Внедрение единой технологии приема граждан для предоставления всех видов социальной помощи имеет целью создание таких преимуществ, как комплексное обслуживание граждан; назначение всех видов социальной помощи по единому заявлению на основании одного пакета документов; сокращение времени оформления документов и срок их обработки, повышение уровня охвата наиболее малообеспеченных слоев населения социальными выплатами и услугами; углубление адресности предоставления помощи и услуг.

Ключевые слова: единая технология приема граждан, социальная помощь, адресность, государственная поддержка.

Pavlova I.Y. Unified technology of citizens reception in the executive branch as an important part of the quality improving of social services in Ukraine.

Relevance of the material presented in this paper due to the necessity of ordering the social assistance system in Ukraine, as well as the need to

develop a national legislative framework with a view to a radical change and new approaches to the principles of social protection, the reorientation of all the social security authorities to provide targeted assistance to pensioners, disabled, veterans and other most vulnerable populations. The introduction of the unified technology of citizens reception to provide all types of social assistance is intended to create such advantages as: integrated services of citizens: the appointment of all types of social assistance in one application under one set of documents, reducing paperwork and time duration of their processing, increase the level of coverage for the most needy population by social transfers and services; deepening targeting aid and services.

Key words: unified technology of citizens' reception, social assistance, targeting, state support.

УДК 656.13:658

Переветнюк С.В.

РЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ ПАСАЖИРСЬКИМИ ПЕРЕВЕЗЕННЯМИ

Велику роль у забезпеченні якості життя населення відіграє громадський пасажирський транспорт (далі – ГПТ). Це один з небагатьох секторів економіки, результати якої повною мірою відчувають на собі всі мешканці населених пунктів. ГПТ є дуже складною соціально-технічною системою, яка має величезну соціально-економічну значущість для господарства міст. Згідно зі статистичними даними, у містах України більше 75 % населення користується транспортом загального користування. Тому в сучасних умовах зростає економічне значення суспільного транспорту. Його розвиток сприяє подоланню все зростаючої транспортної перевантаженості міських магістралей, запобіганню парниковому ефекту, головною причиною якого є вихлопні гази більш ніж 100-тисячного парку автомашин у місті.

Транспортна політика в галузі громадського пасажирського транспорту визнає пріоритетність цієї соціально важливої інфраструктури, яка вимагає державної підтримки. Ураховуючи соціальну значущість громадського пасажирського транспорту,

платоспроможність населення, цінова політика в галузі вартості проїзду в наш час регулюється державою. У результаті цієї політики ГПТ був і залишається планово-збитковим.

Закон України „Про автомобільний транспорт” регулює відносини між автомобільними перевізниками, замовниками транспортних послуг, органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, пасажирями, власниками транспортних засобів, а також їх відносини з юридичними та фізичними особами — суб’єктами підприємницької діяльності, які забезпечують діяльність автомобільного транспорту та безпеку перевезень.

Метою дослідження є розробка теоретичних, методичних і практичних положень щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління пасажирськими перевезеннями шляхом забезпечення ефективного функціонування підприємств пасажирського транспорту у взаємодії з місцевими органами управління.

Широке коло питань, пов’язаних з ефективним розвитком управління пасажирськими перевезеннями, знайшло своє відображення у працях вітчизняних і зарубіжних економістів, зокрема А. Абрамова, М. Беленького, І. Белова, Н. Винниченко, В. Верлоки, О. Вовка, М. Жердева, Д. Ковальова, Ю. Кулаєва, М. Макаренка, В. Пасічника, В. Персіанова, М. Трихункова, Є. Ханукова, Р. Царьова, Ю. Цветова, А. Шишкова та інших вчених.

Основними завданнями державної політики з питань організації пасажирських перевезень пасажирів є:

- визначення основних правових та організаційних основ державного регулювання у сфері перевезень пасажирів,
- установлення вимог до перевізників, водіїв та транспортних засобів щодо забезпечення безпеки дорожнього руху та екологічної безпеки,
- визначення системи державного контролю, прав, обов’язків та відповідальності державних органів виконавчої влади та перевізників за порушення міжнародних договорів та законодавства України.

Сьогодні актуальною проблемою є нелегальні пасажирські перевезення. Це одна з найбільш гострих проблем для галузі автомобільного транспорту.

Отже, для забезпечення належної організації якісних та безпечних пасажирських перевезень громадським автомобільним транспортом треба вирішити проблему нелегальних перевезень.

Вирішення цієї проблеми можливе виключно за рахунок тісної співпраці різних органів контролюючої сфери з органами влади на місцях.

За результатами аналізу зазначеної проблеми та дослідження основних характеристик, виявлено такі фактори, за допомогою яких можна констатувати факт організації нелегальних автоперевезень:

- відправлення автобусів з місць стихійного накопичення громадян за відсутності в них автостанцій;

- розвиток мережі замовлення поїздок по телефону;

- відсутність установлених розкладів руху, недотримання вимог безпеки при здійсненні перевезень;

- використання для перевезень автобусів малої пасажиромісткості, що в більшості випадків переобладнані з вантажних автомобілів;

- оперативне реагування при змінах попиту на перевезення;

- швидкість доставки пасажирів на 40 - 50 % вища порівнянню з регулярними рейсами (за рахунок недотримання дозволеної швидкості руху та через відсутність проміжних зупинок);

- відправлення рейсів здійснюється в міру наповнення транспортних засобів;

- перевезення в основному здійснюються за напрямками від Києва до обласних і районних центрів, а також у літній період - до місць відпочинку.

Причини розвитку нелегальних перевезень. Серед основних причин розвитку нелегальної маршрутної мережі слід виділити такі:

- незадовільна робота контролюючих органів усіх видів у питаннях роботи так званих „нелегалів”;

- недосконалість до останнього часу положень законодавства, зокрема в частині відокремлення видів перевезень і відповідальності за здійснення „нелегальних” перевезень;

- невідповідність місць розміщення автостанцій реальним потребам;

- не усвідомлення громадянами всіх ризиків, пов’язаних з користуванням послугами „нелегальних” перевізників;

- неможливість проведення оперативних змін у розкладах руху маршрутної мережі регулярного сполучення;

— недостатня дисциплінованість водіїв у питаннях здійснення зупинок для посадки та висадки пасажирів тільки в місцях, передбачених розкладом руху;

— більша вартість квитка при придбанні його на автостанції порівняно з купівлею квитка в автобусі;

— тіньовий обіг коштів, які сплачуються при користуванні послугами так званих „нелегальних перевізників”.

При цьому варто зазначити, що послугами таких перевізників систематично користуються пасажирів, і в наш час їх призупинення може призвести до недостатнього задоволення потреб пасажирів у перевезеннях. І ліквідувати незаконні перевезення складно через їх масовий характер. Отже, боротьба з нелегальними перевезеннями має супроводжуватися внесенням змін до маршрутної мережі, якими передбачатиметься відкриття ряду додаткових маршрутів та рейсів.

При цьому найбільш важливим аспектом залишається необхідність посилення контрольних заходів за участю органів влади різних рівнів. Так, наприклад, слід звернути окрему увагу на роль, яка має виконуватись правоохоронними органами, а також податковою інспекцією. Нелегальні перевезення пасажирів здійснюються в умовах значного тіньового обігу коштів. За різними оцінками, обсяги коштів, які не надходять до державного бюджету унаслідок діяльності нелегальних перевізників, перевищують 500 млн грн.

Крім того, значна увага має приділятися широкому висвітленню (зокрема й через засоби масової інформації, рекламні щити на автомобільних шляхах тощо) усіх ризиків і негативних наслідків користування послугами незаконних перевізників.

Таким чином, тільки спільна робота з усунення незаконних перевезень за участю органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування дасть змогу забезпечити потреби в перевезеннях з належним рівнем безпеки та комфортності, забезпечити захист економічних інтересів тих суб'єктів господарювання, що у своїй діяльності дотримуються вимог законодавства, а також виведення з тіньового обігу коштів і, як наслідок, збільшити надходження податків до державного бюджету.

Література:

1. Перевізник - № 13, 20, 23 від 2010 року. Видання Державної адміністрації автомобільного транспорту. **2. Про автомобільний транспорт:** закон України (в редакції Закону N 3492-IV (3492-15) від

23.02.2006. – ВВР. – 2006. - N 32. - ст.273) (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 586-VI (586-17) від 24.09.2008). **3. Правила** надання послуг пасажирського автомобільного транспорту затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 р. № 176 (176-97-п) (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2007 р. № 1184).

Переветнюк С.В. Регіональне управління пасажирськими перевезеннями.

У статті наведено інформацію про стан регіонального управління пасажирськими перевезеннями, перспективи їх розвитку та питання, пов'язаних з організацією якісних, безпечних перевезень, за допомогою якої можна проаналізувати вплив нелегальних перевезень на розвиток галузі пасажирського автомобільного транспорту.

Ключові слова: регіональне управління транспортом, пасажирські перевезення, транспорт.

Переветнюк С. В. Региональное управление пассажирскими перевозками.

В статье приведена информация о состоянии регионального управления пассажирскими перевозками, перспективы их развития и вопросы, связанных с организацией качественных, безопасных перевозок, с помощью которой можно проанализировать влияние нелегальных перевозок на развитие отрасли пассажирского автомобильного транспорта.

Ключевые слова : региональное управление транспортом, пассажирские перевозки, транспорт.

Perevetnyuk S. V. Regional management of passenger transportations.

The article presents information on the status of regional passenger transportation, their development prospects and issues associated with the organization of high quality, safe transport you can use to analyze the impact of illegal traffic the development of passenger road transport industry.

Key words: regional passenger transportation, development prospects, transport.

Перетяка О.П.

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Ще з радянських часів склалася нерівноправна система відносин між державними й місцевими органами виконавчої влади, підвідомчими їм установами й громадянами. Останні найчастіше постають у ролі прохачів навіть у випадках задоволення їхніх безперечних прав і законних інтересів. Сучасна стратегія реорганізації адміністративної системи, що містить заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються українським громадянам, є важливою ланкою загальної внутрішньої державної політики, спрямованої на вдосконалення механізмів адміністративного управління та зміцнення й розширення зв'язків з населенням.

Закон України „Про доступ до публічної інформації” [1], який набуває чинності 11 травня 2011 р., потребує забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень, створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації. Він значною мірою сприятиме покращенню системи надання адміністративних послуг громадянам. Ця обставина вимагає впровадження в адміністративно-правову практику нової концепції надання органами державної та місцевої влади адміністративних послуг, де споживачі матимуть більш широкі права та повноваження, не будуть пасивними суб'єктами, якими маніпулюють чиновники.

Одним з базових напрямів процесу реформування державного управління є формування та розвиток системи адміністративних послуг. У цілому сучасна стратегія модернізації внутрішньої державної політики повинна містити заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються громадянам, удосконалення системи управління на місцях і зміцнення зв'язків органів місцевого самоврядування з населенням. Важливим елементом розвитку державної служби є підвищення стандартів адміністративних послуг, поліпшення їхньої організації та розподілу.

В основі діяльності структур державного управління й органів місцевого самоврядування при наданні послуг населенню повинні бути покладені такі принципи:

- чітке обґрунтування та розробка сучасних стандартів адміністративних послуг;
- максимальна відкритість та повнота інформації про послуги, що надаються громадянам;
- можливість вибору адміністративних послуг, їхня доступність, корисність та ефективність;
- право на апеляцію при наданні поганої якості послуг органами влади та місцевого самоврядування;
- повага законних прав громадян та обов'язкове їхнє дотримання;
- ефективне використання ресурсів громади та держави;
- вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг та введення інновацій у цей процес;
- проведення спільної роботи з провайдерами послуг та мотивування останніх на підвищення якості та ефективності адміністративних послуг;
- налагодження постійного зворотного зв'язку з населенням та оцінювання ступені задоволеності споживачів державних послуг.

Реалізація зазначених вище принципів неможлива без забезпечення комплексного підходу до розробки державної політики в цій галузі з орієнтацією на загальнонаціональні інтереси та стратегічні цілі. При цьому необхідно підвищення відповідальності органів місцевої влади та самоврядування за розподіл державних послуг з урахуванням інтересів різних соціальних груп (людей похилого віку, жінок, інвалідів, національних меншостей), використання сучасних технологій; упровадження нових послуг для розвитку малого бізнесу. Поліпшенню якості державних послуг сприяє використання сучасних інформаційних технологій та раціональна організація роботи з громадянами.

Для підвищення ефективності системи державного управління в нашій державі в інтересах громадян необхідно чітко визначити на рівні законодавчих норм інститут адміністративних послуг [2]. Модернізація системи надання адміністративних послуг припускає формування в органах влади спеціальних багатофункціональних центрів, що діють за зразком „єдиного вікна”, використання інформаційно-комунікативних технологій через мережу Інтернет. Реалізація спрощеного доступу громадян до інформації про державні послуги для населення, про діяльність органів місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування, до загальної довідкової інформації вимагає розробки комплексної системи інформування громадян про порядок і результати надання адміністративних послуг. Це можливо при наявності в органах

місцевого самоврядування та державної влади Інтернет-порталів, при сформованих системах інформаційного доступу через мобільні пристрої та центри телефонного зв'язку.

Важливим елементом взаємодії органів державної й місцевої влади із громадянами є розвиток інформаційних систем, що забезпечують транзакційні комунікації між її учасниками. Такі інформаційні системи дозволять здійснити підтримку операційної діяльності з прийому заяв громадян і контролю за наданням адміністративних послуг. Через них стане більш ефективним поширення серед населення нормативної та довідкової інформації, яка має містити різноманітні реєстри (державних і муніципальних послуг, посадових осіб та органів державного й місцевого управління, оскаржень рішень і дій (бездіяльності) органів державної влади й місцевого самоврядування).

Інформаційні системи органів державної та місцевої влади повинні забезпечити інформаційно-технологічну підтримку операційної діяльності щодо виконання встановлених регламентів і надання державних послуг у рамках окремого відомства (підрозділу). Через них можна також здійснювати моніторинг і аналіз результатів надання послуг, громадський контроль за процесами реалізації державних і муніципальних послуг. Крім того, органам влади доцільно мати відповідні інформаційні системи, які б забезпечили досудове (позасудове) оскарження громадянами рішень і дій (бездіяльності) надання державних послуг.

Створення спеціальної інформаційно-технологічної системи дозволить упорядкувати комунікативні зв'язки й інформаційні потоки між громадянами та органами влади, забезпечити однозначну (юридично значущу) ідентифікацію громадян і організацій при наданні їм державних (адміністративних) послуг в електронному вигляді, можливість прийому платежів за державні послуги дистанційним чином. Це буде сприяти поліпшенню якості державних послуг, модернізації всієї системи державної служби шляхом зміни системи стимулювання службовців, підвищення відповідальності останніх за ефективне виконання власних обов'язків у сфері надання населенню адміністративних послуг.

Безсумнівно, перехід від прямого контакту чиновника й громадянина до дистанційної взаємодії від органів державної та місцевої влади вимагає відповідного матеріально-технічного й організаційного забезпечення, навчання суб'єктів комунікації. Тому перехід до надання

адміністративних послуг в електронному вигляді може бути у вигляді поступового й поетапного його вирішення. На нашу думку, процес реалізації концепції інформаційного супроводу адміністративних послуг має бути поступовим та містити чотири етапи.

На першому етапі передача документів припускає передачу в органи державної й місцевої влади електронних документів на фізичних носіях або в друкованому вигляді. При цьому повинна бути передбачена можливість заповнення документів на робочому місці у відповідній установі або відомстві.

На другому етапі органи виконавчої влади створюють відомчі електронні бази даних, забезпечують можливість доступу до них громадян з метою здійснення запитів і одержання довідок. У цей період державним (місцевим) органам управління варто провести значну роботу щодо формування відповідних баз даних у зручному для громадян їхньому використанню. Розуміючи, що чиновники воліють бути монополістами у володінні відкритої інформації про власну діяльність, недержавні організації повинні організувати ретельний громадський контроль за наповненням значимою та відкритою інформацією відповідних баз даних.

Третій етап передбачає можливість передачі населенню або організаціям заповнених електронних форм документів, необхідних для одержання державної послуги, для звернення у відповідні відомства з використанням мережі Інтернет, для попередньої перевірки відомством цих документів, а також для запису на очний прийом.

На завершальному етапі повинен бути реалізований безконтактний обмін документальною інформацією між громадянами й органами влади. При цьому буде зведена до мінімуму необхідність очного відвідування відповідного вповноваженого органу або відомства. Така процедура взаємодії державних службовців і населення лише позитивно позначиться на рівні зловживань в органах місцевої та державної влади.

Таким чином, майбутня реорганізація адміністративної системи, що містить заходи щодо поліпшення якості державних послуг, які надаються українським громадянам, значною мірою вплине на зміну механізмів надання державних послуг громадянам. Це буде сприяти більш ефективній взаємодії органів місцевої влади з населенням, формуванню системи протидії корупції в країні.

Література:

1. Про доступ до публічної інформації : закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17>
2. Кудряченко А., Здіорук О., Горелов Д. Шляхи удосконалення надання публічних послуг громадянам у контексті децентралізації владних повноважень / А. Кудряченко, О. Здіорук, Д. Горелов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/Juni/8.htm>

Перетяка О.П. Удосконалення системи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування.

Зміни, що зараз спостерігаються в системі державного управління, потребують вдосконалення механізмів надання громадянам адміністративних послуг. В статті розглянуто основні принципи надання послуг населенню органами державної влади та місцевого самоврядування. Запропоновано розглядати процес реалізації концепції інформаційного супроводу адміністративних послуг як низку чотирьох послідовних етапів, яка дозволить побудувати систему дистанційної взаємодії органів державної та місцевої влади з громадянами.

Ключові слова: адміністративні послуги, державна влада, місцеве самоврядування, інформаційна система.

Перетяка О. П. Усовершенствование системы предоставления услуг населению органами государственной власти и местного самоуправления.

Изменения, наблюдаемые в настоящее время в системе государственного управления, требуют совершенствования механизмов предоставления гражданам административных услуг. В статье рассмотрены основные принципы оказания услуг населению органами государственной власти и местного самоуправления. Предложено рассматривать процесс реализации концепции информационного сопровождения административных услуг как ряд четырех последовательных этапов, которые позволят построить систему дистанционного взаимодействия органов государственной и местной власти с гражданами.

Ключевые слова: административные услуги, государственная власть, местное самоуправление, информационная система.

Peretyaka O.P. Improving of system of service granting for population by the state power organs and local self-government organs.

The changes now observed in the public administration system demand mechanisms for improvement of administrative services for citizens. The basic principles of public services by state and local authorities are analyzed in the article. It is suggested to scrutinise the implementation of the concept of information support of administrative services with a series of four stages, which will build the system of distant interaction of state and local governments with citizens.

Key words: administrative services, state power, local self-government, information system.

УДК 364.4-053.2-058.862

Постолянюк Т.В.

**ШЛЯХИ РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ СОЦІАЛЬНОГО
СИРІТСТВА ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ЩОДО
РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ В УКРАЇНІ**

Останнім часом в Україні зростає чисельність дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

З метою запобігання поширенню соціального сирітства приймалися рішення Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, спрямовані на поліпшення, виховання, навчання, соціального захисту та матеріального забезпечення дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Стаття 52 Конституції України проголошує, що утримання і виховання дітей-сиріт та дітей, які залишилися без батьківського піклування, покладається на державу. Незважаючи на це, найкращим середовищем для розвитку дитини залишається сім'я. Тому в Україні визнано пріоритет сімейного виховання та необхідність забезпечення всебічної підтримки осіб, які виявили бажання взяти на виховання покинутих дітей. Крок у цьому напрямі вже зроблено – створено дитячі будинки сімейного типу та прийомні сім'ї, які поєднують у собі сімейну

турботу про дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, та фінансову підтримку з боку держави.

Проблеми сирітства, причини зростання соціального сирітства та наслідки позбавлення дітей батьківської опіки досліджуються в працях багатьох науковців: О.Балакіревої, О.Безпалько, Л.Волинець, С.Воскобойнікової, М.Галагузової, А.Канської, Б.Кобзаря, І.Пеши, А.Прихожана, Н.Толстих, Є.Рибінського, Ю.Якубової та ін.

Окремі питання соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, досліджують у своїх наукових працях такі вчені і фахівці, як В.В.Андреев, Н.Б.Болотіна, В.Я.Бурак, Л.С.Волинець, К.В.Добромислов, О.І.Карпенко, Н.Ю.Максимова, О.Є.Мачульська, А.М.Нечаєва, І.В.Пеша, Н.Т.Синчук, І.М.Сирота, та ін.

Метою статті є розв'язання проблем соціального сирітства шляхом влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування до сімейних форм виховання.

Зростання соціального сирітства в Україні (табл. 1) в останні роки зумовлюється рядом економічних та соціальних чинників. Розглядаючи економічні чинники, слід виділити такі: низький матеріальний рівень, безробіття, зайнятість батьків „човниковим бізнесом”, який вимагає частої й довготривалої відсутності батьків; погіршення функціонування державних установ, покликаних займатися вихованням та утриманням дітей; відсутність постійного житла (малозабезпечені сім'ї продають свої оселі, щоб забезпечити собі засоби існування, заздалегіть виписуючи дітей, залишаючи їх без даху над головою). До соціальних причин поширення соціального сирітства слід віднести асоціальний спосіб життя, тобто різні види залежності (пияцтво, наркоманія й токсикоманія), проституція, участь у протизаконній діяльності; примушення дітей до жебрацтва з боку дорослих членів родини, різноманітні форми насильства над дітьми в сім'ї та державних закладах опіки; позбавлення батьків прав на виховання неповнолітніх дітей; позашлюбне народження дитини; ув'язнення батьків; смерть одного або обох батьків; послаблення моральної відповідальності батьків за виховання дітей [1, с.33-37].

Таблиця 1

**Кількість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування
(за даними Державного комітету статистики України)**

рік	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Загальна кількість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	96 112	97 590	97 829	102 912	102 924	103 542	100 787

Розглядаючи феномен українського суспільства – соціальне сирітство, слід зазначити, що це негативне явище виникло через недостатню увагу з боку суспільства та держави до сімей, що виховують дітей. Загострення демографічної кризи, низький матеріальний рівень життя багатьох сімей, аморальний спосіб життя батьків призводить до відокремлення сім'ї від батьківства. Причини, через які діти позбавляються батьківського піклування, досить різні, але наслідок один - дитина позбавляється конституційного права на сімейне виховання.

Вирішення проблеми сирітства – один з пріоритетних напрямків державної соціальної політики. Це явище може бути подолано шляхом знайдення сім'ї кожній дитині.

На сьогодні головним пріоритетом соціальної функції держави залишається важлива суспільна категорія її адресатів – діти-сироти.

З 2006 р. в Україні розпочався процес деінституціалізації дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, що передбачає комплекс дій щодо виведення дітей із державних установ піклування з метою створення умов для виховання та розташування дітей поза закладами інтернатного типу.

В Україні сьогодні вже існують певні позитивні напрацювання, діють альтернативні форми виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Серед них: біологічна сім'я; усиновлення; опікунство; прийомні сім'ї; дитячі будинки сімейного типу; державне утримання: заклади для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Кожна дитина має право на виховання в сімейному оточенні

незалежно від того, чи може її біологічна родина забезпечити нормальні умови життя та виховання, чи батьки належним чином виконують свої обов'язки. Щодо дітей, які за певних життєвих обставин залишилися без батьківського піклування, то обов'язок забезпечення їхнього розвитку і виховання бере на себе держава. Пріоритетом у влаштуванні таких дітей Сімейним кодексом України, Законами України „Про охорону дитинства”, „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей - сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування” визначено саме сімейне виховання. Розвиток сімейних інститутів улаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, що в останні роки набув загальнодержавного значення, є життєво необхідною умовою виховання дітей, позбавлених можливості виховуватися у біологічній родині [3, с.111].

Таблиця 2

Кількість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які виховуються в сім'ях громадян України (за даними Міністерства сім'ї, молоді та спорту)

рік	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Загальна кількість ПС станом на кінець року	70	131	180	744	1617	2461	2931
Кількість дітей (осіб), які виховуються у ПС станом на кінець року	129	240	288	1152	2561	4050	4934
Загальна кількість ДБСТ станом на кінець року	112	127	149	234	300	400	484
Кількість дітей (осіб), які виховуються у ДБСТ станом на кінець року	1134	1214	1025	1462	1960	2605	385

Саме сімейні форми утримання та виховання дітей-сиріт та

дітей, позбавлених батьківського піклування, найкраще відповідають інтересам дитини та її соціалізації в суспільстві [2, с.199].

Для реалізації права кожної дитини на виховання у сім'ї. Заходами щодо поліпшення становища дітей-сиріт і дітей, які залишилися без піклування батьків, передбачається поширення практики організації різних форм родинного виховання дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування. Досвід роботи дитячих будинків сімейного типу, прийомних сімей в Україні розглядається як один із ефективних шляхів розв'язання проблеми соціального сирітства.

В Україні існує розгалужена мережа державних органів, на яких покладено обов'язок піклуватися про дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, зокрема служби у справах дітей, органи опіки та піклування, органи освіти та науки, управління (відділи) у справах молоді та спорту, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та інші. Безпосереднє ведення справ та координація діяльності щодо дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, покладаються на служби у справах дітей.

Служба у справах дітей є підрозділом райдержадміністрації, у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України „Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей”, „Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування”, „Про державні адміністрації”, Положенням про службу у справах дітей та іншими законодавчими актами.

Основними завданнями служби у справах дітей є:

- реалізація на території району державної політики з питань соціального захисту дітей, запобігання дитячій бездоглядності та безпритульності, вчиненню дітьми правопорушень;
- забезпечення додержання вимог законодавства щодо встановлення опіки та піклування над дітьми, їх усиновлення, влаштування в дитячі будинки сімейного типу, прийомні сім'ї;
- здійснення контролю за умовами проживання та виховання дітей, позбавлених батьківського піклування та дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах в сім'ях, дитячих будинках, в спеціальних установах і закладах соціального захисту для дітей усіх форм власності;
- координація роботи районної Комісії з питань захисту прав дітей, надання органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам консультації з питань

соціального захисту дітей, запобігання дитячій безпритульності та бездоглядності.

У сучасних умовах конче потрібен подальший розвиток нових форм влаштування дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, що значно зменшить кількість сиріт в Україні. Тому особлива увага нині приділяється розвитку сімейних форм опіки та подальшому впровадженню інституту прийомної сім'ї. Наприклад, у Росії намітився процес сімейних виховних груп. Базою для створення такої групи є реальна сім'я російських громадян, які беруть на себе відповідальність за вихованця спеціалізованого закладу. Сімейна виховна група може змінювати свій статус, тобто бути перехідною формою до прийомної, сім'ї опікуна, піклувальника. Держава оплачує утримання дітей у сім'ї і працю одного з її членів як вихователя. Робота вихователя має контрактний і строковий характер.

На нашу думку, в Україні також можливе впровадження такої форми утримання дітей-сиріт, адже, створення прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу набрало обертів, чим зменшило кількість сиріт, і рівень розвитку та соціалізації дітей у таких сім'ях набагато вищий від того, який може забезпечити інтернатна система виховання.

Усе вищевикладене вимагає від держави й суспільства подальшого розвитку сімейних форм виховання соціальних сиріт, необхідність розвитку законодавчої і фахової підтримки державних служб, які сприяють створенню прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.

Дослідження наявної системи профілактики соціального сирітства показало потребу в розширенні мережі прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу та впровадженню нових форм виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Література:

1. Дейна В.В. Діти, позбавлені батьківського піклування, як феномен соціального сирітства/ В.В.Дейна // Соціальна педагогіка: теорія і практика.- 2006. - № 1 - С. 33 - 37. **2. Доля І.М.** Дитячий будинок сімейного типу: механізм подолання соціального сирітства в Україні/ І.М.Доля // Стратегічні пріоритети. - 2009.- №2 (11) - С.195 - 199. **3. Комарова Н.М.** Питання формування ефективності родинних форм влаштування дітей, позбавлених батьківського піклування/

Н.М.Комарова, Л.М.Мельничук, І.В.Пеша та ін – К.: ДШСМ, 2004.- 180 с.

Постолянюк Т.В. Шляхи розв'язання проблем соціального сирітства органами державної влади щодо реалізації соціальної політики в Україні

У статті розглядаються проблеми та чинники соціального сирітства. Шляхами розв'язання проблем соціального сирітства є влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування до сімейних форм виховання. Упровадження нових альтернативних форм сімейного виховання дасть змогу зменшити кількість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, адже створення прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу в Україні набрало обертів, що значно зменшило кількість сиріт, рівень розвитку та соціалізації дітей у таких сім'ях набагато вищий від того, який може забезпечити інтернатна система виховання.

Ключові слова: діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, дитячий будинок сімейного типу, прийомна сім'я, деінституціалізація дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

Постолянюк Т.В. Пути решения проблем социального сиротства органами государственной власти по реализации социальной политики в Украине

В статье рассматриваются проблемы и факторы социального сиротства. Пути решения проблем социального сиротства является устройство детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки в семейные формы воспитания. Внедрение новых альтернативных форм семейного воспитания позволит сократить количество детей-сирот и детей, лишенных родительской заботы, ведь создания приемных семей, детских домов семейного типа в Украине набрало оборотов, что значительно уменьшило число сирот уровень развития и социализации детей в таких семьях намного выше того, который может обеспечить интернатная система воспитания.

Ключевые слова: дети-сироты, дети, лишенные родительской опеки, детский дом семейного типа, приемная семья, деинституциализации детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки.

Postolyanyuk T.V. The ways of solving the social orphanhood problem by the government in realization of social policy in Ukraine.

The article deals with the problems and factors of social orphanhood. Ways of solving the problems of child abandonment is a device for orphans and children deprived of parental care in family-based education. Implementation of new alternative forms of family education will reduce the number of orphans and children deprived of parental care, in fact, a foster family, family-type orphanages in Ukraine in full swing, which significantly reduced the number of orphans and the level of development and socialization of children in such families is much higher than a residential educational system can provide.

Key words: orphans, children deprived of parental care, family-type children's home, foster family, de-institutionalization of orphans and children deprived of parental care.

УДК 342.553

Романченко В.Ю.

**МОТИВАЦІЯ ПРАЦІ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ
ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ**

Проблема мотивації персоналу протягом багатьох років була однією з найважливіших з низки проблем управління персоналом. Сьогодні ця проблема є також актуальною та має важливе значення не тільки для керівників, а й для ефективної роботи органів місцевого самоврядування. Мотивація посадових осіб місцевого самоврядування є одним із специфічних механізмів роботи з кадрами, оскільки служба в органах місцевого самоврядування передбачає специфічні умови праці. Постійна плінність, старіння кадрів, а також небажання молодих фахівців працювати в органах місцевого самоврядування є ознаками неправильної мотивації посадових осіб місцевого самоврядування. Для ефективної роботи органів місцевого самоврядування керівники повинні враховувати готовність і бажання професійних спеціалістів виконувати свою роботу. Постійне стимулювання і зацікавленість посадових осіб місцевого самоврядування допоможе підтримувати службу в органах місцевого самоврядування на високому рівні, а також надавати якісні адміністративні послуги населенню.

Авторитет та ефективність служби в органах місцевого самоврядування визначається рівнем професіоналізму, діловитості, гнучкості, професійними й етичними якостями тих людей, які присвятили своє життя служінню державі й народові. Практика показує, що механічний примус до праці не може дати високого позитивного результату. Усупереч волі й бажанням від людини не можна добитися повної віддачі. Маючи певне налаштування, бажання і настрої, виходячи з певної системи цінностей, слідуючи певним нормам і правилами поведінки, посадова особа місцевого самоврядування персоніфікує кожне завдання. Шлях до ефективного управління в органах місцевого самоврядування лежить через розуміння мотивації персоналу. Розробити ефективну систему форм і методів управління персоналом можна, лише знаючи те, що ними рухає, що спонукає їх до діяльності, які мотиви містяться в основі їхніх дій. Для цього необхідно знати, як виникають ті чи інші мотиви, як і яким способом мотиви можуть бути приведені в дію, які існують методи стимулювання посадових осіб місцевого самоврядування. Професіоналізм посадових осіб місцевого самоврядування залежить від сформованості їх свідомості, від міри диференційованості й упорядкованості образів ідеального професіонала і себе як професіонала. Сьогодні можна спостерігати відсутність ділового механізму всебічного використання трудового потенціалу персоналу, який би реально спонукав працівників до результативної праці, розвитку професійних якостей, інновацій.

Підвищити результативність праці можна через пізнання структури мотивів і потреб посадових осіб місцевого самоврядування, через конкретні заходи щодо висловлення їм визнання керівником та стимулювання на досягнення високих результатів, через поліпшення інформаційної структури і структури прийняття рішень за допомогою поліпшення спілкування.

Коли посадові особи місцевого самоврядування правильно мотивовані, а керівник органу вносить інновації в стимулювання персоналу, тоді підвищується ефективність роботи органу та ефективність надання якісних послуг населенню.

Дослідженню проблеми трудової мотивації присвятили свої праці науковці минулого та сучасності, серед них Арістотель, А.Сміт, М.Туган-Барановський, В.Вернадський, Ф.Тейлор, О.Гастев, С.Капустін, В.Ядов, Е.Мейо, Д.Мак Грегор, А.Маслоу, Ф.Герцберг, Л.Портер, В.Врум, М.Мескон, А.Сіладжі, інші.

Вагомий внесок у дослідження проблем державного управління,

державної служби, управління персоналом зробили відомі вітчизняні й зарубіжні вчені: В. Б. Авер'янов, Г. В. Атаманчук, В. Д. Бакуменко, М. М. Білинська, Ю. П. Битяк, О. А. Воронько, М. В. Гаман, В. В. Голубь, С. Д. Дубенко, В. М. Князев, С. Н. Князев, Г. І. Леліков, В. І. Луговий, В. К. Майборода, А. М. Михненко, О. Г. Мордвінов, Т. В. Мотренко, П. І. Надолішній, Н. Р. Нижник, О. Ю. Оболенський, В. М. Олуйко, Є. В. Охотський, Т. І. Пахомова, Я. Ф. Радиш, А. П. Рачинський, В. М. Рижих, С. М. Серьогін, В. М. Сороко, М. П. Стрельбицький, А. І. Турчинов, С. К. Хаджирадева, В. В. Черепанов, В. О. Шамрай, Ю. П. Шаров та ін.

Науковці вважають, що на ефективну діяльність в органах місцевого самоврядування впливають як матеріальні, так і нематеріальні стимули.

Матеріальна мотивація – це прагнення певного рівня добробуту, певного матеріального стандарту життя. Матеріальна мотивація трудової діяльності залежить від цілої низки чинників, а саме: рівня і структури особистого доходу; матеріального забезпечення наявних грошових доходів; дієвості системи стимулів, що застосовуються в організації.

Американський психолог А. Маслоу запропонував свою ієрархію людських потреб. Він виділив п'ять груп потреб:

1. Фізіологічні потреби.
2. Потреби в безпеці та впевненості в майбутньому.
3. Потреби належності до певної соціальної

групи.

4. Потреби визнання й поваги.
5. Потреби в самовираженні [цит. за с.2, 285].

Маслоу вважав, що коли не задоволена жодна з людських потреб, в ієрархії домінують саме фізіологічні потреби [цит. за 3, с.435]. Він вважав їх матеріальним стимулом, тому що людина в першу чергу намагається задовольнити свої потреби. Людина концентрує свою увагу на оплаті та умовах праці.

Матеріальним забезпеченням посадових осіб місцевого самоврядування (що є певною мірою його мотивацією) є оплата праці (заробітна плата посадових осіб місцевого самоврядування складається з посадових окладів, премій, доплати за ранги, надбавки за вислугу років в органах місцевого самоврядування та інших надбавок).

Законодавство України, зокрема Закон України „Про службу в органах місцевого самоврядування” (від 07.06.2001 р.) ст. 21

передбачає, що посадові особи одержують заробітну плату, розмір якої має забезпечувати достатній життєвий рівень.

Але, на жаль, сьогодні існує проблема низької заробітної плати посадових осіб місцевого самоврядування порівняно з приватним сектором економіки. А це у свою чергу впливає на зниження професіоналізму, втрату зацікавленості в роботі, виникнення бажання змінити роботу.

Провідні вітчизняні дослідники відзначають, що в ієрархії мотивів працівника матеріальний чинник посідає провідне місце, а влада – останнє [1]. Зарубіжні дослідники, які вивчають цю проблему, серед загальних стимулів, які змушують людей краще працювати, також віддають пріоритет грошам, а далі йдуть нематеріальні стимули [4].

Важливим фактором мотивації посадових осіб місцевого самоврядування є статус (ранг). Згідно з Законом України „Про службу в органах місцевого самоврядування” посадовим особам органів місцевого самоврядування при прийомі на службу присвоюється категорія. Відповідно до категорії присвоюється ранг:

- особам, які займають посади, віднесені до першої категорії, може бути присвоєно 3, 2 і 1-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до другої категорії, може бути присвоєно 5, 4 і 3-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до третьої категорії, може бути присвоєно 7, 6 і 5-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до четвертої категорії, може бути присвоєно 9, 8 і 7-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до п'ятої категорії, може бути присвоєно 11, 10 і 9-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до шостої категорії, може бути присвоєно 13, 12 і 11-й ранг;
- особам, які займають посади, віднесені до сьомої категорії, може бути присвоєно 15, 14 і 13-й ранг.

Така структура є дуже важливою мотивацією для роботи в органах місцевого самоврядування. За ранг службовець отримує доплату до своєї заробітної плати.

Важливим мотиваційним стимулом є заохочення за результатами роботи. Таких чинників можна виділити кілька:

1. Надбавка за вислугу років виплачується посадовим особам місцевого самоврядування щомісячно у відсотках до посадового окладу з урахуванням доплати за ранг і залежно від стажу державної служби в

таких розмірах: понад 3 роки – 10, понад 5 років – 15, понад 10 років – 20, понад 15 років – 25, понад 20 років – 30, понад 25 років – 40 відсотків.

2. Заохочення за сумлінну працю (за сумлінну безперервну працю в державних органах, зразкове виконання трудових обов'язків державним службовцям видається грошова винагорода в розмірі та порядку, що встановлюються Кабінетом Міністрів України).

3. За високі результати праці посадовим особам місцевого самоврядування можуть установлюватися надбавки за високі досягнення у праці і виконання особливо важливої роботи, доплати за виконання обов'язків тимчасово відсутніх працівників та інші надбавки й доплати, а також надаватися матеріальна допомога для вирішення соціально-побутових проблем.

До нематеріальних стимулювань можна віднести соціально-побутове забезпечення посадових осіб місцевого самоврядування. Так, Законом України „Про службу в органах місцевого самоврядування” визначено такі види цього забезпечення: щорічні та додаткові відпустки, пенсійне забезпечення.

Посадовим особам, які мають стаж служби в органах місцевого самоврядування понад 10 років, надається додаткова оплачувана відпустка тривалістю до 15 календарних днів. У разі звільнення з роботи в органах місцевого самоврядування у зв'язку з виходом на пенсію посадовим особам місцевого самоврядування виплачується одноразова грошова допомога в розмірі 10 місячних посадових окладів за наявності не менше 10 років стажу на посадах в органах місцевого самоврядування чи на посадах, віднесених до відповідних категорій посад державних службовців.

Згідно Закону України “Про службу в органах місцевого самоврядування” граничний вік перебування на службі в органах місцевого самоврядування становить 60 років для чоловіків і 55 років – для жінок. Ці обмеження не поширюються на посадових осіб місцевого самоврядування, які обираються на відповідні посади.

Але при цьому мотивуючим фактором є те, що термін перебування на службі в органах місцевого самоврядування може бути продовжено, але не більш як на 5 років за рішенням сільського, селищного, міського голови, голови районної, районної у місті, обласної ради.

Одним із важливих стимулюючих факторів професійного розвитку посадових осіб місцевого самоврядування є гідна оцінка їх

заслуг у процесі розвитку службової кар'єри. Ця оцінка відбувається шляхом встановлення відповідної системи оцінювання, яка дозволяє приймати рішення щодо кар'єри на основі справедливої оцінки якостей і професійних досягнень працівників та забезпечує просування працівників лише за умови об'єктивного визнання їх компетенції.

Також треба звернути увагу на нематеріальні стимули, які не прописані в законі. До них належать: постійна трудова зайнятість; інтерес до праці; дружні відносини у колективі; висока відповідальність; сприятливі умови праці; гарні стосунки з керівником та інші.

Треба зазначити, що активізація тільки економічної мотивації призводить до збільшення інтенсивності праці та тривалості робочого часу, унаслідок чого багато посадових осіб місцевого самоврядування працюють з відчуттям хронічної втоми, відчувають постійні нервово-емоційні навантаження. Тому керівникам органів місцевого самоврядування треба враховувати не тільки матеріальні стимули, але й приділяти увагу нематеріальним стимулам.

Зазначені мотиваційні стимули мають бути відображені в Кодексі законодавства про державну службу в Україні та Кодексі про службу в органах місцевого самоврядування як базовий елемент перебування фахівця на державній службі та на службі в органах місцевого самоврядування та його стимулювання до служіння інтересам народу й наданні якісних адміністративних послуг населенню.

Література:

- 1. Занюк С.** Психологія мотивації : навч. посібник / С. Занюк. – К. : Либідь, 2002. – 282 с.
- 2. Крушельницька О.В.** Управління персоналом : навч. посібник. – вид. 2-ге, переробл. й допов. / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – К., Кондор. – 2006. – 308 с.
- 3. Орбан-Лембрик Л.Е.** Психологія управління : навч. посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Івано-Франківськ : Плай, 2001. – 695 с.
- 4. Стивенсон Н.** Как мотивировать людей / Н. Стивенсон. – пер. с англ.. – М. : Олимп-Бизнес, 2002. – 233 с.

Романченко В. Ю. Мотивація як чинник підвищення ефективної діяльності посадових осіб місцевого самоврядування.

У статті розглядаю сутність, види та способи мотивації посадових осіб місцевого самоврядування та її вплив на підвищення трудової активності і результативність праці в органах місцевого

самоврядування.

Ключові слова: мотивація, матеріальна мотивація, нематеріальне стимулювання.

Романченко В. Ю. Мотивация труда как фактор повышения эффективной деятельности должностных лиц местного самоуправления

В статье рассматриваю сущность, виды и способы мотивации должностных лиц местного самоуправления и ее влияние на повышение трудовой активности и результативность труда в органах местного самоуправления.

Ключевые слова: мотивация, материальная мотивация, нематериальное стимулирование.

Romanchenko V.Y. Labour motivation as a rising factor of local self-government officials activity effectiveness

The article deals with the nature, types and ways to motivate local government officials and its effect on increasing of the labor activity and productivity of work in local government.

Key words: motivation, motivation material, non-financial incentives.

УДК 352:658.114 (075.8)

Сасно О.О.

**ДЕРЖАВНО-ПРИВАТНЕ ПАРТНЕРСТВО ЯК
ІНСТРУМЕНТ МІСЦЕВОГО РОЗВИТКУ**

Останні десятиріччя для більшості країн світу стали періодом боротьби за ефективний економічний розвиток та підвищення рівня конкурентоспроможності, зокрема шляхом розвитку ключових елементів національної та місцевої інфраструктури. У результаті цього підвищився інтерес до приватних підприємств з боку держави не тільки як до фіскального та соціального інструменту, а й з точки зору використання їх потенціалу для фінансування, створення та реалізації спеціальних спільних проєктів, які спрямовано на вдосконалення інфраструктури.

Запровадження державно-приватного партнерства (ДПП) дає більш

вагому віддачу для суспільства завдяки зниженню витрат, підвищенню рівня обслуговування, зниженню ризиків. ДПП відкриває доступ до альтернативних приватних джерел капіталу, дозволяючи реалізувати важливі та термінові проекти, які в іншому випадку були б не можливі. Пошук у мотиваціях державного та приватного секторів спільного знаменника, а також укладання контрактів на конкурсній основі розширюють можливості для використання новаторських підходів до здійснення державних інфраструктурних проектів на підставі державно-приватного партнерства. За оцінками експертів, ДПП інколи навіть позиціонується як "нова технологія розвитку економіки" [1, с. 34 - 35].

У сучасному розумінні ДПП – це інституціональний і організаційний альянс між державою й бізнесом з метою реалізації національних і міжнародних, масштабних і локальних, але завжди суспільно значущих проектів у широкому спектрі сфер діяльності: від розвитку стратегічно важливих галузей промисловості й науково-дослідних конструкторських робіт до забезпечення суспільних послуг. Як правило, кожний такий альянс створюється на певний термін з метою здійснення конкретного проекту й припиняє своє існування після його реалізації. Державно-приватне партнерство (ДПП) започатковується з метою забезпечення фінансування, планування, виконання й експлуатації об'єктів, виробництв і надання послуг державного сектора.

Існують різні типи ДПП, що створюються внаслідок різних причин, які покривають широке коло ринкових сегментів і відображають різномітні потреби держави (або місцевого самоврядування) у послугах інфраструктури. Незважаючи на розмаїтість типів ДПП, можна виділити дві основні категорії: інституціональне ДПП, що охоплює всі форми спільних підприємств між державними й приватними учасниками; і контрактне ДПП. Останнім часом особливого розвитку у світі набули контрактні ДПП у формі концесійної моделі, у рамках яких за послуги "сплачує споживач".

Концесії, що мають тривалу історію державно-приватного фінансування, найбільшою мірою асоціюються із ДПП. У процесі впровадження в державний сектор принципів керування, прийнятих у приватному секторі, приватного фінансування й „ноу-хау”, концесії стали найбільш уживаною формою такого виду фінансування. Концесії становлять собою контрактну модель організації взаємостосунків між державою та бізнесом, за якої державний сектор передає об'єкт (наприклад нерухомість) або право надавати послугу приватному суб'єкту, який і здійснює управління ДПП протягом певного, наперед

визначеного сторонами періоду часу.

Основні характеристики державно-приватного партнерства. Державно-приватне партнерство (у західних інформаційних джерелах використовується термін „public private partnership” – „публічно-приватне партнерство”, в російськомовних джерелах – „государственно-частное партнерство”) – це система відносин між органом публічної влади (управління) та приватною організацією, у якій останній відводиться більша роль у плануванні, фінансуванні та реалізації певної послуги для населення, ніж при використанні традиційних процедур співпраці (наприклад, тендера), і менша, ніж при використанні механізму приватизації. При цьому захист державних та комунальних інтересів гарантується через інституційні основи, положення нормативних актів та укладених договорів.

Завдання, які можна вирішити за допомогою інструменту державно-приватних партнерств, можна узагальнити таким чином:

- ДПП дають змогу органам влади зосередитися на основних функціональних питаннях. Основна роль органів влади полягає в просуванні інтересів громадськості шляхом упровадження дієвої політики. Коли приватний сектор бере на себе відповідальність за другорядні, неосновні функції, це дає змогу владі перерозподілити свої ресурси й зосередитися на виконанні своєї основної ролі;
- ДПП сприяють поліпшенню управління державними активами. Традиційні цикли планування закупівель часто базуються на короткотерміновій перспективі, унаслідок чого утримання та відновлювання активів часто буває неоптимальним. Водночас приватний сектор застосовує до планування та бюджетування підхід з позицій „життєвого циклу”, використовуючи довготермінові контракти. Ці контракти містять кошти на утримання, що гарантує збереження активів у доброму стані та належний догляд за ними;
- ДПП сприяють підвищенню якості надання послуг унаслідок упровадження інновацій. Залучення приватного сектора на конкурентних конкурсних засадах сприяє виробленню ним творчих рішень у сфері створення інфраструктури, планування, будівництва та управління активами;
- ДПП дають змогу перекласти ризик із платників податків на приватний сектор. Завдяки такому підходу ризику, пов'язані із

несподіваними витратами й перевитратами, затримками із виконанням та відхиленнями від календарного графіка й необхідністю реагування на коливання попиту на послуги дієвим чином перекладаються з державного сектора) на приватний.

Основні переваги державно-приватного партнерства. Основною перевагою ДПП порівняно з іншими видами договірних відносин між органами влади та приватним сектором є найбільш оптимальний розподіл повноважень щодо контролю над спільною діяльністю щодо надання послуг населенню, у результаті якої буде досягнутий бажаний результат для обох сторін. Це досягається шляхом договірного узгодження ролей, ризиків та винагород, з метою отримання стимулів для якісного надання послуг і одночасно використання гнучких підходів для досягнення бажаних результатів.

ДПП створює переваги для органів влади у досягненні публічних цілей, тобто завдань, які стоять перед урядами завдяки:

- можливості зменшення бюджетних видатків на розвиток та запровадження нової інфраструктури;
- прискорення будівництва необхідного об'єкта, порівняно з термінами, якби інвестиції були винятково публічними (державними);
- менеджменту великих проектів;
- отримання доступу до запровадження передових технологій, розроблених чи придбаних приватними компаніями;
- залучення різноманітних фінансових ресурсів для реалізації проекту через посередництво бізнес-структур.

Основною перевагою ДПП для приватних організацій є те, що вони отримують можливість для інвестицій у ті галузі соціально-економічного життя країни, які раніше вважалися сферою державних капіталовкладень і, таким чином, розширюють свої інвестиційні можливості.

Базові принципи створення та функціонування ДПП. Практичний досвід упровадження ДПП у багатьох країнах світу демонструє, що ця форма праці між публічними та приватними організаціями повинна бути заснована на низці базових принципів (табл. 1).

Таблиця 1

**Основні базові принципи заснування та функціонування
державно-приватних партнерств**

Назва принципу	Опис принципу
Прозорість	Надання органами влади повної інформації інвесторам, концесіонерам, усім зацікавленим сторонам
Змагальність	Створення рівних умов для залучення до партнерства для всіх потенційних приватних партнерів
Підзвітність	Відповідальність усіх партнерів перед громадськістю та взаємні зобов'язання, які є визначеними в договірному порядку
Законність	Створення партнерств у формі, яка дозволяється чинним законодавством та іншою нормативно-правовою базою
Зрозумілість та передбачуваність	Зрозумілість формулювання умов партнерства, зокрема у відповідному договорі, забезпечення можливості їх виконати без суттєвих змін
Урахування специфіки	Формування партнерств із урахуванням особливих потреб певного регіону (території, громади), галузі соціально-економічного життя
Економічна та фінансова сталість і гнучкість	Урахування рівня споживання послуг, що створюються в результаті партнерства, та позитивних наслідків для розвитку економіки в цілому. Забезпечення можливості швидкого реагування та врахування змін у середовищі, у якому діє партнерство
Рівність	Забезпечення доступу до послуг для соціально вразливих прошарків населення, зокрема бідних
Соціальне залучення	Створення умов для залучення до процесу планування та реалізації партнерств різних суспільних груп

Основні бар'єри для створення та ефективного функціонування партнерств:

- недосконалість законодавчої основи для створення ДПП, зокрема щодо проведення прозорого конкурсу з відбору кваліфікованого та мотивованого приватного партнера;
- нестабільність регуляторного середовища, у якому реалізується ДПП;
- нестача політичної волі у відповідного органа влади щодо ініціювання та впровадження партнерства;
- незадоволення проектом ключовими зацікавленими сторонами (місцевими громадами, населенням, місцевими бізнесом);
- створення надмірного ризику для довкілля;
- нестача фінансових стимулів для приватного партнера брати участь у проекті;
- неефективний розподіл функцій та ризиків у партнерстві.

Концесія – це перспективна й комплексна форма партнерства. По-перше, на відміну від орендних та інших відносин, вони мають довгостроковий характер, що дає право сторонам здійснювати стратегічне планування своєї діяльності. По-друге, у концесіях приватний сектор є незалежним в ухваленні адміністративно-господарських і управлінських рішень, що відділяє їх від спільних підприємств. По-третє, у держави в рамках як концесійного договору, так і законодавчих норм залишається достатньо важелів впливу на концесіонера в разі порушення ним умов концесії, а також за необхідності захисту суспільних інтересів [2, с.46 - 49].

Водночас, застосування концесії як форми державно-приватного партнерства має свої складності. У Законі України „Про концесії” не виділені об’єкти стратегічного значення, не визначений порядок організації та проведення конкурсу щодо надання концесії, не зазначені умови для надання пільги і дотацій, відсутні механізми моніторингу та контролю. Недоліками концесії є такі:

- високий рівень фінансового ризику для приватного сектора;
- відсутність досвіду професійного управління на місцевому рівні;
- нестабільна політична ситуація в державі, що не сприяє розвитку бізнесу, перешкоджає зростанню довіри приватних партнерів до укладення тривалих угод та створює додаткові ризики для концесіонера;
- відсутній механізм надання державних гарантій відносно шкоди, заподіяної під час концесії;
- як результат економічних негараздів приватного партнера може

виникнути ситуація, коли об'єкти, які були здані в концесію органами державної влади й місцевого самоврядування для будівництва, залишаються незавершеними;

— недостатність правового регулювання.

Іншою формою державно-приватного партнерства є орендні (лізингові) відносини, що виникають у зв'язку з передачею органами державної влади та органами місцевого самоврядування в оренду приватному сектору своєї власності: будівель, споруд, виробничого обладнання. За користування державним та комунальним майном приватні компанії вносять орендну плату.

Провідні вітчизняні науковці визначають, що одним із дієвих механізмів державно-приватного партнерства може бути лізинг. За оцінкою експертів Європейської бізнес-асоціації, потенційний попит на послуги лізингу в Україні становить щонайменше 85 млрд грн.

Лізинг можна розглядати як форму довгострокового кредитування покупки, що становить довгострокову оренду. Оскільки лізингова служба повністю оплачує основні засоби за дорученням підприємства-лізингоотримувача за рахунок власних коштів, то до неї переходить право власності на об'єкти лізингу. Він створює економічні вигоди всім учасникам лізингової операції. Так, підприємству-постачальнику гарантуються збут продукції і своєчасне одержання коштів для здійснення розрахунків із бюджетними працівниками й направлення їх на виробничий розвиток [3, с. 17].

Однією із форм державно-приватного партнерства є державно-приватні та комунальні підприємства. Залежно від характеру та структури фінансового капіталу існують акціонерні товариства та спільні підприємства з певною часткою сторін. Акціонерами можуть бути органи державної влади й місцевого самоврядування. Проте слід зазначити, що діяльність спільного підприємства зумовлена постійною участю органів влади у виробничій, господарській, інвестиційній діяльності. Приватний партнер не володіє тими правами, що в концесії, не приймає самостійних рішень. Участь приватного сектора в капіталі державних та комунальних підприємств може допускати акціонування (корпоратизацію) і створення спільних підприємств. Чим менша частка приватних інвесторів порівняно з державною та комунальною, тим вужчий спектр самостійних рішень вони можуть приймати без втручання органів влади або врахування їх інтересів.

Формами державно-приватного партнерства в політичній сфері є: консультації представників влади й бізнесу в рамках асоціацій

підприємців; незалежна експертиза проектів нормативно-правових актів органів виконавчої влади різних рівнів у галузі економіки та інших сферах; підготовка і внесення пропозицій щодо реалізації тих чи інших напрямів державної політики, захисту внутрішнього ринку, державної підтримки експортерів; інформаційне забезпечення взаємодії влади й асоціацій, об'єднань підприємців, галузевих спілок товаровиробників.

Україна разом з країнами Європейського Союзу та країнами-кандидатами залучена до виконання широкомасштабного плану розвитку транс'європейської транспортної системи до 2020 р. Одночасно з розробкою планів розвитку транспортних мереж Європейського Союзу здійснюється перегляд діючої мережі транспортних коридорів з метою концентрації ресурсів за найбільш важливими напрямками. Відповідно до карти основних маршрутів європейської транспортної мережі та водних магістралей, яка розроблена Групою високого рівня в листопаді 2005 р., через територію України проходить центральна вісь, яка включає маршрути, які відповідають напрямкам транспортних коридорів № 3, 5 та 9. Цей та багато інших проектів, серед яких Євро-2012 та інші, передбачають активну участь незалежних інвесторів. Інвестори, які беруть участь у державно-приватному партнерстві, потребують передбачуваної та надійної нормативно-правової бази, тобто меншої кількості актів, простих, якісних та виконуваних норм.

Крім того, нормативно-правова база повинна враховувати інтереси одержувачів послуг та давати їм можливість брати участь у юридичних процедурах, що захищають їх права та гарантують їм доступ до процесу прийняття рішень.

Проте інвестиційне партнерство держави та бізнесу в Україні перебуває на початковій стадії свого розвитку. Тому за важливе в Україні вбачається нормативне забезпечення принципів та основних правил державно-приватного партнерства.

Саме на досягнення цієї мети й було спрямовано законопроект 3447-д від 14 квітня 2009 р. „Про загальні засади державно-приватного партнерства”, який було прийнято в цілому Верховною Радою України 25 червня 2009 р. Закон про державно-приватне партнерство дасть змогу підвищити конкурентоспроможність державного сектора економіки, сприятиме ефективнішому використанню державного та комунального майна, залученню інвестицій в економіку України, модернізації інфраструктури, підвищенню якості товарів (робіт і послуг). Метою державно-

приватного партнерства за новим Законом України є реалізація суспільно значущих проектів (програм) зі створення нових та/або відновлення (модернізації, реконструкції) діючих об'єктів, і користування (експлуатації), управління такими об'єктами.

За законом державно-приватне партнерство може застосовуватися для регулювання відносин, які виникають у процесі реалізації проектів у таких сферах:

- мережі газо- і теплопостачання;
- дорожнє господарство;
- водопостачання, водовідведення, меліоративні системи;
- інфраструктура охорони здоров'я; туристична та рекреаційна індустрія;
- очисні споруди;
- переробка відходів.

Планується, що Закон України „Про загальні засади державно-приватного партнерства” створить сприятливі умови для підвищення конкурентоспроможності економіки країни та залучення інвестицій в економіку України. Суттєва частка інвестиційних потреб галузей економіки України буде забезпечена прямими інвестиціями та виконанням інвестиційних зобов'язань приватними партнерами, Залучення інвесторів сприятиме розвитку інтеграційних процесів. Крім того, іноземні компанії будуть сприяти виходу українських підприємств на міжнародні ринки капіталу та залученню новітніх технологій в Україну. Залучення приватних партнерів до реалізації проектів приведе до посилення конкуренції на ринках товарів (послуг), що, у свою чергу, сприятиме здешевленню та підвищенню якості таких товарів (послуг).

Виходячи з вищевикладеного можна стверджувати, що основною метою місцевого самоврядування як за теорією, так і за практикою є задоволення потреб локальної громади. Ці потреби можуть мати різний характер та різну спрямованість, але всі вони містять спільний чинник – органи місцевого самоврядування для задоволення потреб громади мають мати необхідний ресурс – людський, фінансовий, матеріальний тощо. Тому абсолютно логічно питання розвитку місцевого самоврядування пов'язують із розвитком підприємництва – оскільки незалежна та вільна підприємницька діяльність надає органам місцевої влади та місцевого самоврядування можливість доступу до ресурсів. Зрозуміло, що, з одного боку, можливість доступу не є ще самими ресурсами, а з другого боку, в економічному плані загальноприйнято, що

ефективність приватного бізнесу вища, ніж будь-яких державних органів чи органів місцевого самоврядування. Розуміння щодо необхідності дотримання балансу між перерозподілом ресурсів на абстрактну користь громади та сприятливим бізнес-кліматом на локальній території, та вміння знаходити цей баланс становить основу сталого розвитку та ефективного місцевого самоврядування.

Література:

1. Варнавский В. Г. Концессии в транспортной инфраструктуре: теория, практика, перспективы / В. Г. Варнавский. – М. : ИМЭМО РАН, 2002. – 189 с. **2. Варнавский В. Г.** Партнерство государства и частного сектора: формы, проекты, риски. / В. Г. Варнавский. – М. : ИМЭМО РАН, 2005. – 240 с. **3. Грищенко О. І.** Фінансовий лізинг: історія, сучасність та перспективи розвитку / О. І. Грищенко // Юридичний журнал. – 2006. – №3. – С. 12.

Саенко О.О. Державно-приватне партнерство як інструмент місцевого розвитку.

У статті досліджено основні характеристики державно-приватного партнерства, а також систему відносин між органом публічної влади та приватною організацією

Ключові слова: державно-приватне партнерство, концесія, лізинг, державно-приватні та комунальні підприємства.

Саенко О.А. Государственно-частное партнерство как инструмент местного развития.

В статье исследованы основные характеристики государственно-частного партнерства, а также система отношений, между органом публичной власти и частной организацией

Ключевые слова: государственно-частное партнерство, концессия, лизинг, государственно-частные и коммунальные предприятия.

Sayenko O.A. State-private partnership as the instrument of local development.

The main characteristics of state-private partnerships, and also the system of relations, between the organ of public power and private organization are examined in the article.

Key words: state-private partnership, concession, leasing, state-private and communal enterprises.

УДК 323.3-057.34

Самаріна Н.І.

**ЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

У суспільстві (як соціальній системі) моральна норма (від лат. *norma* – правило, взірць) виконує функцію інтеграції її елементів навколо спільних цінностей. Суспільство визначає правила реалізації суспільних цінностей, які конкретизовані стосовно певної професійної групи, а також конкретні способи орієнтації для дій у функціональних і ситуаційних умовах, специфічних для певних колективів і посад [3]. У професійній етиці державних службовців моральна норма визначає форми допустимих моральних рішень і дій, які забезпечують виконання професійною групою та її представниками морального обов'язку. Вона є однією із найпростіших форм моральної вимоги, що є елементом морально-професійних відносин і формою моральної свідомості [4]. У ній знаходить об'єктивізацію професійна потреба в тому, щоб у ситуаціях моральної колізії, які повторюються, державні службовці вчиняли однозначно. Тому етичні норми відображають практичну доцільність тих форм професійної співпраці (взаємодії та відносин), які набули моральної визначеності й стійкості. Вони поділяються на норми-заборони, норми-рамки, норми-взірці. Сутнісними рисами морально-професійної норми є її імперативність (обов'язковість), категоричність (безумовність, незалежність від обставин) та універсальність (відсутність „подвійних стандартів”). Ці риси відображають загальний і необхідний зміст морального закону – „норми норм” - „золотого

правила етики". Морально-професійні норми закріплюються в Законі України „Про державну службу”, присязі державного службовця, кодексі етики поведінки, професійних і колективних традиціях, правилах організації професійної діяльності тощо.

На предмет моральності можна оцінювати державне управління в цілому як управлінську діяльність, що має відповідну структуру й суб'єктів. Що стосується державного службовця, який свідомо і добровільно обрав цю професію, то моральність виконання ним професійних обов'язків оцінюється з точки зору відповідності суспільним і специфічним моральним цінностям та нормам професійної етики, тобто моральна діяльність державних службовців не є самостійним професійним напрямом. Таким чином, моральна діяльність забезпечує державного службовця від реалізації хибної настанови, згідно з якою мета виправдовує засоби. Завдяки включенню морального механізму в процеси мотивації, цілеутворення, вибору рішення, засобів, дій, результат професійної діяльності матиме моральний характер. Особливістю моральної діяльності державних службовців є також моральна оцінка професійних рішень, дій з поглядом їх наслідків.

Моральна діяльність і поведінка сприяють установам сталих зв'язків між людьми, тобто моральних відносин. Як моральна діяльність не є автономним видом діяльності, так і моральні відносини не існують окремо від економічних, політичних та інших відносин. Вони є характеристикою усіх професійних відносин державних службовців, відіграючи в них гуманістичну роль.

Моральні відносини в державній службі існують у формі вимог (принципів, норм, правил), які висувають суб'єкти професійних відносин один до одного з приводу виконання морального професійного обов'язку: моральних принципів державної служби; моральної відповідальності; морально-професійних якостей; морального контролю в процесі діяльності. Специфічним виявом моральних відносин є ставлення державного службовця до самого себе, яке виявляється в моральній самосвідомості, самооцінці, самоконтролі.

Процес становлення професійної моральної свідомості, досвіду моральної діяльності та спілкування, а також самовиховання моральних якостей характеризує поняття "формування професійної етики".

Дослідження Л. Кольберга [5; с. 38] показали, що процес формування професійної етики здійснюється поетапно: 1) до- (прото-) конвенціональний рівень, 2) конвенціональний, 3) постконвенціональний рівень (таблиця 1).

Таблиця 1.

Моральний розвиток особистості (за Л.Кольбергом)

Рівні і стадії морального розвитку	Типові орієнтації і характеристики поведінки особистості
<p>Рівень 1. Доکنونвенціональна мораль</p> <p>Стадія 1. Орієнтація на покарання</p> <p>Стадія 2. Орієнтація на заохочення</p>	<p>Орієнтація (на рівні емоцій і почуттів) на наслідки вчинків у категоріях „задоволення-незадоволення”.</p> <p>Взаєморозуміння з партнерами лише у сфері „найбільш бажаних (егоїстичних) дій та їх наслідків”, а не згоди у сфері „вищих мотивів і норм”.</p> <p>Дотримання встановлених норм поведінки зумовлене бажанням уникнути покарання; „справедливість” усвідомлюється не як обмін на основі рівності та взаємності, а як „соціальний стан” підлеглості сильнішому, коли непокоря карається.</p> <p>Ідеальна форма взаємності: „стався до іншого так, як ти би хотів, щоб ставилися до тебе”, сприймається як взаємність актуального обміну: „добром за добро, злом за зло”.</p>
<p>Рівень 2. Конвенціональна мораль</p> <p>Стадія 3. Орієнтація на взірць поведінки, що схвалюється іншими</p> <p>Стадія 4. Орієнтація на „закон і порядок”</p>	<p>Оцінка мотивів вчинків не залежить від наслідків діяльності; поведінка конформна відносно авторитету та системи ролей і норм, визнаних обов’язковими.</p> <p>Бути „добрим” або „чинити правильно” означає виправдовувати сподівання авторитетних осіб, а не дотримуватись норм правильної поведінки.</p> <p>Взаємні обов’язки, що належать до професійних ролей, виконуються відповідно до закону й приписів; службовець захищає правила й норми, що регулюють виконання ним професійного обов’язку.</p>

<p>Рівень 3. Постконвенціональна, автономна (універсалістська) мораль</p> <p>Стадія 5. Орієнтація на добровільно прийняті норми й правила професійної поведінки</p> <p>Стадія 6. Орієнтація на загальнолюдські цінності і моральний закон</p>	<p>Моральна поведінка регулюється принципом розуму й совісті. Офіційні моральні норми посадової поведінки втрачають своє природне значення і стають об'єктом критичної рефлексії або аргументації щодо їх розумності й легітимності.</p> <p>Моральна поведінка визначається конституційними принципами, які ґрунтуються на справедливості, повазі до іншої людини й самоповазі; етичні норми й правила, сформульовані в кодексі, визнаються моральними імперативами, оскільки вони прийняті демократичним шляхом.</p> <p>Моральна самосвідомість регулює поведінку відповідно до моральних максим; службовець готовий до розумної аргументації і взаєморозуміння, пошуку консенсусу; примусове розв'язання конфлікту для нього морально неприйнятне.</p>
---	--

Доکنونвенціональний рівень морального розвитку характеризує орієнтацію поведінки особи на наслідки своїх вчинків у категоріях задоволення-незадоволення (регуляторами постають емоційні переживання прагнення до задоволення, бажання уникнути покарання, почуття страху тощо).

Конвенціональний (договірний) рівень – стадія „закону й порядку”. Державний службовець розуміє, що означає добросовісна поведінка, що він повинен робити й уміє діяти, відповідно до посадових обов'язків і етичних норм, а також традиційних правил, які сприяють їх виконанню.

Постکنونвенціональний рівень універсалістської моралі, що базується на принципі розуму й совісті особистості, – вищий рівень морально зрілої, „етично повнолітньої” особистості. На цьому рівні морального розвитку державний службовець прагне з'ясувати способи обґрунтування моральних норм і моральність закону, яких він зобов'язаний дотримуватися. Це і є ті питання, які характеризують етику державного службовця як способу морального саморегулювання: систематичне прагнення осмислити індивідуальний і колективний досвід професійної діяльності для того, щоб визначити норми, якими слід керуватися у своїй поведінці; установити правила, яких слід дотримуватися; засвоїти способи їх практичного виконання, а також виховати в собі необхідні риси характеру.

Особистість постконвенціонального рівня морального розвитку керується „етичним розумом”: діє за принципом розуму й совісті, виходячи з універсалістських принципів. На цьому рівні комунікативно-етична компетенція поширюється на всі можливі площини (значущість максим, норми, принципи). Особистість, яка досягає цього рівня, відкрита для розумної аргументації моральних вимог і взаєморозуміння. Вона володіє прийомами логічного аналізу й оцінювання проблем моралі державної служби, тому будь-яка примусова вимога сприймається нею як морально знецінена.

Рівні сформованості професійної етики державних службовців визначаються не лише за ознаками моральної свідомості й мотивації вчинків, а й за емпіричними показниками професійної поведінки і відносин, які характеризують ставлення до праці, стан моральних відносин у колективі, рівень ціннісно-орієнтаційної єдності, наявність чи відсутність аморальних проявів, рівень суспільної довіри, рівень формалізації та інституціоналізації професійної етики тощо.

Отже, моральні принципи виражають спеціальні моральні вимоги до службової діяльності. Вони розкривають сутність і зміст, задають загальний напрям професійної діяльності і є основою конкретних норм. Цілісність професійної діяльності забезпечує сукупність моральних принципів. Тому їх практична реалізація в конкретній ситуації потребує свідомого поєднання морально-етичних якостей, в основі яких мають бути чіткі етичні принципи та моральний світогляд.

Литература:

1. Закон України про державну службу // Відомості Верховної Ради України, - 1993. - № 52. **2. Кодекс** поведінки державного службовця // Уряд. кур'єр. – 2000. – 29 листоп. **3. Етика** : навч. посіб. / Т.Г.Аболіна, В.В.Єфіменко, О.М.Лінчук та ін. - К.: Либідь, 1992. - 328 с. **4. Словарь** по етике / Ред. А.А.Гусейнов, И.С.Кон. - М.: Политиздат, 1989. **5. Энн Хиччине.** Шість ступеней Лоуренса Кольберга/ Энн Хиччине // Народное образование. – 1993. – №1.

Самаріна Н. І. Етичний аспект професійної діяльності державних службовців.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, обумовлена тим, що одним з важливих аспектів у створенні системи підвищення якості

надання адміністративних послуг є формування професійної етики державних службовців. Теоретичні положення, розглянуті у статті, характеризують цей процес як становлення професійної моральної свідомості, моральних принципів та правил поведінки, за допомогою яких можна оцінити діяльність державних службовців з погляду загальнолюдських цінностей.

Ключові слова: професійна етика, моральна свідомість, моральні відносини, моральна діяльність.

Самарина Н.И. Этический аспект профессиональной деятельности государственных служащих

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена тем, что одним из важных аспектов в создании системы улучшения качества оказания административных услуг, является формирование профессиональной этики государственных служащих. Теоретические положения, рассмотренные в статье, характеризуют этот процесс как становление профессионального сознания, моральных принципов и правил поведения, помогающих оценить деятельность государственных служащих с точки зрения общечеловеческих ценностей.

Ключевые слова: профессиональная этика, моральное сознание, моральные отношения, моральная деятельность.

Samarina N.I. Ethics aspect of civil servants professional activity.

Actuality of material presented in the article, is conditioned that one of important aspects in creation of the system of quality improvement of providing of administrative services, is forming of professional ethics of civil servants.

Theoretical principles, considered in the article, characterize this process as formation of professional consciousness, moral principles and rules of behaviour, by which it is possible to estimate the activity of civil servants from the point of human values.

Key words: professional ethics, moral consciousness, moral relations, moral activity.

Сташин С.В.

1. СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ МОЛОДІЖНОЇ ПОЛІТИКИ

Процес побудови незалежної Української держави, розвитку демократичного українського суспільства неможливий без реалізації нової молодіжної політики, без становлення механізму її здійснення – молодіжного руху, який має сприяти вирішенню в Україні складних соціальних проблем молоді, залученню юнаків і дівчат до активної політичної, громадської, професійної діяльності як у власних інтересах, так і в інтересах усього українського суспільства в цілому.

В основі формування державної політики України у молодіжній сфері містяться декілька статей Конституції, які тією чи іншою мірою стосуються питань, пов'язаних передусім з правами людини і громадянина і Україні. До них, зокрема, належать ст. 15 Конституції, котра визначає, що „суспільне життя в Україні ґрунтується на засадах політичної, економічної та ідеологічної багатоманітності”, а „державна гарантує свободу політичної діяльності, не забороненої Конституцією і законами України” [1].

Головним юридичним документом, у якому було в загальних рисах викладено найважливіші засади державної молодіжної політики в нашій державі стала Декларація „Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні”, прийнята Верховною Радою України 15 грудня 1992 року (остання редакція від 03 березня 2006 р.). Головним лейтмотивом чотирьох розділів цього документа є положення, що державна молодіжна політика в Україні, яка є „пріоритетним і специфічним напрямком держави”, здійснюється в інтересах молоді людини, суспільства і держави, з “урахуванням можливостей України, її економічного, соціального, історичного, культурного розвитку і світового досвіду державної підтримки молоді” [2].

Підкріпленням положень Декларації став прийнятий Закон України „Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні”. Для практичного здійснення підтримки соціального становлення та розвитку молоді Закон передбачив створення системи соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, до якої належать Український державний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Республіканський (Автономної Республіки Крим), обласні,

Київський та Севастопольський міські та районні центри, що створюються за рішеннями органів виконавчої влади.

Основу сучасного національного молодіжного законодавства становлять такі законодавчі акти:

- Закон України зі змінами та доповненнями „Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні” 05 лютого 1993 р. № 2998-ХІІ (остання редакція від 01 січня 2011 р.). У ньому визначено загальні засади формування організаційних, соціально-економічних, політико-правових умов соціального становлення та розвитку молодих громадян України в інтересах особистості, суспільства та держави, основні напрями реалізації державної молодіжної політики України;
- Закон України зі змінами та доповненнями „Про зайнятість населення” від 1 березня 1991 р. № 803-ХІІ (остання редакція від 08 грудня 2009 р.) гарантує надання роботи за фахом на період не менше трьох років молодим спеціалістам – випускникам державних навчальних закладів, раніше заявлених підприємствами, установами, організаціями;
- Закон України із змінами та доповненнями „Про освіту” від 23 травня 1991 р. № 1060-ХІІ (остання редакція від 01 січня 2011 р.) проголошує і забезпечує громадянам України право на безкоштовну освіту в усіх державних навчальних закладах незалежно від статі, раси, національності, соціального і майнового стану, роду і характеру занять, світоглядних переконань, незалежно від партій, ставлення до релігії, віросповідання, стану здоров’я, місця проживання та інших обставин. Держава здійснює соціальний захист вихованців, учнів, студентів, курсантів, слухачів, стажистів, клінічних ординаторів, аспірантів, докторантів та інших осіб, незалежно від форм їх навчання і типів закладів освіти, де вони навчаються, сприяє здобуттю освіти в домашніх умовах;
- Закон України зі змінами та доповненнями „Про молодіжні та дитячі громадські організації” від 01 грудня 1998 р. № 281-ХІV (остання редакція від 06 січня 2011 р.). Стаття 8 цього Закону регламентує участь молодіжних і дитячих громадських організацій у підготовці та прийнятті рішень з

питань державної політики щодо дітей та молоді. Ці громадські організації залучаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування до розроблення й обговорення проектів рішень з питань державної політики щодо дітей та молоді;

- Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про соціальну роботу з дітьми та молоддю” від 15 січня 2009 р. № 878-VI. Визначає організаційні і правові засади соціальної роботи з дітьми та молоддю;
- Закон України „Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям” від 1 червня 2000 року № 1768–III (остання редакція від 12 січня 2011 р.), спрямований на реалізацію конституційних гарантій права громадян на соціальний захист – забезпечення рівня життя не нижчого від прожиткового мінімуму шляхом надання грошової допомоги найменш соціально захищеним сім'ям.

Комітет Верховної Ради України з питань сім'ї, молодіжної політики, спорту та туризму, його депутатські робочі та експертні групи продовжують працювати над формуванням системи законодавства щодо молоді. Комітет постійно здійснює роботу, яка вирішує проблеми благодійної діяльності в молодіжному середовищі, соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, захисту від небезпечних вчинків та психологічної допомоги особам, які зазнали їх, впливів прав дитини, молодіжного підприємництва тощо.

В цілому законотворча діяльність Верховної Ради України з визначення основних засад державної молодіжної політики відзначалася конструктивністю і принесла вагомі результати, які віддзеркалилися у багатьох нормативно-правових актах. Розробляючи засади державної молодіжної політики, Верховна Рада України намагалася узгоджувати їх із законодавчою базою, суспільно-політичним устроєм держави, економічним і соціальним розвитком України.

У вирішенні проблем сім'ї потрібно активно залучати керівників державних підприємств та установ, суб'єктів підприємницької діяльності. Треба вишукувати шляхи залучення позабюджетних коштів і спонсорської допомоги. Слід провести аргументовану роботу з депутатами міських та районних рад з тим, щоб в місцевих бюджетах було передбачено фінансове забезпечення регіональних програм з питань сім'ї.

З метою виявлення шляхів досягнення ефективної зайнятості молоді необхідне проведення комплексного моніторингу молодіжного ринку праці в сукупності з аналізом таких характеристик молоді, що сприяють чи перешкоджають зміцненню положення молоді людини в сфері соціально-трудових відносин. В основному це соціально-психологічні характеристики, обумовлені особливостями молоді як групи трудових ресурсів. Удосконалення можливостей для зайнятості молоді вимагає створення спеціальних програм, для яких необхідне додаткове фінансування. Унаслідок цього може відбутися неоднозначне сприйняття вирішення цього питання як з боку Міністерства фінансів України, так і регіональних та місцевих органів виконавчої влади, оскільки фінансові ресурси як Державного бюджету, так і місцевих бюджетів надзвичайно обмежені. Проте надання пріоритетності пасивній політиці зайнятості населення може підірвати курс програми реформ і спричинити соціальну напругу в суспільстві.

Чинним законодавством недостатньо визначено відповідальність роботодавців за відмову в працевлаштуванні молодих громадян; відсутні нормативні документи про економічне стимулювання роботодавців, які створюють робочі місця для відповідних категорій молоді понад установлену квоту. Потрібний досконалий механізм регулювання зайнятості різних категорій молоді, який урахував би фінансово-соціально-економічні можливості держави, регіону, підприємства.

Вирішенню проблем зайнятості молоді значно сприятиме розгляд на державному рівні питань з реалізації таких механізмів:

- формування державного замовлення на підготовку професійних кадрів (за рахунок бюджетних коштів або на комерційній основі), з урахуванням попиту на відповідні професії на ринку праці; розроблення і реалізація на практиці механізму пільгового кредитування та оподаткування роботодавців, які вирішують проблеми зайнятості молоді шляхом створення молодіжних робочих місць, запровадження гнучких, а також тимчасових форм зайнятості (бізнес-інкубаторів, тимчасових молодіжних бригад, виробничих дільниць тощо);

- доповнення чинних законодавчих актів щодо зайнятості молоді положеннями, які б передбачали відповідальність роботодавців за відмову в роботі молоді, котра потребує соціального захисту;

- до вирішення проблем молодіжної зайнятості залучити спеціалізовані державні та недержавні підрозділи в органах (та при них), які займаються реалізацією молодіжної політики в державі та регіонах;

– значного поліпшення потребує інформування молоді про ринок праці, починаючи з середнього шкільного віку.

Для формування правових підвалин державного регулювання молодіжного ринку праці Міністерству праці та соціальної політики України, Державному центру зайнятості населення потрібно підготувати пропозиції з розробки або доповнення чинного законодавства щодо пільгового оподаткування й кредитування роботодавців, які створюють нові робочі місця для молоді, формують молодіжні підприємства, виробничі центри, бригади тощо; приведення вітчизняного молодіжного законодавства до міжнародних аналогів.

Для оптимізації державної молодіжної політики необхідно: удосконалити законодавчу базу; скоординувати діяльність структурних підрозділів, що займаються проблемами молоді в органах державної влади й управліннях всіх рівнів та соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; активізувати участь громадських молодіжних об'єднань у вирішенні проблемних питань; розробити цільові комплексні молодіжні програми; залучити матеріальні та фінансові ресурси підприємств, установ і організацій, спеціальних молодіжних фондів, об'єднань громадян, зацікавлених у роботі з молоддю.

Література:

1. Конституція України від 28 червня К., 1996. **2. Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні: декларація, прийнята Верховною Радою України 15 грудня 1992 року (остання редакція від 03 березня 2006 р.)** [Електронний ресурс] - Режим доступу <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2859-12>. **3. Про затвердження Державної цільової соціальної програми „Молодь України” на 2009-2015 роки”:** постанова Кабінету Міністрів України від 28.01.2009 р. № 41 [Електронний ресурс] - Режим доступу <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=41-2009-%EF>. **4. Бородін Є. І.** Історія формування державної молодіжної політики в Україні (1991 – 2004 рр.) : монографія/ Є.І.Бородін – Д.: Герда, 2006. – 387 с. **5. Зінченко А.** Державна молодіжна політика: історія формування, проблеми, перспективи/ А.Зінченко // Політ. менедж. – 2007. – № 1. **6. Заяць Т.А.** Методологічні аспекти дослідження молодіжного сегменту ринку праці / Т.А.Заяць, В.Л.Кравченко // Зайнятість та ринок праці: міжвід. наук. зб. – К.: РВПС України НАН України. – 2007. – Вип. 15.

Сташин С. В. Соціально-правові механізми оптимізації державної молодіжної політики.

У статті здійснено аналіз нормативно-правових актів, що визначають державну молодіжну політику. Як приклад розглянуто механізми щодо вирішення проблем зайнятості молоді.

Ключові слова: державна молодіжна політика, зайнятість молоді, соціальний захист.

Сташин С. В. Социально-правовые механизмы оптимизации государственной молодежной политики.

В статье проведён анализ нормативно-правовых актов, определяющих государственную молодежную политику. В качестве примера рассмотрены механизмы по решению проблем занятости молодежи.

Ключевые слова: государственная молодежная политика, занятость молодежи, социальная защита.

Stashin S.V. Socio-legal mechanisms to optimize the state youth policy.

The article analyzes the legal acts that determine the state youth policy. As an example, mechanisms to address youth employment are considered.

Key words: state youth policy, youth employment, social security.

УДК 353 – 043.83(477)

Тимофеев Б.О.

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ МОДЕЛЕЙ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ КРИЗЬ ПРИЗМУ РЕФОРМИ САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Місцеве самоврядування є однією з найважливіших ознак будь-якої демократичної держави. Створення теоретичних концепцій та практичних рекомендацій щодо діяльності державних і регіональних органів влади України не можливе без урахування європейського досвіду [2].

Прийняття Європейської хартії місцевого самоврядування стало логічним результатом сучасної еволюції управлінської думки з

урахуванням світового досвіду. Європейська наука XXI ст. про самоврядування веде свій початок від спроби розв'язати проблему: чи має громада окрему, відмінну від держави владу. Аналогічне питання постає перед вітчизняними науковцями, які вирішують проблеми національного розвитку місцевого самоврядування [1].

Для української держави одним із першорядних завдань є створення дієвої системи місцевого самоврядування. Розробка такої системи розпочалася лише в останні 15 років. Над створенням придатної моделі самоврядування працює багато вітчизняних науковців із різних галузей. Попри різноманітність наукових досліджень, сьогодні узагальнюючих праць, присвячених безпосередньо розвитку і становленню політичного інституту місцевого самоврядування в Україні, досить мало. Але вирішення цієї проблеми не можливе без урахування світового розвитку управління місцевими громадами [2].

Європейська наука про державу сформулювала п'ять основних концепцій місцевого управління та самоврядування: англосаксонську, іберійську, німецьку (змішану), французьку (континентальну) та радянську. Усі інші країни раніше чи пізніше застосували одну з вищенаведених моделей та вдосконалили їх відповідно до місцевих умов. Європейський досвід упровадження місцевого самоврядування на прикладі європейських країн має для нас велике значення для розвитку місцевого самоврядування в Україні[3].

Англосаксонська модель застосована у Великій Британії, США, Канаді, Австралії та інших країнах, де представницькі органи місцевого самоврядування формально діють автономно й у межах наданих їм повноважень, яке передбачає відсутність підпорядкування нижчих органів вищими. Утім англосаксонська модель відзначається відсутністю на місцях представників центрального уряду, що б контролювали діяльність місцевих органів, які складаються з обраних населенням представників. Крім іншого, поряд з представницькими органами в країнах таких, наприклад, як США, населення також може обирати на певні виконавчі посади. Додаткові повноваження отримують певні комісії та комітети місцевих представницьких органів. Контроль місцевого самоврядування здійснюється в англосаксонській системі переважно опосередковано, через центральні органи, а також через суд.

Іберійська модель сформувалася переважно в країнах Латинської Америки. В цій моделі місцеве управління здійснюється на основі принципу виборності представницьких органів та посадових осіб місцевого самоврядування, що затверджуються центральною владою.

Німецька модель, яку іноді називають змішаною, сформувалася в таких країнах, як Федеративна Республіка Німеччина, Австрія та Російська Федерація. Ця модель подібна до англосаксонської та континентальної моделі. Утім зазначена група країн вирізняється тим, що поєднує в собі принципи двох моделей, утім має окремі специфічні ознаки. Німецька модель, на відміну від французької, відрізняється тим, що громада керується державою через органи місцевого самоврядування на основі законів [1].

Законодавчою та правовою основою місцевого самоврядування в німецькій системі стали реформи фон Штейна, які були реалізовані в Німеччині в XIX ст. Мета реформ полягала в об'єднанні органів державної влади та органів місцевого самоврядування та створення єдиної цілісної системи управління на місцях. Громадам держава делегувала окремі права та наділила їх представницькою функцією. Однак треба зазначити, що правова, а іноді й законодавча основа їх діяльності значно відрізняється в різних землях, це зумовлено розмаїтістю правових систем, які сформувалися в Німеччині протягом тривалого терміну державного будівництва [3].

Утім, у переважній більшості країн світу (Близькому Сході, франкомовній Африці, частково в Латинській Америці та континентальній Європі) набула значного поширення континентальна (французька модель) місцевого самоуправління. Французька модель, крім іншого, базується на поєднанні державного управління на місцях і місцевого самоуправління. Континентальна модель, як зазначив французький дослідник І. Мені, нагадує ієрархічну піраміду, по якій відбувається передача різних директив та інформації. Утім, у рамках центральної влади активно працює ціла армія агентів на місцях. Крім іншого, вона характеризується підпорядкованістю нижчих ланок вищим.

Особливістю континентальної системи є те, що вона заснована на об'єднанні місцевого управління та самоврядування. Тлумачення „природних” і „штучних” адміністративно-територіальних одиниць розподіляє самоврядування на два типи: а) на низовому рівні діють виборчі органи територіальної громади та органи є представниками держави на місцях, які здійснюють процес контролю за ними. В адміністративно-територіальних одиницях створюються органи місцевого самоврядування лише на низовому рівні. Однак на регіональному рівні створюються місцеві державні адміністрації загальної компетенції. Такий варіант місцевого самоврядування діє на регіональному рівні як представницький орган територіальних громад

(Фінляндія, Болгарія, Польща, Туреччина).

Радянська модель об'єднує у собі ознаки континентальної й англо-саксонської моделей. Ця система була розповсюджена в колишньому СРСР та існує в Кубі, Китайській Народній Республіці. Основною ідеєю цієї системи є те, що місцеве самоврядування є органами державної влади, які не мають автономні джерела фінансування органів місцевого самоврядування[2].

Горкаючись особливостей радянської системи, необхідно відзначити, що якоюсь мірою вона має ознаки англосаксонської, а саме, обмеженість, а іноді відсутність територіальних представництв центральних органів державного управління.

Підсумовуючи все сказане, ми погоджуємося з науковцями, які акцентують свою увагу на створенні та ратифікації законів про місцеве самоврядування, зокрема законах, які надають територіальній громаді більше повноважень та їх укрупненню. Особливе місце в цих документах повинна відігравати адміністративно-територіальна реформа, реформа місцевих фінансів і податків. Також потребує подальшого вдосконалення система місцевих виборів та референдумів, які в подальшому повинні бути розтлумачені в найближчій перспективі у проекті, який готується в комісіях Верховної Ради комунального кодексу України.

Тому, на наш погляд, місцеве самоврядування не тільки заслуговує на високу оцінку, як інститут громадянського суспільства, але й те, що він потребує нагальної реформи на основі кращих елементів світових моделей місцевого самоврядування. На наш погляд, необхідно акумулювати правові норми, що належить до автономії місцевих органів самоуправління (англосаксонська модель), принципи виборності (іберійська модель), законодавчої гнучкості до регіональних особливостей (німецька модель), поєднанні принципу місцевого самоуправління та самоврядування (континентальна модель) та чітка ієрархія і підзвітність різних рівнів місцевого самоврядування (радянська), під час формування проекту реформування органів місцевого самоврядування та створення проекту та прийняття комунального кодексу України, про що останнім часом неодноразово наголошують представники різних гілок влади.

Таким чином, аналіз вищеназваних моделей, дозволив нам виділити ті риси іноземних моделей місцевого самоврядування, які, на наш погляд, є найбільш доцільні для впровадження на українських теренах. Зокрема, необхідно знайти компроміс між державницьким

акцентом, який ми бачимо в континентальній та радянській моделі, та зрозуміти необхідний баланс, який знайдений у французькій та іберійській системах щодо автономії місцевих громад.

Література:

1. **Андріяш В.І.** Місцеве самоврядування в політичній системі суспільства / В.І.Андріяш, О.Н.Свтушенко// Сучасна українська політика. Політики Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого і політологи про неї. – К.: Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. П. Могили, 2007. – Вип. 11. – С.148 - 157. 2. **Місцеве самоврядування в системі організаційно-правових гарантій забезпечення прав і свобод людини і громадянина** // Вісник Львів. ін-ту внутрішніх справ . – 2001. – № 2. – С.201 - 208. 3. **Забезпечення органами місцевого самоврядування прав людини.** Глава 14 // Державне управління, державна служба і місцеве самоврядування : монографія / кол. авт.; за заг. ред. проф. О. Ю. Оболенського. – Хмельницький : „Поділля”, 1999. – С.369 - 394.

Тимофєєв Б.О. Аналіз основних моделей місцевого самоврядування крізь призму реформи самоврядування в Україні.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, зумовлена невідкладними потребами української держави щодо вдосконалення системи місцевого самоуправління. Процес формування механізмів та напрямів реформи місцевого самоуправління не можна уявити без використання європейського досвіду. Виділяються п'ять основних моделей місцевого самоуправління (англосаксонська, іберійська, німецька, французька та радянська). Концепція формування національної моделі місцевого самоврядування місцевих громад повинна враховувати позитивний зарубіжний досвід управління місцевими громадами

Ключові слова: місцеве самоуправління, моделі.

Тимофеев Б.О. Анализ основных моделей местного самоуправления сквозь призму реформы самоуправления в Украине.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена неотложными нуждами украинского государства по

усовершенствованию системы местного самоуправления. Процесс формирования механизмов и направлений реформы местного самоуправления нельзя себе представить без использования европейского опыта. Выделяется 5 основных моделей местного самоуправления (англосаксонская, иберийская, немецкая, французская и советская). Концепция формирования национальной модели местного самоуправления должна учитывать позитивный зарубежный опыт управления местными громадами.

Ключевые слова: местное самоуправление, модели

Timofeyev B.O. Analysis of the local self-government main models through the prism of the local self-government reforms in Ukraine.

Actuality of material presented in the article is due to the urgent needs of the Ukrainian state to improve the system of local government. The process of mechanisms formation and directions of the reform of local government can not be imagined without the use of European experience. 5 main models of local government are distinguished (Anglo-Saxon, Iberian, German, French and Soviet). The concept of forming a national model of local self-government should take into account the positive foreign experience of local community managing.

Key words: European Charter of Local Self-Government, local government, a system of local government, institutions of local government.

УДК 35.071(477)

Ширман О.І.

**ПРОБЛЕМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА
ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ
УКРАЇНИ В КОНТЕКСТІ АДМІНІСТРАТИВНОЇ РЕФОРМИ**

Набуття Україною незалежності та визнання її повноправним суб'єктом міжнародних відносин поставили на порядок денний питання про розбудову державності. Проте, одразу наша країна зіткнулася на цьому шляху з проблемою щодо неспроможності суспільства та його

політичної еліти до якісного та ефективного вирішення завдань державотворення. Насамперед, це виявилось у відсутності законодавчих актів, відповідної концепції та державних програм, які б визначили основні пріоритети державотворчих процесів, а також відсутності професійно підготовленого кадрового корпусу державних службовців.

Слід визнати, що при формуванні завдань держаної політики та механізмів її реалізації, державні діячі доволі часто керувалися емоційними та суб'єктивними міркуваннями, які не завжди були об'єктивними. Як наслідок цього, була відсутня продумана стратегія державного управління, а рішення щодо реалізації позначених дій утілювалися в життя непослідовно.

Не випадково фахівці констатують, що наявна в Україні система державного управління залишається в цілому неефективною, вона поєднує як інститути, що дісталися у спадок від радянської доби, так і нові інститути, що сформувалися в період незалежності України. Ця система є внутрішньо суперечливою, незавершеною, громіздкою і відірваною від людей, унаслідок чого наявне державне управління стало гальмом у проведенні соціально-економічних і політичних реформ [1].

Отже, сьогодні є вельми актуальним створення якісно нової системи державного управління в Україні, для чого, власне, у нашій країні зараз і здійснюється адміністративна реформа.

З початку запровадження відповідної реформи було прийнято низку нормативно-правових актів, серед яких більшість становлять укази Президента України:

- „Про Державну комісію з проведення в Україні адміністративної реформи” (від 7 липня 1997 року № 620/97);
- „Про Положення про Державну комісію з проведення в Україні адміністративної реформи” (від 2 жовтня 1997 року №1087/97);
- „Про склад Державної комісії з проведення в Україні адміністративної реформи” (від 9 січня 1999 року №5/99);
- „Про Стратегію реформування системи державної служби в Україні” (від 14 квітня 2000 року № 599/2000).

Разом з тим, є достатні підстави стверджувати, що багато цілей і організаційно-управлінських заходів, здійснення яких було передбачено Концепцією адміністративної реформи в Україні, так і залишилися нереалізованими на практиці. Особливо це стосується питань реформування системи публічної служби, яка, як відомо, є важливою

складовою системи державного управління будь-якої розвинутої держави. Очевидно, що розбудова української державності має супроводжуватися відповідним розвитком та вдосконаленням публічної служби задля досягнення її професіоналізації та ефективності.

Відповідно до Програми інтеграції України до Європейського Союзу, урахувавши сучасні тенденції розвитку державної служби, відбувається переосмислення концептуальних ідей існування системи державної служби. Наукова програма дослідження розвитку державної служби, затверджена постановою КМУ від 08.08.2001 № 953 [2] та Концепція адаптації інституту державної служби в Україні до стандартів Європейського Союзу, схвалена Указом Президента України, окреслили пріоритетні напрямки та основні завдання для роботи науковців та фахівців щодо розробки комплексу заходів, спрямованих на розбудову інституту державної служби в Україні. Так, сьогодні, за словами І. Білан система державної служби в Україні „є засобом боротьби політичних еліт, міжпартійного протистояння на відміну від розвинутих демократій, де державна служба існує окремо від політичних процесів та слугує інтересам суспільства. Система державної служби в Україні повинна вийти на якісно новий європейський рівень, стати інститутом взаємодії між державою та народом, через який реалізуватиметься поєднання конституційно закріплених цілей держави, відносин з кадровим потенціалом та ефективності діяльності державних органів” [4].

Можна виділити наступні такі групи проблем функціонування публічної служби в сучасній Україні:

1. *Система управління персоналом на державній службі.* Відсутність прозорого порядку вступу на державну службу, правова незахищеність від суб'єктивізму та низький рівень соціального захисту службовців спричиняють непривабливість державної служби та постійну плінність кадрів. Вирішення цієї проблеми потребує внесення змін до чинного законодавства у сфері публічної служби, які б ураховували пріоритети розвитку державної служби в контексті її спрямування на потреби людини та громадянина, створення умов для наближення вітчизняної системи державної служби України до стандартів Європейського Союзу. Напрями цієї роботи в цілому визначені Концепцією адаптації інституту державної служби до стандартів Європейського Союзу.

2. *Розмежування адміністративних та політичних посад.* Залежність державної служби від політичної ситуації в країні становить ризик для стабільності держави, послаблює спроможність

державного управління та знижує якість надання адміністративних послуг. Наразі є необхідним класифікувати посади державних службовців у такий спосіб, щоб політики (політичні посади) несли відповідальність за визначення пріоритетів та напрямів державної політики, за прийняття політичних рішень, а держані службовці (адміністративні посади) відповідали за розроблення державної політики та її практичне впровадження відповідно до визначених пріоритетів.

3. *Проблема розбіжностей в оплаті праці державних службовців.* Потрібно реформувати систему оплати праці державних службовців з метою залучення до державної служби найбільш кваліфікованих фахівців, посилення мотивації їх роботи, зокрема, шляхом забезпечення конкурентоспроможності заробітної плати державних службовців на ринку праці на основі принципу рівної оплати за рівну працю.

4. *Проблема корупції та хабарництва.* Вирішення цієї проблеми пов'язане передусім із кардинальною зміною законодавчої бази та запровадженням жорсткої відповідальності щодо порушників антикорупційного законодавства.

5. *Проблема організації діяльності на державній службі.* Потрібно впроваджувати нові методи й підходи щодо організації діяльності державних службовців, змінювати філософію цієї діяльності у бік надання громадянам якісних адміністративних послуг, діючи за принципом „державний службовець для людини”, а не навпаки. Необхідно встановити стандарти якості роботи державних службовців стосовно громадян. Головною рисою діяльності державних службовців має стати забезпечення пріоритету прав та свобод головних суб'єктів цих відносин – фізичних і юридичних осіб, особливо громадян України.

6. *Соціально-правовий захист.*

З метою збереження високопрофесійного, досвідченого кадрового потенціалу державної служби доцільно розробити й запровадити дієвий механізм його соціально-правового захисту. Зокрема при зміні посади державного службовця внаслідок зміни керівника (для патронатної служби), ліквідації або реорганізації державних органів йому має бути надана робота із встановленням посадового окладу, не нижчого від попереднього. Указом Президента України №599/2000 від 14 квітня 2000 року затверджено „Стратегію реформування системи державної служби в Україні”, яка визначає те, що „з метою підвищення престижу державної служби, заінтересованості державних службовців у продуктивній та ефективній роботі, запобігання проявам корупції та

іншим правопорушенням необхідно продовжити роботу з удосконалення системи оплати праці. Для цього слід підвищити стимулюючу роль посадових окладів в оплаті праці, передбачити заходи щодо залучення на державну службу здібних перспективних фахівців, заінтересованих у результатах своєї праці” [3].

Аналіз проблем, викладених у статті, свідчить про те, що на сучасному етапі для забезпечення становлення України як високорозвиненої, правової, європейської держави необхідно впроваджувати більш ефективні та результативні методи організації публічної служби, зокрема шляхом адміністративного реформування. Такі заходи неодмінно позитивно вплинуть на якість надання адміністративних послуг їх безпосереднім споживачам.

Література:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 // Офіц. вісн. України. – 1999. – № 21. – Ст. 32.
2. Про затвердження наукової програми дослідження розвитку державної служби та вдосконалення кадрового забезпечення державного управління: постанова Кабінету Міністрів України від 08.08.2001 № 953 // Офіц. вісн. України. – 2001. – № 32. – Ст. 1477. **3. Про Стратегію** реформування системи державної служби в Україні: указ Президента України від 14.04.2000 № 599/2000 // Офіц. вісн. України. – 2000. – № 16. – Ст. 665. **4. Білан Ілона.** Реформування державної служби: для суспільства чи для чиновників?/ І. Білан // Українська правда. – 30 вересня 2008 р.

Ширман О. І. Проблеми підвищення якості організації та функціонування системи публічної служби України в контексті адміністративної реформи

У статті розглядаються проблемні питання стосовно організації та функціонування публічної служби, які наразі потребують першочергового вирішення в контексті адміністративної реформи в Україні, а саме щодо: розбіжностей в оплаті праці державних службовців; розмежування адміністративних та політичних посад; удосконалення системи управління персоналом на публічній службі; покращення рівня соціально-правового захисту державних службовців.

Ключові слова: публічна служба, адміністративна реформа.

Ширман Е.И. Проблемы повышения качества организации и функционирования системы публичной службы Украины в контексте административной реформы.

В статье рассматриваются проблемные вопросы, касающиеся организации и функционирования публичной службы, которые требуют первоочередного решения в контексте административной реформы в Украине, а именно: различий в оплате труда государственных служащих; разграничение административных и политических должностей; усовершенствование системы управления персоналом на публичной службе; улучшение уровня социально-правовой защиты государственных служащих.

Ключевые слова: публичная служба, административная реформа.

Shirman E.I. Problems of quality improvement of organization and functioning of public service system of Ukraine in the context of the administrative reform

The article deals with the problem questions, concerning organization and functioning of the public service, which require priority solution in the context of the administrative reform in Ukraine, notably: the differences in the salaries of public servants; differentiation of the political and administrative positions; improvement of the system of personnel management in the public service; improvement of the level of social and legal protection of public servants.

Key words: public service, administrative reform.

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

УДК 373.5.091

Валієва Н.Е.

ІМІДЖ ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ТА ЙОГО КЕРІВНИКА

На сучасну теорію і практику управління школою істотно впливає ринкова система взаємовідносин, яка кардинально змінила психологію суспільства, зміст суспільних потреб і систему цінностей. Наприклад, у галузі освіти поширюється впровадження маркетингу: вивчається попит на освітні послуги, створюється ринок освітніх послуг, виробляються вимоги до якості освіти.

Конституція України, Закон „Про загальну середню освіту” гарантують громадянам доступність і безоплатність здобуття повної загальної середньої освіти. Потенційні споживачі освітніх послуг розуміють, що бюджетне фінансування розраховане на надання мінімального обсягу освітніх послуг, тому згодні платити за додаткові послуги за умови забезпечення їхньої якості.

Коли освітній заклад, пропонує освітні послуги та забезпечує стійкий рівень їхньої якості, то він починає працювати над створенням власного іміджу. Ідея про зв'язок іміджу організації з її конкурентоспроможністю не є новою.

У зв'язку з тим, що певна установка на особистість завжди переноситься на її діяльність („Закон генералізації установки” за А.А.Панасюком), особливої значущості набуває проблема створення позитивного іміджу керівника закладу освіти як віддзеркалення іміджу самої освітньої установи, а також вражень, думок, суджень всіх учасників навчально-виховного процесу, що вимагає постійної роботи керівника закладу освіти над іміджем своєї установи та власним „Я”.

Що ж вкладається в поняття іміджу?

Одним з перших до змісту іміджу керівника звертається

італійський громадський діяч М.Макіавеллі [14] у відомому трактаті „Государ”, підкреслюючи необхідність оглядати себе ззовні, представляючи оточуючим свої позитивні сильні сторони.

Поняття „імідж” в буквальному перекладі з французької означає „образ”. Процес створення образу може бути активним, цілеспрямованим, може процедури аналізу і синтезу [15].

На думку інших авторів, поняття „імідж” походить від латинського „imago”, пов'язаного з латинським словом imitari, що означає „імітувати” [9].

У вітчизняній літературі одним з перших, хто увів поняття „імідж”, був А.А.Феофанов, який визначає імідж як „образ, уявлення, яке методом асоціацій наділяє об'єкт додатковими цінностями (соціальними, естетичними, психологічними), які не мають підстави в реальних властивостях самого об'єкта, але володіють соціальною значимістю для тих, хто сприймає такий образ” [3, с. 90]. Ю.А. Панасюк розглядає імідж як „думку”, яка склалася про кого-небудь у певної групи людей і яка становить основу „репутації” [9, с.10] ділової людини. Є. К. Дьячкова зазначила, що імідж виникає в будь-якому випадку, однак „питання не в тому, бути іміджу або не бути, а в тому, бути іміджу стихійному або спеціально сформованому” [6, с. 17]. На думку Г. М. Андреевої, „імідж” (ред. Г. М. Андреевої) – це специфічний „образ” сприйманого об'єкта, коли ракурс сприйняття навмисне зміщений і акцентуються лише певні сторони об'єкта або явища” [8, с. 64]. В. М. Шепель, підкреслюючи значущість позитивного іміджу, зазначає, що „для керівника імідж є зовнішнім відображенням його людського образу в очах оточуючих, наочно-виразним „зрізом його особистісних характеристик” [10, с. 142-143].

Сучасний словник трактує поняття „імідж” як цілеспрямовано сформований образ, покликаний надати емоційно-психологічний вплив на кого-небудь з метою популяризації, реклами тощо. Звернемо увагу на кілька ключових слів: „цілеспрямовано” – тобто, імідж – це те, що можна планувати і створювати; „емоційно-психологічний вплив” – тобто, він „працює” з почуттями, а не тільки з логікою; „вплив на кого-небудь” – тобто, необхідно побачити тих суб'єктів, заради яких уся ця робота й виконується.

Як показує досвід, кращі сучасні керівники вже сьогодні приділяють пильну увагу цьому питанню, але використовують методи формування іміджу стихійно; основним, навіть вирішальним фактором, залишається інтуїція фахівця і його уміння знаходити нестандартні

рішення, тобто, галуззю досить суб'єктивною, де вдалі знахідки більшою мірою мають випадковий характер, а не є результатом спеціальних знань.

При формуванні іміджу освітньої установи завжди необхідно мати на увазі, що в нього завжди є дві сторони – одну визначає ставлення до нього зовнішніх аудиторій, яким власне адресований цей імідж, і інша – даний імідж у поданні самого навчального закладу. Зі сказаного логічно витікає два висновки. Перший висновок: якщо думки сторін збігаються, ефект виходить позитивним; якщо існує дисонанс між думками, бажаний результат не досягається. Висновок другий: професійний підхід до формування бажаного іміджу навчальним закладом повинен будуватися на повномасштабному і усебічному вивченні аудиторії, якій цей імідж адресований.

Так, опитування учнів і батьків однієї з середніх загальноосвітніх шкіл міста показало, що при оцінці іміджу навчального закладу сучасні учні та їхні батьки ставлять на перше місце:

- взаємовідносини в колективі;
- педагогічний досвід та методичну обізнаність учителів, їх навчання;
- новації в методиці викладання предметів;
- склад учнів та їх здібності.

Імпонує гострота розуму вчителя, одержимість своєю роботою, багатий життєвий досвід, висока педагогічна культура, уміння вільно й цікаво розповідати.

При виборі загальноосвітнього навчального закладу своїм дітям батьки звертають увагу на:

- якість знань;
- престижність;
- рівень акредитації;
- місце розташування;
- позитивні відгуки;
- сучасне технічне обладнання;
- можливість самореалізації;
- повагу учнів.

Таким чином, ідеальний загальноосвітній навчальний заклад очима споживачів освітніх послуг – це заклад державної форми власності, у якому працюють кваліфіковані вчителі, очолювані компетентним директором, що надають якісні знання. Не менш

важливими характеристиками ідеального навчального закладу є: комфорт, повага до учнів, можливості самореалізації, престижність, а також сучасне технічне обладнання.

Батьки роблять свій вибір на користь певного освітнього закладу за умови, якщо імідж установи відповідає їх потребам у галузі освіти і виховання дітей. А у зв'язку з тим, що перше враження про заклад створюється на першому враженні про керівника, директору школи необхідно за рахунок зовнішнього вигляду, рівня культури, комунікативних здібностей, професіоналізму й навколишнього середовища послати відвідувачу таке повідомлення, яке викликало б у нього певний рівень довіри до закладу і почуття задоволення своїм вибором.

Стиль одягу, що відповідає посаді керівника, безумовно, сформує у батьків відчуття стабільності, надійності і респектабельності закладу, продемонструє рівень культури персоналу організації. Крім того, він дозволить відвідувачу бачити й чути саме керівника, а не те, що на ньому вдягнуто.

Важливе значення має і спосіб життя керівника навчального закладу, тобто те, як люди сприймають його особисте життя, стосунки з оточуючими, моральні принципи, гідність, поведінку й характер.

Важливою частиною іміджу керівника навчального закладу є те, наскільки йому притаманне красномовство. Від того, наскільки великий активний словник керівника, наскільки він володіє нормами мовної діяльності, вміє використовувати всі її засоби залежно від мети спілкування, його змісту та умов, буде зроблено висновок щодо рівня культури і освіти закладу.

Психологи говорять: „Покажіть мені свій кабінет, і я скажу, що ви за керівник”. Дійсно, кабінет керівника є мікромоделлю всього закладу, тому може розповісти про систему цінностей установи, рівень культури, охайність та порядок у роботі, рівень матеріальної бази та багато іншого. Не кожен керівник школи може дозволити собі сучасний ремонт. Цього й не потрібно. Досить дотримуватися правила „золотої середини”. Дуже підозріло для батьків виглядає шикарний кабінет на фоні низького рівня розвитку матеріальної бази всієї установи. І навпаки, гарна матеріальна база установи й бідний кабінет керівника навіюють роздуми про низьку самооцінку керівника та всі можливі проблеми, які з цього випливають для установи.

Тому перше враження має вирішальну роль при прийнятті рішення батьками та учнями щодо вибору освітньої установи. Але в

процесі навчання споживач продовжує постійно відповідати на запитання: „Чи правильно я зробив свій вибір?“ І щоб „так” не перетворилося на „ні”, важливо враховувати всі складові іміджу організації:

- імідж персоналу (зовнішній вигляд, рівень культури, рівень професіоналізму, лояльність до установи, комунікативні вміння, Володіння техніками ділового спілкування);
- стиль управління освітньою організацією (демократизація процесів управління, формування команди);
- рівень організаційної культури (система цінностей, переконань, правил, традицій, наявних в установі та визначають поведінку кожного його працівника);
- створення зворотного зв'язку з батьками, який дозволяє перевірити, чи працює імідж вашої організації так, як треба (батьківські збори, інформаційні листи для батьків, анкетування, ранкова кава, спільні з батьками та дітьми свята).

Якщо всі ці фактори існують у вашому колективі, тане протистояння між школою та батьками, і вони перетворюються на дружню команду; команду, яка має одну мету – надати нашим дітям можливість вирости вільними, гармонійно розвиненими особистостями, які напишуть сценарій нового життя про майбутнє нашої країни, про наше з вами майбутнє.

Таким чином, робота над іміджем має стати одним із напрямів стратегічного менеджменту і знаходитися в зоні пильної уваги керівництва будь-якої освітньої установи. Імідж школи як позитивний образ може бути сформований лише у разі надання якісних послуг. Ця умова є необхідною, але не є достатньою. Оскільки проблема формування іміджу освітньої установи - явище досить нове, то логічніше буде розглянути особливості процесу формування іміджу відповідно до етапів роботи над його створенням.

Сформований позитивний імідж освітньої установи дозволить вирішити низку завдань:

- підвищити привабливість школи, у першу чергу, для батьків, учнів і персоналу;
- підвищити ефективність заходів з інформування населення щодо нових освітніх послуг;
- полегшити процес введення нових освітніх послуг;
- підвищити рівень організаційної культури;

— сприяти поліпшенню соціально-психологічного мікроклімату в колективі.

У результаті вироблений сприятливий імідж освітньої установи може стати своєрідним мірилом ступеня розвитку всієї установи, оцінюванні перспективності його починань, зрілості та професіоналізму всього колективу, методичної роботи в школі.

Література:

1. **Б.Джі.** Імідж фірми. Планування, формування, просування/ Б.Джі - СПб., 2000. - с. 2. **Феофанов О.А.** Агресія брехні/ О.А.Феофанов - М., 1987 .- с. 3. **Феофанов О.А.** США: реклама й суспільство/ О.А.Феофанов - М., 1974. – 250 с. 4. **Звегінцев А.Б.** Комунікаційний менеджмент/ А.Б.Звегінцев - СПб, 1997. – 305 с. 5. **Дьячкова Е.К.** Іміджологія для керівника/ Е.К.Дьячкова - Новосибірськ, 1998. -с. 207. 6. **Лысыкова, О. В.** Имиджология и публик рилейшнз в социокультурной сфере : учеб.пособ. / О. В. Лысыкова, Н. П. Лысыкова. – М. : Флинта, 2006. – 168 с. 15. **Перельгина, Е. Б.** Психология имиджа : учеб.пособ. / Е. Б. Перельгина. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 223с.

Валісва Н.Е. Імідж загальноосвітнього навчального закладу та його керівника.

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена тим, що в практиці управління школою все більшого значення набуває створення її позитивного іміджу. Кращі сучасні керівники вже сьогодні приділяють пильну увагу цьому питанню, але використовують методи формування іміджу більше стихійно, інтуїтивно. Саме тому основна мета статті – розкрити сутність поняття імідж, показати взаємозв'язок іміджу освітнього закладу та іміджу його керівника, запропонувати деякі практичні рекомендації на допомогу керівникам освітніх установ.

Ключові слова: імідж, освітня установа, керівник навчального закладу, якість освітніх послуг.

Валиева Н. Е. Имидж общеобразовательного учебного заведения и его руководителя.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена тем, что в практике управления школой все большее значение приобретает создание ее позитивного имиджа. Лучшие современные руководители

уже сегодня уделяют пристальное внимание этому вопросу, но используют методы формирования имиджа больше стихийно, интуитивно. Именно поэтому основная цель статьи - раскрыть сущность понятия имидж, показать взаимосвязь имиджа образовательного учреждения и имиджа его руководителя, предложить некоторые практические рекомендации в помощь руководителям образовательных учреждений.

Ключевые слова: имидж, образовательное учреждение, руководитель учебного заведения, качество образовательных услуг.

Valieva N.E. Image of a general educational institution and its head.

Relevance of the material presented in this paper due to the fact that in practice of school management the establishment of its positive image becomes more important. The best modern executives today are paying close attention to this issue, but using methods of image formation is more spontaneous, intuitively. That is why the main purpose of the article - to reveal the essence of the concept image, to show the relationship of the image of an educational institution and the image of its leader, to offer some practical guidelines to help managers of educational institutions.

Key words: image, educational institution, the head of the institution, the quality of educational services.

УДК 378.07:005.6

Васильова Н.С.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ МАРКЕТИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Виклики сьогодення вимагають від системи управління соціально-педагогічними системами взагалі та навчальними закладами зокрема організації діяльності закладів на основі вивчення попиту споживачів освітніх послуг і керування ним. У цьому зв'язку виникає потреба в розробці та запровадженні маркетингових досліджень в управлінні, що забезпечить оперативне реагування на будь-які зміни в освітній системі.

Таким чином, актуальність проблеми очевидна.

Мета статті – розкрити поняття управління якістю освітніх послуг, сутність управління якістю освітніх послуг засобами маркетингового дослідження.

Управління якістю — скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості.

Напрями управління якістю

- спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплює розроблення політики у сфері якості і цілей у сфері якості;
- планування якості;
- контроль якості;
- забезпечення якості і поліпшення якості [3].

Система управління якістю ВНЗ – це елемент загальної системи управління, який забезпечує якість послуг, що надаються. Системою управління якістю у ВНЗ має займатися спеціальний підрозділ (відділ).

Сертифікація систем управління підприємств та установ будь-якої галузі здійснюється за стандартами ISO різних версій. Ці документи містять загальний характер і спираються на вісім базових принципів:

- Орієнтація на споживача.
- Лідерство керівництва.
- Залучення всього персоналу.
- Процесний підхід.
- Системний підхід до управління.
- Безупинне вдосконалення.
- Прийняття рішень на основі фактів.
- Взаємовигідні відносини з постачальниками.

Управління якістю освіти в Україні має враховувати те, що наша система освіти існує нині в двох режимах одночасно: 1) функціонування і 2) розвитку (модернізації). У першому випадку об'єктом управління є навчально-виховний процес та засоби, що його забезпечують (кадри, навчально-методичні програми, матеріально-технічне забезпечення, нормативно-правова база тощо); у другому – якісні зміни в змісті, організації і технологіях навчально-виховного процесу. Мета в цьому випадку визначається як нарощування освітнього потенціалу, підвищення його ефективності.

Зберігаючи досягнення минулих десятиліть, ця система одночасно адаптується до сучасних вимог і міжнародних стандартів. Освітня політика містить у собі такі підрозділи як планування,

організація, регулювання, керівництво, контроль, прогнозування навчально-виховного процесу. Управління якістю освіти має здійснюватися у кожному з цих структурних підрозділів.

Освітня система, зазвичай, розглядається як сукупність взаємодіючих соціальних інституцій. Така взаємодія забезпечує досягнення освітніх цілей, що задаються потребами суспільства, держави на визначених етапах їх розвитку. Для ефективності взаємодії досягається наявністю об'єктивного інформування сторін, що забезпечує відкритість системи освіти.

Отже, пріоритетним завданням при забезпеченні якості освіти є управління засобами маркетингових досліджень.

Формування ринку освітніх послуг передбачає впровадження конкурентності між навчальними закладами. Маркетинг освітніх послуг можна визначити як особливий вид ринкової діяльності, який на основі вивчення запитів споживачів та системи наукового управління виробництвом та постачанням освітніх послуг направлений на задоволення потреб і вимог населення в цьому виді послуг.

Маркетинг має свої особливості у сфері освіти, зумовлені специфічним характером такої продукції, як освітні послуги. Перш за все слід зауважити щодо самого моменту надання цих послуг: вони не матеріальні й не відчутні для потенційного клієнта. Тому навчальні заклади повинні вміти формалізувати і представити найбільш значущі для споживачів параметри освітніх послуг, що вони надають.

Слід зазначити, що маркетинг в освіті – це вид людської діяльності, спрямованої на дослідження і прогнозування потреб, попиту та інтересів того чи іншого цільового ринку і забезпечення бажаного їх задоволення найбільш ефективними засобами зі збереженням та зміцненням благополуччя як окремого споживача, так і суспільства в цілому. Маркетинг в освіті – це соціально-етичний маркетинг, що вимагає збалансованості трьох факторів: прибутку освітнього закладу, потреб і сподівань споживачів та інтересів суспільства.

Як стверджує В. Савченко, маркетинг в освіті є важливою функцією менеджменту, він забезпечує регулювання ринку освітніх послуг. Формуючи і реалізуючи стратегію приросту цінності людини, маркетинг освітніх послуг тісно пов'язаний з розвитком персоналу організації. На думку Т. Оболенської, для навчальних закладів маркетинг – це розробка, реалізація і оцінка освітніх послуг шляхом установлення відносин обміну між освітніми установами та

споживачами освітніх послуг з метою гармонізації інтересів та задоволення потреб школярів, учнів, студентів і слухачів.

Маркетинг освітніх послуг забезпечує найбільш продуктивне задоволення потреб:

- особистості – в освіті;
- навчального закладу – у конкурентоспроможності на ринку і матеріальному добробуті його працівників;
- організацій – у розвитку персоналу;
- суспільства – у розширеному відтворенні трудового й освітнього потенціалу країни.

Ринок освітніх послуг передбачає наявність специфічного продукту чи послуги (у цьому випадку – передачу знань, вмінь і навичок особистості); ціни навчання; напрямів розподілу та просування цих послуг на ринок.

Послуга освіти є товаром особливого роду та зберігає риси суспільного блага. Тому потреба в послугах освіти як суспільного блага виражається через механізм суспільного вибору у вигляді прийняття рішення щодо вступу до конкретного навчального закладу, на той чи інший факультет, узагалі обрання відповідного престижного і привабливого рівня освіти. Попит населення на послуги освіти може стримуватися правилами прийому до навчальних закладів, рівнем вимог до якості знань абітурієнтів, а також деформуватися ажіотажним попитом населення на окремі професії та спеціальності чи політикою держави стосовно підтримки осіб, які навчаються.

Сьогодні вітчизняні навчальні заклади вже роблять перші кроки з використання маркетингових технологій: створюється система інформації про навчальний заклад, його матеріальну й науково-педагогічну базу та перспективи розвитку; використовується реклама та певні інші елементи маркетингу. Це дає можливість розвивати конкуренцію, яка, у свою чергу, ранжирує їх відповідно до рівня якості й асортименту послуг.

Згідно з Законом України „Про вищу освіту” „якість вищої освіти – це сукупність якостей особи з вищою освітою, що відображає її професійну компетентність, ціннісну орієнтацію, соціальну спрямованість й обумовлює здатність задовольняти як особисті духовні і матеріальні потреби, так і потреби суспільства”; “якість освітньої діяльності – це сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, яка визначає її здатність задовольняти встановлені й передбачені потреби”[1].

Слід підкреслити, що будь-яка маркетингова технологія реалізується шляхом комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій (marketing communication mix) містить п'ять напрямків:

- проведення досліджень;
- реклама в засобах масової інформації;
- сейлз промоушн;
- зв'язки з громадськістю;
- директ-маркетинг.

Концепція маркетингу освітніх послуг передбачає, що головне завдання освітніх установ – визначити потреби та інтереси споживачів, пристосуватися до того, щоб задовольняти їх, чим зберігаються та збільшується благополуччя споживачів освітніх послуг і забезпечуються довгострокові вигоди самого навчального закладу.

Той навчальний заклад, який сприймає таку філософію, суттєво змінюється. Він уже орієнтується не тільки на чисельність студентів (учнів чи слухачів), викладачів і розміри навчально-матеріальної бази, а на визначені характеристики та обсяги потреб ринку праці, попиту споживачів на освітні послуги. Такий підхід до визначення концепції маркетингу освітніх послуг зумовлений особливостями ринку освітніх послуг. Цей ринок найтісніше пов'язаний, з одного боку, з ринком праці, а з іншого – з ринком науково-технічної продукції і ринком інвестицій.

Маркетингова орієнтація управління навчальним закладом передбачає таке:

- надаються лише ті освітні послуги, що відповідають чи будуть відповідати потребам ринку праці, попиту населення на освітні послуги;
- асортимент освітніх послуг досить широкий та постійно оновлюється з урахуванням попиту ринку праці й населення;
- ціни на освітні послуги формуються під впливом активності конкурентів, обсягів та динаміки платоспроможного попиту населення;
- комунікативна діяльність проводиться активно, спрямована на конкретні цільові групи споживачів освітніх послуг, враховує можливості посередників;
- стратегічні рішення щодо управління навчальним закладом приймаються висококваліфікованими й компетентними керівниками;

- науково-педагогічні дослідження здійснюються як у сфері підготовки кадрів навчального закладу, так і в сфері ринку праці та освітніх послуг;
- організаційна структура навчального закладу включає кадрове агентство, що здійснює маркетингові дослідження і розробки, працевлаштування своїх випускників, забезпечує зв'язок з роботодавцями.

Основними напрямками дій у сфері маркетингу освітніх послуг є: одержання інформації, аналіз ситуації, аналіз конкуренції, одержання внутрішньої інформації (оперативні і статистичні дані, бухгалтерський облік навчального закладу), отримання зовнішньої інформації, дослідження ринку. Тобто управління якістю освітніх послуг здійснюється засобами маркетингового дослідження.

Передумовою для ефективного маркетингу освітніх послуг є чітка сегментація ринку. Тільки тоді для маркетингу освітніх послуг оперативно можуть бути розроблені власні інструменти. Серед них виділяються наступні: формування попиту, організація комунікації, забезпечення збуту; організація взаємного виконання зобов'язань.

Однак, не зважаючи на важливість і актуальність управління якістю освітніх послуг засобами маркетингового дослідження, у наш час вони ще не одержали належного розвитку. Багато українських навчальних закладів не має підрозділів маркетингу, відділів зв'язків із громадськістю або відділів управління якістю. Здійснення маркетингової діяльності навчального закладу зводиться в основному до роботи приймальної комісії (реклама, формування контингенту), а управління якістю освітніх послуг здійснюється лише навчальною частиною (планування та контроль перебігу навчально-виховного процесу).

Зміни в системі управління якістю освітніх послуг викликають до організації роботи сучасного закладу нові вимоги, що пов'язані з вирішенням проблем, зокрема, соціально-економічних. Посидання гуманістичної орієнтації із ринковими механізмами процесу управління навчальним закладом сьогодні є суттєвим чинником, що додає різноманітні функції керівництву та адміністративному персоналу, оскільки ставить проблему пристосування маркетингових технологій до особливостей управління ВНЗ.

Реалізація цих та багатьох інших завдань з реформування вищої освіти в Україні стане можливою тільки за умови створення єдиної системи оцінювання якості освітньої діяльності вищого навчального закладу. Таку систему можна розглядати на різних рівнях її

функціонування, а саме: державному, регіональному, муніципальному, локальному, індивідуальному.

Проблеми створення єдиної системи оцінювання якості освіти досліджуються у працях В. Болотова, І. Булах, А. Шмельова, В. Авансова, Н. Розенберга, Е. Марченко та інших провідних науковців.

Згідно з Законом України “Про вищу освіту” “освітня діяльність – це діяльність, пов’язана з наданням послуг для здобуття вищої освіти, з видачею відповідного документа”[1].

Таким чином якість освіти можна визначити як сукупність властивостей та характеристик освітнього процесу, що надають йому спроможність формувати такий рівень професійної компетентності, який задовольнить потреби, які є або виникнуть у майбутньому в громадян, підприємств, організацій, суспільства і держави.

Управління якістю освіти в широкій інтерпретації є управлінням власною життєдіяльністю у тому розумінні, що якісний спосіб життя базується на знаннях, інформації, досвіді, що зростають освітою. У вузькому розумінні – це управління системою освіти, її розвитком з позицій наукових уявлень щодо змісту та напрямів її змістовного розвитку, форм організації тощо.

Разом з тим, систему української освіти аж ніяк не можна розглядати як ідеальну. Якість, яку вона забезпечує, є величиною рухливою. Верхні поверхи якості нерідко суперечать нижнім і навпаки; за рівнем якості освітніх послуг гуманітарні напрями значно поступаються природничим; систему освіти лихоманять такі огидні явища, як корупція і хабарництво; суттєвого вдосконалення потребує система управління освітою, головними напрямами якого є розгортання чинного законодавства до рівня європейського й впровадження демократичних моделей та управління якості освітніх послуг засобами маркетингового дослідження.

Практично всі розглянуті фактори й тенденції діють дуже жорстко, багато в чому несприятливо для перспектив ринку освітніх послуг. Проте це аж ніяк не означає, що маркетингу тут немає місця, – навпаки; ми робимо висновок, що саме тут необхідний активний маркетинг, який цілеспрямовано формує перспективний попит у напрямку створення нових гуманістичних потреб, усвідомлення яких означатиме і новий масштаб попиту на знання, на освітні послуги, а отже – і адекватну стратегію маркетингу освітніх послуг.

Література:

1. Про вищу освіту: закон України від 17.01.2002 р. – С. 8 – 12.
2. Якість освітньої діяльності вищого педагогічного навчального закладу: проблеми та перспективи / [Електронний ресурс] – Режим доступу / www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/obrii/2009_2/Pustova.doc.

Васиньова Н.С. Управління якістю освітніх послуг засобами маркетингових досліджень.

Сьогодні стає очевидним, що успіх у майбутньому буде належати тим державам і народам, які зможуть перевершити інших в освоєнні нових знань, наукових досягнень і їхньому практичному використанні. У цьому зв'язку особливого значення набувають проблеми ринкової трансформації освітньої сфери і, у першу чергу, проблеми розробки й практичного впровадження управління якістю освітніх послуг засобами маркетингового дослідження. Зростання конкуренції й комерціалізації сфери освітніх послуг приводять до необхідності якнайшвидшого впровадження елементів маркетингу в практичну діяльність освітніх установ, що у свою чергу буде сприяти вирішенню цілого низку найважливіших завдань, зокрема удосконалення та підвищення ефективності освітнього потенціалу й якості освітніх послуг та програм.

Ключові слова: управління якістю, маркетингові дослідження, освітні послуги, освітня система.

Васинева Н.С. Управление качеством образовательных услуг средствами маркетинговых исследований.

Сегодня становится очевидным, что успех в будущем будет принадлежать тем государствам и народам, которые смогут превзойти других в освоении новых знаний, научных достижений и их практическом использовании. В этой связи особое значение приобретают проблемы рыночной трансформации образовательной сферы и, в первую очередь, проблемы разработки и практическим внедрения управления качеством образовательных услуг средствами маркетинговых исследований. Рост конкуренции и коммерциализации сферы образовательных услуг приводят к необходимости скорейшего внедрения элементов маркетинга в практическую деятельность образовательных учреждений, в свою очередь будет способствовать

решению целого ряда важных задач, таких, как: совершенствование и повышение эффективности образовательного потенциала и качества образовательных услуг и программ.

Ключевые слова: управление качеством, маркетинговые исследования, образовательные услуги, образовательная система.

Vasinyeva N.S. Management of educational services quality by the means of marketing inquiries.

Today it is obvious that in future success will belong to those states and people that will be able to excel others in mastering of new knowledge, scientific achievements and their practical usage. In this connection the problems of the market transformation of the educational sphere and, in the first instance, the problems of development and practical implantation of management of educational services quality by the means of marketing inquiries get the special meaning. Rising of competition and commercialization of the educational services sphere lead to the necessity of the fastest implantation of marketing elements in the practical activity of the educational institutions, that, in its turn, will promote solving of a big number of the most important tasks, such as: improvement and rising of educational potential effectiveness and quality of educational services and programs.

Key words: management of quality, marketing inquiries, the main services, educational system.

УДК [377:005.6]: 37.091.3

Железнякова Л.І.

РОЛЬ МЕТОДИЧНОЇ РОБОТИ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКОСТІ ОСВІТИ В ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОМУ ЗАКЛАДІ

Більшість країн, урядів, організацій, як ніколи раніше, приділяють значну увагу процесу вдосконалення якості всіх сторін суспільного життя і суспільного виробництва. Якість усе більше стає основою конкурентоспроможності, провідною силою, здатною привести до успіху. Не є винятком і система освіти, зокрема професійно-технічної.

27 серпня 2010 року розпорядженням Кабінету міністрів було схвалено «Концепцію Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011-2015 роки». Концепції спрямована

на розв'язання проблеми невідповідності кваліфікації робітничих кадрів, у тому числі випускників професійно-технічних навчальних закладів поточним та перспективним соціально-економічним потребам.

Пріоритетним напрямком вирішення даної проблеми визначається: створення системи забезпечення якості професійно-технічної освіти, що передбачає:

- удосконалення державних стандартів професійно-технічної освіти; модернізацію матеріально-технічної бази державних професійно-технічних навчальних закладів;
- інформатизацію професійно-технічної освіти, розроблення педагогічних програмних засобів, забезпечення доступу до світових інформаційних ресурсів;
- удосконалення системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації педагогічних працівників, їх стажування навиробничстві;
- видання сучасних підручників, навчальних посібників, навчально-методичних, енциклопедичних і довідкових матеріалів;
- розроблення критеріїв оцінювання якості професійно-технічної освіти;
- вивчення і використання досвіду європейських країн щодо застосування стандартів якості професійно-технічної освіти; розроблення і реалізацію спільних міжнародних проєктів з питань забезпечення якості та ефективності професійно-технічної освіти; створення розгалуженої системи грантової підтримки дослідницьких та освітніх інноваційних проєктів;
- проведення наукових досліджень у галузі теорії і методики професійної освіти; [5, с.2]

Економічна і соціальна нестабільність в сучасному українському суспільстві загострює потребу в забезпеченні ринку праці конкурентоспроможними кваліфікованими робітниками, тобто людьми, які власними силами (техніко-технологічною підготовленістю, умінням працювати на новій техніці та за новими технологіями, а також завдяки особистісними якостям) здатні боротися за робоче місце та протистояти негативним тенденціям щодо зайнятості робітничого персоналу (скорочення робочих місць, робочого дня, тижня, заробітної платні тощо) у різних виробничих сферах.

Проблема формування у молоді базових навичок, які сприяють її успішній професійній самореалізації у ринковому середовищі і

соціальної мобільності, заявляє все в більшій мірі про свою актуальність.

„Базові навички” відображають принципову лінію в розвитку європейських уявлень про структуру якості освіти і її пріоритетні напрямки. Вони є структурним компонентом західної освітньої стратегії і культури і являють собою інтегроване уявлення про мету професійної (професійно-технічної) освіти. Вимога до їх сформованості у випускників навчальних закладів розцінюється як свого роду база оцінки якості освіти.

Одним з важливих способів отримання і вдосконалення індивідом базових навичок є освіта, і система підготовки повинна відображати це в педагогічних і методичних підходах, вживаних в освітньому процесі.

Базові навички – це особистісні і міжособистісні якості, здібності, навички і знання, що виявляються в різних аспектах професійної діяльності і соціального життя.

Для індивіда в умовах розвинутої ринкової економіки існує прямий зв'язок між рівнем наявних базових навичок і можливістю отримання зайнятості.

Паньков Д.В. до переліку базових навичок відносить:

- комунікативні навички і здібності;
- творчість;
- здібність до аналітичного мислення;
- мобільність;
- заповзятість;
- здатність працювати в команді;
- здатність працювати самостійно;
- самосвідомість і самооцінка. [3, с.23-24].

Взагалі можна сказати, що базові навички можуть бути вбудованими в різні частини системи освіти і підготовки:

- в результати навчання, досягнення яких очікується від студентів (учнів);
- в процес навчання, протягом якого вони набувають навички;
- в процес оцінки, покликаний підтвердити те, чи вони оволоділи необхідними навичками.

Рівень підготовки учнів до життя, до участі у виробничій та інтелектуальній діяльності напряму пов'язаний із професіоналізмом педагога. Чим більш освіченим стає суспільство завдяки педагогічній діяльності, тим вище виявляються унікальні здібності випускників

різних навчальних закладів. Отже, педагог у процесі своєї діяльності впливає на рівень продуктивності праці майбутніх робітників, розвиваючи їх навички, здібності, світогляд. Тим самим він вирішує виключно важливу економічну проблему подолання обмеженості трудових ресурсів, яка викликана демографічними, соціальними, культурними та іншими причинами. Роль педагога і майстра змінюється від традиційно викладацької до організаційно-консультативної функції. Відповідно змінюються потреби педагогічного колективу, що спонукає до розвитку і вдосконаленню функцій управління науково-методичною роботою.

Визнання педагога ключовою фігурою оновлення освіти примушує серйозно замислитись над тими аспектами її управління, які сприяють піднесенню особистості педагога, його професіоналізму. В умовах інтеграційних і трансформаційних процесів виняткового значення набуває діяльність керівників закладів/установ освіти щодо управління науково-методичною роботою педагогічних кадрів. Головна мета такої цілеспрямованої роботи:

- надання реальної дієвої допомоги педагогам у розвитку професійної майстерності,
- активізація їхнього творчого потенціалу, підготовка конкурентноспроможного професіонала, здатного забезпечити якість освіти.

Науково-методична робота потребує:

- модернізації її завдань, змісту;
- трансформації наукових ідей у педагогічну практику;
- упровадження сучасних особистісно-орієнтованих методів і форм організації освітнього процесу, інформаційних технологій;
- відновлення пріоритетів виховання;
- системний моніторинг змісту, форм і методів освіти та її результативності;
- науково-методичне забезпечення розвитку освітніх установ і закладів;
- аналіз та розробку сучасних концепцій, навчальних програм, посібників, підручників (включаючи альтернативні);
- сприяння створенню умов для реалізації варіативної частини навчальних планів, поглибленого вивчення

- предметів, профільного навчання з урахуванням потреб регіонів;
- вивчення, узагальнення, поширення перспективного педагогічного досвіду, методична інструментовка матеріалів виставок педагогічних ідей і знахідок;
 - сприяння соціалізації педагогів і учнів в умовах інформаційного суспільства;
 - створення оптимальної системи інформаційного забезпечення та інформаційно-аналітичного обслуговування навчально-виховного процесу та управління ним [1, с.4].

На думку Гуменюка В.В. [1, с.6] модернізація науково-методичної роботи повинна відбуватися з урахуванням таких факторів:

1. Здійснення рішучого переходу до системної її побудови. Для цього необхідне системне бачення і цілей, і завдань, і змісту, і форм її організації.

2. Відмова від оцінки ефективності за показниками процесу і перехід до критеріїв кінцевого результату, до критеріїв оптимальності. Це необхідно зробити вже зараз, щоб припинити звіти керівників про методичну діяльність за кількістю, частотою, формою, обсягом заходів.

3. Неухильне впровадження діагностики утруднень педагогів як основи вибору оптимальної структури, змісту, форм науково-методичної роботи; недопустимість нав'язування будь-яких тем, форм, структур районними методкабінетами, організаторами науково-методичної роботи.

4. Використання нових форм активного навчання (моделювання, тренінг, ділові ігри, аналіз ситуацій тощо) а також модернізація традиційних форм.

5. Вибір на науковій основі адаптованих до умов конкретного закладу структур, змісту і форм діяльності. Цей фактор передбачає, якщо треба, розпуск тих форм роботи, які себе не виправдали, й організацію інших об'єднань, творчих груп на основі спільного інтересу до певної проблеми, психологічної спільності її учасників, на основі компенсаторних можливостей тощо.

6. Перенесення акценту у змісті роботи на розвиток інтелекту, розширення світогляду, адже загальна культура особистості є тією основою, на якій і будується будь-яка педагогічна технологія.

7. Всебічний розвиток науково-методичної діяльності від організаційних форм до самоосвіти, від обов'язкової участі до

добровільної за рахунок цілеспрямованої роботи щодо стимулювання високопрофесійної педагогічної праці.

Процес модернізації науково-методичної роботи передбачає перегляд її функцій.

На думку Олени Байназарової, найважливішими на сьогодні є такі функції методичної роботи:

- діагностична, що охоплює експертизу, аналіз, рефлексію, оцінювання, моніторинг;
- освітньо-організаційна, до якої належить інформування, коригування, відновлення, консультування, наукові дослідження, експерименти, розроблення регіонального компоненту освіти;
- координаційна: супроводження процесів реформування, підтримка інновацій, поширення прогресивного педагогічного досвіду, орієнтація на перспективу;
- креативно-модельовальна: проектування, розробка комплексно-цільових програм, моделювання. [4, с. 151].

Організація методичної роботи повинна ґрунтуватися на діагностичній основі, глибокому вивченні та аналізі результативності навчально-виховного процесу, рівня професійної підготовки педагогічних працівників. Вона повинна передбачати спільну діяльність усіх установ та організацій, що займаються вдосконаленням професійної і педагогічної майстерності інженерно-педагогічних працівників навчального закладу.

Література:

1.Гуменюк В.В., Наумчук І.А. Науково-методична робота з педагогічними кадрами: Науково-методичний посібник. – Хмельницький, 2005. 2. В. Панасюк. Суть педагогічного аспекту управління якістю освіти <http://osvita.ua/school/manage/1791>. 3.Паньков Д.В. Управління системою оцінювання якості навчально-виробничого процесу ПТНЗ – Донецьк: ДПО ІПП, 2005. 4. Моніторинг якості освіти: становлення та розвиток в Україні (Рекомендації з освітньої політики) Під загальною редакцією О.І.Локшиної. Ефективність оцінювання методичних служб: моніторинг діяльності методичних служб у Харківській області (2002 – 2004 рр.) (Олена Байназарова). – Київ 2004 5. Розпорядження кабінету міністрів Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на

2011-2015 роки [електронний ресурс] Режим доступу <http://zakon.rada.gov.ua>.

Железнякова Л.І. Роль методичної роботи у забезпеченні якості освіти в професійно-технічному закладі.

В статті розглядаються деякі аспекти створення системи забезпечення якості професійно-технічної освіти, що передбачає вдосконалення системи методичної роботи. Висвітлено роль методичної роботи в формуванні педагога-професіонала, здатного забезпечити якісну освіту, через формування базових навичок.

Ключові слова: якість освіти, базові навички, методична робота, професійно-технічний навчальний заклад.

Железнякова Л.И. Роль методической работы в обеспечении качества образования в профессионально-техническом учреждении.

В статье рассматриваются некоторые аспекты создания системы обеспечения качества профессионально-технического образования, предусматривающая совершенствование системы методической работы. Освещена роль методической работы в формировании педагога-профессионала, способного обеспечить качественное образование, через формирование базовых навыков.

Ключевые слова: качество образования, базовые навыки, методическая работа, профессионально-техническое учебное заведение.

Zheleznyakova L.I. Role of methodical work in granting the quality of education in vocational and technical schools.

The article discusses some aspects of quality assurance system for vocational education, which involves the strengthening of technical work. The role of technical work in the formation of teacher-professional who is able to provide quality education through the formation of basic skills is covered.

Key words: quality of education, basic skills, methodical work, vocational and technical schools.

Івко Н.В.

МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ОСНОВІ АНАЛІЗУ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

В умовах „постіндустріального” суспільства, яке почало розвиватися з 50 - 70-их рр. ХХ ст. у розвинених країнах (перш за все у США, Японії та Західній Європі) яскраво позначалася низка ознак початку переходу людства до нового етапу розвитку. Основним з таких ознак став швидкий науково-технічний прогрес, розквіт інформаційних технологій, залежності розвитку суспільства, що привели до постійного зростання, від успіхів у галузі теоретичного знання. Це, у свою чергу, спричинило перетворення „інтелектуальних інститутів” (університетів, академічних і дослідницьких центрів), пов’язаних з кодифікуванням теоретичного знання, у провідні інститути суспільства з поглядом аллокації навколо них людських і матеріальних ресурсів. А з іншого боку – відбулося зміщення в суспільному розподілі праці в бік розширення сфери послуг [1, с. 24]. Усе це свідчить про те, що сфера освітніх послуг стала провідною галуззю економіки держави. Та задоволення потреб населення в освітніх послугах різного роду призводить лише до все більшого посилення цих потреб [2, 184 - 185].

У наших попередніх публікаціях було детально розглянуто проблему визначення поняття „освітня послуга” та аналізу її основних характеристик. Ми в цілому погодилися з думкою Т. Оболенської, але з невеличкою поправкою зазначаємо, що під *освітньою послугою слід розуміти специфічний товар, що задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їхнього подальшого використання в процесі активної життєдіяльності (у всіх сферах діяльності людини)* [4, с.62 - 63].

Крім того, у цій же публікації нами було зазначено, що у Словнику сучасних економічних і правових термінів послуги в цілому визначаються як *„види діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий матеріально-речовинний продукт, але змінюється якість уже існуючого, раніше створеного продукту. Послуги – це блага, що надаються не у вигляді речей, а у формі діяльності”* [7, с. 648]. А якщо послугу розглядати як певний вид діяльності або процес, то можна стверджувати, що послуга має певну

протяжність у часі, тобто має певний життєвий цикл.

Російський автор, доктор технічних наук В. Кожухар стверджує, що послуга концептуально може мати три різні форми: **потенційну** (ринкову), **процесуальну** і **предметну**, які послідовно змінюють одна одну [5, с.109]. Освітня послуга має потенційну форму на стадії свого розроблення та оформлення, процесуальна форма виявляється безпосередньо в процесі надання освітньої послуги, а предметну форму освітня послуга набуває тоді, коли під її впливом замінюється інтелектуальний багаж та властивості тих, хто отримав цю послугу.

Така послідовна зміна форм послуги взагалі та освітньої послуги зокрема безпосередньо відображає процес надання-отримання освітньої послуги, процес „передання” послуги від виробника до споживача. Таким чином, **якість освітніх послуг повинна визначатися в період „перебування” послуги в кожній з трьох визначених форм** [4, с. 63 - 64]. Послідовне перебування освітньої послуги в кожній із зазначених форм і є, по суті, **життєвим циклом** цієї послуги.

Одним із головних принципів системи менеджменту якості за міжнародним стандартом ISO 9000, який в Україні має статус державного стандарту, є принцип процесного підходу. Цей принцип передбачає, що в системі управління якістю визначають основні та допоміжні процеси, які детально документують. У кожному процесі виокремлюють та детально розробляють в інструкціях та методиках певні бізнес-процеси (підпроцеси) [8, с. 91]. При цьому, як зазначається в стандарті, **основні процеси** є процесами життєвого циклу послуги – створюють цінності для споживачів послуг; **допоміжні процеси** – ті, що забезпечують, – створюють ресурси, необхідні для функціонування організації.

Моделювання системи менеджменту якості освітніх послуг полягає в тому, що кожен з основних та допоміжних процесів детально досліджується, виявляється зміст і послідовність усіх підпроцесів кожного з процесів системи, розробляються необхідні документи, що описують процедури конкретних дій у певних ситуаціях [3, с.15]. Узагальнюючи все вищезазначене, стає цілком зрозумілим, що моделювати систему менеджменту якості освітніх послуг можна ефективно, урахувавши послідовну зміну форм освітньої послуги, тобто аналізуючи стадії життєвого циклу освітньої послуги. З іншого боку, такий аналіз відобразитиме взаємозв'язок основних процесів системи менеджменту якості, тобто процесів життєвого циклу послуги.

Спостерігати створення моделі системи менеджменту якості освітніх послуг можна на прикладі будь-якого структурного підрозділу вищого навчального закладу. Ми пропонуємо Вам модель системи менеджменту якості освітніх послуг Відділення суміжних та додаткових професій (ВСДП) Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”. Діяльність ВСДП спрямована певним чином на надання додаткових освітніх послуг.

В одній з наших попередніх публікацій було зазначено, що освітні послуги будь-якого навчального закладу або його підрозділу можна розподілити на основні та додаткові. **Основними освітніми послугами** є послуги, заради надання яких і створюється певний навчальний заклад. **Додатковими освітніми послугами** можна вважати будь-які освітні послуги навчального закладу, які не пов'язані безпосередньо з головною місією навчального закладу й не мають відношення до основного виду його освітньої діяльності [3, с. 14]. Тобто, як зазначає Я. Рудик у своєму дослідженні, **під додатковими освітніми послугами слід розуміти цілеспрямовану діяльність науково-педагогічних працівників та студентів, що здійснюється вищими навчальними закладами на вимогу студентів для вивчення навчального матеріалу, який не входить до основної освітньої програми підготовки фахівців, передбаченої освітніми стандартами вищої школи** [6, с.115].

На основі детального аналізу життєвого циклу додаткових освітніх послуг ВСДП можна зазначити, в потенційній формі освітньої послуги основними процесами СМЯ є *розробка змісту додаткових освітніх послуг та формування контингенту*. У процесуальній формі освітньої послуги основний процес СМЯ – *організація навчального процесу*. У предметній формі освітньої послуги основними процесами СМЯ є *моніторинг якості освітніх послуг та удосконалення номенклатури додаткових освітніх послуг*.

Отже, модель системи менеджменту якості освітніх послуг ВСДП має таку структуру.

Модель системи менеджменту якості освітніх послуг ВСДП

1. Розробка змісту додаткових освітніх послуг

1. Дослідження нових напрямів розвитку науки, техніки та соціальної сфери.
2. Розробка навчально-тематичних планів та робочих програм.

II. Формування контингенту

1. Проведення рекламної діяльності.
2. Консультування потенційних споживачів.
3. Організація прийому на навчання.

III. Організація навчального процесу

1. Залучення викладачів.
2. Складання розкладу.
3. Методичний супровід перебігу навчального процесу.
4. Забезпечення навчальною літературою.
5. Залучення Інтернет-ресурсів з метою раціоналізації навчального процесу.
6. Забезпечення аудиторним фондом.
7. Проведення підсумкового контролю знань.
8. Здійснення оплати праці викладачів.
9. Виготовлення документів про отримання освітніх послуг.

IV. Удосконалення номенклатури освітніх послуг

1. Організація маркетингових досліджень освітніх потреб цільових груп споживачів.
2. Розробка (оновлення) навчально-тематичних планів з курсів та дисциплін.
3. Розрахунок вартості освітніх послуг.

V. Моніторинг якості освітніх послуг

1. Забезпечення поточного контролю за проведенням аудиторних занять.
2. Проведення анкетування слухачів, які навчаються у ВСДП, щодо якості організації навчального процесу.
3. Організація Інтернет-опитування слухачів ВСДП щодо роботи викладачів та співробітників ВСДП.

Принципи створення зазначеної *моделі системи менеджменту якості на основі аналізу життєвого циклу освітніх послуг* може бути використано не тільки у сфері додаткових освітніх послуг, а й у сфері основних освітніх послуг. Але необхідно зазначити, що аналіз життєвого циклу освітніх послуг у процесі створення системи

менеджменту якості значно полегшує послідовне виявлення та описання основних процесів.

Література:

1. Балыхин Г.А. Управление развитием образования: организационно-экономический аспект / Г.А.Балыхин – М.: Экономика, 2003. – 428 с. **2. Гончаренко М.Л.** Экономические отношения в сфере образовательных услуг в период рыночной трансформации / Маргарита Леонідівна Гончаренко : дис. ...канд. економ. наук : 08.01.01. / Харьковский гуманит. ун-т "Народная укр. академия" – Х., 2004. – 211 с. **3. Івко Н.В.** Особливості моделювання системи менеджменту якості додаткових освітніх послуг / Н. В. Івко // Створення системи менеджменту якості освітніх послуг: досягнення та перспективи : матеріали наук.-практ. конф. (9 квіт. 2009 року, м. Луганськ) / ред. кол.: С.Я. Харченко, Є.М. Хриков, О.І. Кравченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2009. – С. 13 – 19. **4. Івко Н.В.** Якість освітніх послуг як наукова проблема / Н. В. Івко // Створення системи менеджменту якості освітніх послуг у ВНЗ: Матеріали наук.-практ. конф. (11 квіт. 2008 року, м. Луганськ) / ред. кол.: С.Я. Харченко, Є.М. Хриков та ін. – Луганськ: Альма-матер, 2008. – С. 61 – 67. **5. Кожухар В.М.** К определению содержания образовательной услуги / В. М. Кожухар // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – №3 (47). – С. 108 – 111. **6. Рудик Я. М.** Організаційні форми надання вищими навчальними закладами додаткових освітніх послуг обдарованим студентам / Ярослав Михайлович Рудик : дис. ...к. пед. н. : 13.00.04 / Національний аграрний ун-т. – К., 2006. – 261 с. **7. Словарь** современных экономических и правовых терминов / авт.-сост. В.Н. Шимов, А.Н. Тур, Н.В. Стах и др.; Под ред. В.Н. Шимова и В.С. Каменкова. – Минск: Амалфея, 2002. – 816 с. **8. Хриков Є.М.** Бізнес-процес як складова системи управління якістю вищої освіти /Є.М.Хриков, В.В.Щенко // Створення системи менеджменту якості освітніх послуг: досягнення та перспективи: матеріали наук.-практ. конф. (9 квіт. 2009 року, м. Луганськ) / ред. кол.: С.Я. Харченко, Є.М. Хриков, О.І. Кравченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2009. – С. 91 – 99.

Івко Н.В. Моделювання системи менеджменту якості на основі аналізу життєвого циклу освітніх послуг.

В умовах сучасності послуги відіграють дуже важливу роль у

задоволенні різноманітних потреб людини, саме тому питання забезпечення якості послуг стає все більш актуальним. Більшість учених, що досліджують проблеми розвитку сфери послуг як складової сучасної економіки, зазначають, що узагальнено послугу можна розглядати як певний процес або діяльність. Отже, будь-яка послуга, зокрема й освітня, має певний життєвий цикл, і забезпечити якість послуг означає забезпечити якість кожного етапу життєвого циклу послуги. Саме на це і спрямоване моделювання системи менеджменту якості освітніх послуг.

Ключові слова: освітня послуга, життєвий цикл освітньої послуги, моделювання, система менеджменту якості.

Ивко Н.В. Моделирование системы менеджмента качества на основе анализа жизненного цикла образовательных услуг.

В условиях современности услуги играют очень важную роль в удовлетворении разнообразных потребностей человека, именно поэтому вопрос обеспечения качества услуг становится все более актуальным. Большинство ученых, которые исследуют проблемы развития сферы услуг как составляющей современной экономики, отмечают, что обобщенно услугу можно рассматривать как определенный процесс или деятельность. Следовательно, любая услуга, в том числе и образовательная, имеет определенный жизненный цикл, и обеспечить качество услуг означает обеспечить качество каждого этапа жизненного цикла услуги. Именно на это и направлено моделирование системы менеджмента качества образовательных услуг.

Ключевые слова: образовательная услуга, жизненный цикл образовательной услуги, моделирование, система менеджмента качества.

Ivko N.V. Modelling of the management system of quality on the basis of the educational services life cycle analysis.

Services play a very important role in satisfying various people's needs in modern conditions and because of it the issue of providing the services quality becomes more topical. The majority of scientists, who study the problems of the services sphere development as a component of modern economics, note that in general the service may be viewed as a certain process or activity. Therefore any service, including educational, has a certain life cycle and to provide the quality of services means to provide the quality of

each stage of the service life cycle. Modeling of the management system of educational services quality is directed exactly on it.

Key words: educational service, life cycle of the educational service, modeling, management system of quality.

УДК 373.091.12 – 047.58

Колесникова О.В.

МОДЕЛЮВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕДАГОГІЧНОГО ПЕРСОНАЛУ В ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Сьогодні дослідженнями з методологічних, цільових та суто прикладних проблем управління педагогічним персоналом активно займаються як науковці, так і управлінці-практики. Пошук людських вимірів ефективності управління людськими ресурсами загальноосвітнього навчального закладу активізував і тематику прикладних досліджень, серед яких: методичний менеджмент, портфоліо професійної кар'єри, інноваційні технології навчання педагогів, формування команди, застосування експертних та моніторингових технологій для оцінювання компетенцій вчителів тощо.

Для означення сукупності педагогів загальноосвітнього навчального закладу вживаються терміни педагогічний колектив, педагогічні кадри, педагогічні працівники. Кожен з цих термінів досліджений та має свою специфіку.

Зокрема педагогічний колектив різниться за соціальною консолідуючою ознакою, на нашу думку, педагогічний персонал загальноосвітнього навчального закладу – це група вчителів з відповідною фаховою освітою, сформована на основі штатного розкладу, з метою надання навчальним закладом освітніх послуг відповідно до діючих стандартів освіти, головний інтелектуальний ресурс освітньої організації.

Перевагами цього терміну є орієнтація на ресурсний та персональний характер штатного складу організації.

Якщо врахувати сучасні концепції розвитку управління людськими ресурсами та появу нової професії на ринку праці HR-менеджерів, то можна стверджувати про доцільність застосування й такого поняття як менеджмент педагогічного персоналу, який

тракується як інтегрований процес цілепокладання й вирішення освітніх завдань загальноосвітнього навчального закладу, зорієнтований на пошук оптимальних шляхів використання інтелектуального та особистісного потенціалу педагогів.

Уявлення про співробітників організації як про „людські ресурси” (Human Resources – HR) все більше завойовує позиції у свідомості сучасних керівників. Відповідно відділи кадрів перетворюються в HR служби (служби управління персоналом), у завдання яких входить вже не тільки документаційне забезпечення кадрової роботи, але ширший і відповідальніший круг завдань.

По суті HR служба організації повинна забезпечити оптимальне використання людських ресурсів на підприємстві. Це і вдалий підбір і розстановка кадрів, оцінка й атестація персоналу, розвиток персоналу і супровід кар’єрного зростання співробітників, розробка систем мотивації персоналу та корпоративної культури [5].

Багато сучасних керівників усвідомили, що „людський ресурс” настільки ж визначає прибуток підприємства, як і ефективне використання матеріальних ресурсів. Проте насамперед це стосується саме комерційних підприємств, робота з персоналом в державних установах (школи, лікарні, органи виконавчої влади і так далі) ведеться найчастіше по колишніх схемах.

Зокрема, в загальноосвітніх школах зазвичай присутній інспектор з кадрів, в завдання якого входить лише документаційне забезпечення кадрової роботи. Це зумовлено багатьма причинами, зокрема традиційно низьким рівнем фінансових можливостей директорів шкіл. Але на сучасному етапі це ситуація поступово змінюється, даючи більше можливостей директорам перебудовувати кадрову політику своєї установи.

Поза сумнівом, що робота з персоналом школи повинна включати ті самі методи, що й робота з персоналом будь-якої іншої організації. Проте, необхідно зважати на специфіку даної сфери, роль державного втручання, цілі роботи освітніх установ (адже на відміну від комерційного підприємства школа не ставить перед собою мету максимізації прибутку) та інші важливі чинники.

Отже, що ж може допомогти директорові школи в проведенні якісної роботи з персоналом?

По-перше, зараз існують курси підвищення кваліфікації для керівників шкіл як для управлінців, які включають навчання з новітніх технологій управління персоналом, побудови систем мотивації, але поки

що це відбувається лише у великих містах.

По-друге, можливо введення в штат співробітника, який спеціалізується на роботі з персоналом, за аналогією виробничої сфери. Але в нинішніх умовах в державній школі цей варіант практично неможливий.

По-третє, можна скористатися послугами консультантів з управління. Ці послуги сьогодні більш затребувані в комерційних організаціях. Але консультанти з управління можуть розробити проект над конкретним завданням. Наприклад, директор може поставити їм завдання з формування системи мотивації. Група консультантів проведе необхідне дослідження в організації і запропонує готовий продукт, який керівник далі зможе використовувати у своїй діяльності [5].

Таким чином, менеджмент педагогічного персоналу сьогодні визначається як окрема наукова галузь зі своїми методологічною, методичною, ієрархічною, нормативно-правовою складовими. Порівняння специфіки об'єктів у системі роботи з педагогами направлене не тільки на розрізнення понять управління педагогічним колективом, управління педагогічними кадрами, менеджмент педагогічного персоналу, кадрова робота, а й, навпаки, на інтеграцію всіх видів управлінського впливу.

Але потрібно відзначити, що в сучасній освітній ситуації актуалізована суперечність між потребою в новій теорії управління розвитком персоналу освітньою установою і практичною установкою, що зберігається, на управління кадрами.

Можна зробити висновок, що в шкільній організації доцільно проводити цілеспрямовану кадрову політику з усіх напрямів роботи з персоналом. Це повинно здійснюватися з урахуванням специфіки шкільної організації, з проведенням адаптації традиційних методів управління персоналом до її умов. Проте для даної роботи на теперішній час в більшості шкіл відсутні кадрові і фінансові ресурси, а також усвідомлення її важливості керівництвом.

Література:

1. Бондар О. Менеджмент педагогічного персоналу: структура, функції та технології / О. Бондар [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/ejournals/ttmuo/2010_3/10bodsft.pdf.

2. Лікарчук І.Л. До питання про методологічні засади освітнього менеджменту [Електронний ресурс] / І.Л. Лікарчук // Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/NarOsv/2007-1/07lilzom.htm>

3. Маслов В.І. Наукові основи та функції процесу управління загальноосвітніми навчальними закладами : Навч. посіб. / В.І. Маслов. – Тернопіль: Астон, 2007. – 134 с. **4. Пікельна В.С.** Управління школою. У 2-х ч. / В.С. Пікельна– Х.: Основа, 2004. – Ч. I. – 112 с. **5.** Работа с персоналом в школе: возможности для руководителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edu-personal.ru/index.php?action=articles&art=2>.

Колесникова О.В. Моделирование системы менеджмента педагогического персонала в загальноосвітньому навчальному закладі.

Актуальність дослідження проблем з управління педагогічним персоналом зумовлена підвищенням ролі людського фактору в управлінні освітою, концентрацією уваги керівників навчального закладу на пошук інноваційних підходів до роботи з педагогами та становленням такої окремої науки, як менеджмент педагогічного персоналу.

Метою статті є огляд системи менеджменту персоналу в загальноосвітній установі, з'ясування сутності поняття «менеджмент педагогічного персоналу».

Ключові слова: менеджмент педагогічного персоналу, управління педагогічним колективом, управління педагогічними кадрами, кадрова робота.

Колесникова Е.В. Моделирование системы менеджмента педагогического персонала в общеобразовательном учебном заведении.

Актуальность исследования проблем по управлению педагогическим персоналом предопределена повышением роли человеческого фактора в управлении образованием, концентрацией внимания руководителей учебного заведения на поиск инновационных подходов к работе с педагогами и становлением такой отдельной науки, как менеджмент педагогического персонала.

Целью статьи является обзор системы менеджмента персонала в общеобразовательном учреждении, выяснение сущности понятия «менеджмент педагогического персонала».

Ключевые слова: менеджмент педагогического персонала, управление педагогическим коллективом, управления педагогическими кадрами, кадровая работа.

Kolesnikova O.V. Modelling of management system of pedagogical personnel in secondary school.

The research problem of pedagogical personnel management is necessary because of importance of human factor in educational management, concentration of attention of the head of the educational institution on the search of innovational approaches to the work with teachers and formation of such a separate science as management of the pedagogical personnel. The aim of the article is a view of management system of personnel in comprehensive school and meaning of pedagogical personnel management.

Key words: management of pedagogical personnel, management of pedagogical staff, staff work.

УДК [373.091.2:005.6]-043.96

Коробець О.В.

РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ – ШЛЯХ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОГО ПРОЦЕСУ В ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Загальноосвітній навчальний заклад повинен бути винятково уважним як до нових реалій і тенденцій суспільного розвитку, так і до нововведень у сфері змісту, форм і методів навчання та виховання. Відповідно інноваційність має характеризувати професійну діяльність кожного вчителя. Нововведення (інновації) не виникають самі собою, а є результатом наукових пошуків, аналізу, узагальнення педагогічного досвіду.

Сучасна середня освіта зацікавлена у розвитку та впровадженні технологій, що дозволяють контролювати та управляти якістю життя; до таких відноситься моніторинг якості в цілому та моніторинг якості освіти зокрема.

Процес руху держави до досягнення високої якості освіти не може бути простим, він довготривалий, потребує значних витрат інтелектуальних та матеріальних ресурсів, економічно та стратегічно залежний від освітньої стратегії держави. Сьогодні важливо освітянам

знати та вміти аналізувати процеси, що відбуваються в контексті освітніх змін у країнах світу, вміти прогнозувати варіанти інновацій, бачити перспективи та перешкоди на цьому шляху, розробляти ефективні механізми з подолання проблем.

Причиною низької якості освіти в багатьох країнах світу сьогодні є, те що професія вчителя частково втратила престиж: мало, хто прагне її отримати, а особливо в країнах пострадянського простора, що пов'язано з низькою мотивацією вчителя в матеріальному та професійному зростанні.

Основу інноваційних процесів в освіті складають дві важливі проблеми педагогіки – проблема вивчення, узагальнення і поширення передового педагогічного досвіду та проблема впровадження досягнень психолого-педагогічної науки в практику. Результатом інноваційних процесів є використання теоретичних і практичних нововведень, а також таких, що утворюються на межі теорії і практики. Учитель може виступати автором, дослідником, користувачем і пропагандистом нових педагогічних технологій, теорій, концепцій. Інноваційна діяльність є процесом внесення нових елементів у традиційну систему, створення та використання інтелектуального продукту, реалізації нових оригінальних ідей у формі готового товару (послуги) на ринку; інноваційна діяльність відповідно є процесом внесення якісно нових елементів в освіту.

Управління розвитком інноваційної діяльності ЗНЗ проходить в три етапи: етап становлення, етап функціонування й етап удосконалювання.

Етап становлення характеризується розробкою відповідної концепції програми розвитку, формуванням необхідної документації, створенням організаційного керування, визначенням фінансових і матеріальних можливостей, пошуком додаткових джерел фінансування.

Етап функціонування характеризується створенням необхідних умов для плідного функціонування управління розвитком інноваційної діяльності. Основні зусилля спрямовані на залучення до роботи найбільш підготовлених і творчих кадрів, батьків, які розуміють і підтримують концепцію розвитку даної школи. На цьому етапі формуються взаємовідносини школи з вищими навчальними закладами, закладами культури, охорони здоров'я, спорту, органами місцевого самоврядування, підприємствами й організаціями. Таким чином, основною метою етапу функціонування є створення умов для розвитку особистості кожного школяра.

Етапу удосконалення освітнього середовища відповідає

постійний пошук ефективних засобів його розвитку, проведення інноваційної дослідницької роботи, поширення додаткових освітніх послуг відповідно до потреб учасників педагогічного процесу.

Про управління розвитком інноваційної діяльності ЗНЗ судять за певними критеріями. Але одним із головних показників є результативність роботи над проблемою, над якою працює загальноосвітній навчальний заклад. Це — головне завдання педагогічного колективу, виконання якого дозволяє якісно навчати дітей, творчо працювати, виховувати активного громадянина України.

Урахування специфічних особливостей процесу освітніх інновацій цими групами учасників інноваційного процесу є однією з найсуттєвіших умов успішності розповсюдження педагогічного нововведення в загальноосвітньому навчальному закладі. Зокрема розпочинаючи інноваційний процес, новатори можуть здійснювати його без необхідного науково-методичного та дослідно-експериментального супроводу. Організуючи роботу з освоєння освітніх нововведень треба мати на увазі, що серед основних причин, які викликають неприйняття фахівцями освітніх інновацій, учені, у першу чергу називають психологічні бар'єри. Антиінноваційний бар'єр обумовлюється як індивідуальними особливостями учителя, так і соціально-психологічними рисами тієї спільноти, до якої він належить, а також деякими помилками, що припускаються ін новатори при впровадженні нововведення. Ефективність розповсюдження освітньої інновації залежить від низки як об'єктивних, так і суб'єктивних чинників. У контексті завдань нашого дослідження найсуттєвішими серед цих факторів виявляються соціально-психологічні чинники, пов'язані з особливостями переконання педагогів у доцільності використання певної освітньої інновації в професійній діяльності.

Відповідно до основних положень інноваційного підходу концептуальна мета – становлення учителів як суб'єктів інноваційної професійної діяльності, яка конкретизується як система взаємопов'язаних глобальних цілей:

- становлення вчителя як суб'єкта створення освітніх інновацій;
- становлення вчителя як суб'єкта впровадження освітніх інновацій;
- становлення вчителя як суб'єкта розповсюдження освітніх інновацій;

- становлення вчителя як суб'єкта інноваційного навчання учнів.

Особливості організації переконання суттєво залежить від складності інновації, а також ступеня ознайомлення освітян із нею. Так, системні та маловідомі педагогам нововведення мають презентуватися в декілька етапів. На першому етапі сприйняття формується когнітивний образ нововведення, на другому – закладається ставлення до нього, на третьому – здійснюється його оцінка

У зв'язку із зазначеним, процес розповсюдження освітньої інновації має здійснюватись поетапно і включати такі заходи:

- організацію науково-практичних семінарів, метою яких було б ознайомлення освітян з основними положеннями нововведення, формування інтересу до нього;
- проведення дискусій, метою яких було б формування в освітян переконання в доцільності реалізації ідей освітньої інновації;
- організацію роботи щодо апробації педагогами освітньої інновації в практиці роботи ЗНЗ.

Про управління розвитком інноваційної діяльності ЗНЗ судять за певними критеріями. Але одним із головних показників є результативність роботи над проблемою, над якою працює загальноосвітній навчальний заклад. Це — головне завдання педагогічного колективу, виконання якого дозволяє якісно навчати дітей, творчо працювати, виховувати активного громадянина України.

Отже, насамперед необхідно ідентифікувати проблеми школи і ранжувати їх за ступенем значущості. Критерієм значущості проблеми був вплив її розв'язання на поліпшення результатів діяльності школи, показниками чого є висока успішність учнів, покращення самопочуття учасників навчально-виховного процесу тощо. Середній або навіть низький рівень навчальних досягнень учнів, незадоволення учнів, педагогів, батьків, місцевих органів управління освітою школою, очевидно, є найбільш значущими недоліками, що потребують подолання.

Професійне зростання вчителя завжди було й буде пов'язане з пошуком відповіді на запитання «як»? А в його основі лежать запитання «Що, навіщо, чому?». Коли людина задає собі такі питання, то відбувається детальне з'ясування поставленої мети, найважливіших напрямків підвищення результативності навчально-виховного процесу. Адже саме цей стан дає поштовх до розвитку.

Література:

- 1. Даниленко Л.** Управління інноваційною діяльністю у закладах освіти / Л.Даниленко// Всеукраїнський науково-практичний журнал. Директор школи, ліцею, гімназії. - 2005. - №2. - С.16 – 20
- 2. Менеджмент інновацій /Освітній менеджмент [навч.посібник]/** [за ред.Л.Даниленко, Л.Карамушки.] – К.: Шкільний світ, 2003. – 400 с.
- 3. Сорока Г.І.** Сучасні виховні системи та технології: навчально-методичний посібник для керівників шкіл, вчителів, класних керівників, вихователів, слухачів ІПО/ Сорока Г.І. – Харків: Веста: Видавництво „Ранок”, 2002.- 128с.
- 4. Управление развитием школы: пособие для руководителей образовательных учреждений/** [под ред. М.М.Поташника и В.С.Лазарева.] – М.: Новая школа, 1995. – 464 с.

Коробец О.В. Розвиток інноваційної діяльності – шлях до підвищення якості навчально-виховного процесу в загальноосвітньому навчальному закладі.

У статі розглядаються питання управління якістю освітніх послуг в загальноосвітньому навчальному закладі шляхом впровадження інноваційних освітніх технологій. Насучасному етапі розвитку суспільства необхідне становлення учителів як суб'єктів інноваційної професійної діяльності, яка конкретизується як система взаємопов'язаних глобальних цілей розвитку освіти.

Ключові слова : розвиток, інновації, загальноосвітній навчальний заклад, якість.

Коробец О.В. Развитие инновационной деятельности – путь к повышению качества учебно-воспитательного процесса в общеобразовательном учебном заведении.

В статье рассматриваются вопросы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении путем внедрения инновационных образовательных технологий. На современном этапе развития общества необходимо становление учителей как субъектов инновационной профессиональной деятельности, которая конкретизируется как система взаимосвязанных глобальных целей развития образования.

Ключевые слова : развитие, инновации, общеобразовательное учебное заведение, качество.

Korobec O.V. Development of innovative activity is a way to upgrading educational process in general educational establishment.

In the article the questions of quality of educational services management are examined in general educational establishment by introduction of innovative educational technologies. On the modern stage of development of society becoming of teachers is needed as subjects of innovative professional activity which is specified as a system of associate global aims of development of education.

Key words : development, innovations, general educational establishment, quality.

УДК 378.014.611:35.075.6 (1-3)

Кравченко К.В.

**ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ВИЩОГО
НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ЯК ЕЛЕМЕНТ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

Вища освіта на сучасному етапі розвитку спрямована в першу чергу на європейський рівень. На освітньому ринку відбувається загострена конкурентна боротьба, яка набуває демографічного стану, соціального положення або вибір навчання за кордоном.

Система вищої освіти становить собою складний поліфункціональний комплекс економіки країни. Саме університети створюють критичну масу талантів для динамічної конкурентоспроможності країни. Світ швидко змінюється, тому ВНЗ повинен бути мобільним, щоб іти в одну ногу з інноваціями та реагувати на вимоги ринку освітніх послуг. Тому в сучасній країні система вищої освіти – ключовий фактор успіху країни.

Сучасні умови функціонування вищого навчального закладу перетворюють процес оцінки його конкурентоспроможності. Збір та обробка аналітичної інформації дає змогу розробляти стратегічні управлінські рішення, а також формування механізму управлінського апарату, визначення резервів конкурентоспроможності й посилення конкурентних позицій ВНЗ на конкретному ринку.

Для успішного функціонування ВНЗ на ринку оцінка його конкурентоспроможності є об'єктивною необхідністю. Як процес

виявлення слабких і сильних сторін ВНЗ надає можливість максимально вдосконалити його діяльність та виявлення його прихованих потенційних можливостей. Навчальний заклад як складна, динамічна, відкрита система схильна до дезорганізуючих впливів як зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Оцінка конкурентоспроможності ВНЗ також є затребуваною процедурою для виходу на європейські ринки.

Головним завданням статті є аналіз методів оцінки конкурентоспроможності ВНЗ та формування основних напрямів, які необхідно врахувати при оцінці конкурентоспроможності вищого навчального закладу.

Аналіз наукових досліджень більшості українських і зарубіжних учених засвідчує, що нині відсутня загальноприйнята методика визначення та оцінки конкурентоспроможності підприємства. Проте науковцями розроблено досить велику кількість різноманітних та надзвичайно цікавих методичних підходів до визначення рівня конкурентоспроможності. Наприклад, В. Сідун та Ю. Пономарьова, Є. Мінько, М. Кричевський, С. Клименко, Т. Омеляненко, Д. Барабась, О. Дуброва, А. Вакуленко, П. Завялов, Р. Фатфудінов та інші. Щодо оцінки конкурентоспроможності ВНЗ пропонується російськими вченими В. Лазеровим, О. Белоусовою, М. Пашенко, Р. Фатфудіновим, Т. Оболенською, О. Яременко, Ю. Васильєвим, В. Глуховим, М. Федоревим, Г. Педченко, В. Супрун, Н. Жигочькою. Однак, незважаючи на вирішення теоретичних та прикладних завдань науковців з питання оцінки конкурентоспроможності, усе ще потребує додаткових досліджень.

Зміст терміна конкурентоспроможності відповідно до ВНЗ постає як властивість самого закладу, характеризуючи ступінь його реальної та потенційної здатності задовольнити вимоги споживачів за ціновими та неціновими характеристиками, ніж у конкурентів. Ефективність роботи навчального закладу істотним чином залежить від ціннісно-орієнтаційної єдності членів колективу, яка, у свою чергу, майже повністю залежить від управління навчальним закладом [5].

До оцінки конкурентоспроможності ВНЗ висуваються специфічні вимоги щодо комбінації ключових факторів успіху. Вони базуються на рівні маркетингу, рівні і якості адміністративного управлінського апарату, організаційно-методичних процесів, рівні професорсько-викладацького складу, фінансового рівня університету.

При оцінці конкурентоспроможності, поряд з іншими показниками, ураховуються специфічні особливості ВНЗ, що

зумовлюють здатність задовольнити споживача відповідно до призначенням. Сукупність усіх характеристик об'єкта являє собою якість. До характеристик якості належить: ефективність, продуктивність, стійкість, лабільність (здатність до швидких змін структури) [2].

Конкретний набір показників залежить від методу оцінки конкурентоспроможності ВНЗ.

О. В. Босак пропонує параметри оцінки рівня конкурентоспроможності вищих навчальних закладів, а саме [1]:

1. Матеріально-технічна база.
2. Рівень професорсько-викладацького складу.
3. Прогресивність навчальних технологій.
4. Рівень фінансового забезпечення.
5. Якість і професіоналізм управління.
6. Рівень контактів із зарубіжними вищими навчальними закладами.
7. Ефективність і справедливість прийому абітурієнтів.
8. Якість комп'ютерних комунікацій.
9. Престижність спеціальностей, за якими готують фахівців.
10. Спроможність і швидкість переорієнтації профілю вищого навчального закладу на потреби ринку праці.

У Положенні про рейтингову систему оцінювання результативності діяльності вищих навчальних закладів України запропоновано оцінювати діяльність за такими тематичними напрямками [1]:

1. Міжнародне визнання.
2. Державне та галузеве визнання.
3. Організаційна структура.
4. Науково-педагогічний потенціал.
5. Підготовка наукових та науково-педагогічних кадрів.
6. Інтеграція вищої освіти і науки.
7. Доступ до вищої освіти.
8. Контингент студентів.
9. Результативність підготовки фахівців.
10. Фінансові ресурси.
11. Інформаційні ресурси.
12. Навчальна та соціальна інфраструктура.

Класифікація методів оцінки конкурентоспроможності ВНЗ передбачає їх поділ на окремі групи за певною ознакою. Найчастіше такою ознакою постає форма представлення результатів оцінки, відповідно до якої виділяють графічні, матричні, розрахункові та

комбіновані (розрахунково-матричні, розрахунково-графічні) методи.

Застосування інтегрального показника конкурентоспроможності пов'язані з методологічними труднощами його кількісного розрахунку, що приводять до дуже широкого застосування експертних оцінок, унаслідок чого адекватність реальності самих результатів розрахунків викликає зрозумілі сумніви. Різні автори обґрунтовують різні групи чинників, які необхідно залучати до сукупного (інтегрального, групового) показника. Крім того, пропонуються різні способи здійснення експертних оцінок, а часто просто зазначається, що „вагові коефіцієнти визначаються експертно”.

Так, широко поширеним виразом визначення інтегрального показника конкурентоспроможності [3]:

$$K = \sum_{i=1}^N W_i K_i$$

де K_i – часткові показники конкурентоспроможності окремих сторін діяльності ВНЗ загальним числом N ; W_i – ваговитість окремих чинників у загальній сумі.

Після цього розраховується загальний інтегральний показник конкурентоспроможності, який у подальшому зіставляється з показниками ефективності діяльності ВНЗ, розраховується за формулою [3]:

$$I_{E\Phi} = \frac{ЧД}{З}$$

де, ЧД – чистий дохід, отриманий ВНЗ

З – витрати, які пов'язані на досягнення прибутку

Оцінка конкурентоспроможності проводиться в динаміці, при цьому зіставляються зміни показників внутрішньої конкурентоспроможності та показника ефективності діяльності ВНЗ. Обов'язковою умовою співвідношення цих показників є відношення $\Delta I_{E\Phi} \geq \Delta K$. Якщо темпи росту показника ефективності нижчі, ніж темпи показника конкурентоспроможності, то враховані фактори щодо підвищення конкурентоспроможності не мають сенсу й не принесуть ефекту.

Використання зазначених показників внутрішньої оцінки конкурентоспроможності ВНЗ дозволяє отримати інструментарій

управління конкурентоспроможністю, особливо з ефективністю використання ресурсів.

Інструментарієм для вирішення стратегічних завдань підвищення конкурентоспроможності може слугувати комплексний підхід. Інструментарієм для розробки й побудови моделі може слугувати застосування математичного моделювання, що дозволяє виявити особливості функціонування економічного об'єкта, і на основі цього передбачати майбутню поведінку об'єкта при зміні яких-небудь параметрів. Інструментарієм для вирішення стратегічних завдань підвищення конкурентоспроможності може служити комплексний підхід з розробки та побудови моделі конкурентоспроможності ВНЗ.

Швидкі зміни зовнішнього середовища вітчизняних підприємств стимулюють появу нових методів, систем і підходів до управління конкурентоспроможністю. Найбільш поширеними є методи оцінки можливостей конкурентів за допомогою спеціальних експертних досліджень і непрямих розрахунків на основі відомих даних. Широко використовується на практиці для аналізу конкурентів і „метод віддзеркалення”, що полягає у виявленні інформації про фірму, що цікавить, у клієнтів або посередників цієї фірми. Дослідження конкурентів повинно бути спрямоване на ті ж сфери, які були предметом аналізу потенціалу власного ВНЗ. Це може забезпечити порівнянність результатів.

Зручним інструментом порівняння можливостей підприємства й основних конкурентів є побудова багатокутників конкурентоспроможності, що є графічним відображенням оцінок положення підприємства й конкурентів за найбільш значущими напрямками діяльності, зображених у вигляді векторів-осей (рис.1).

На першому етапі побудови моделі пропонується побудова багатокутника конкурентоспроможності внутрішніх конкурентних переваг порівнюваних вищих навчальних закладів.



Рис. 1. Багатокутник конкурентоспроможності

Перевагою графічного методу оцінки конкурентоспроможності підприємства є його простота та наочність; недоліком слід вважати те, що він не дає змоги встановити значення узагальненого критерію конкурентоспроможності підприємства.

Таким чином, запропонований метод дозволяє оцінити внутрішні показники діяльності ВНЗ, його конкурентний потенціал, ефективність використання ресурсів, здійснювати зіставлення цього ВНЗ з конкурентами відповідно до зовнішніх параметрів.

Перелік використовуваних параметрів і ступінь їх конкретизації визначалися методичними передумовами: кількість оцінюваних характеристик повинна бути достатньо обмеженою з метою забезпечення оперативності управлінських рішень, які приймаються; через складність і багатогранність проблеми та відсутності загально визнаних підходів до оцінки конкурентоспроможності, яка вимагає самостійних наукових досліджень, у пропонованій моделі використано результати, отримані раніше вітчизняними й зарубіжними авторами. Отже, якість вищої освіти важлива не тільки для студентів, але й для майбутнього країни, яка залежить від відпускників – учених, інженерів, менеджерів та інших. Тому якісна вища освіта важлива й тому, що вона визначає індивідуальну кар’єру кожного студента.

Література:

1. **Босак О. В.** Фактори конкурентоспроможності вищих навчальних закладів в системі формування економіки знань / О.В.Босак // Регіональна економіка. – 2008. – №4. – С. 223 – 227.
2. **Загородня А. А.** Совершенствование управления конкурентоспособностью и эффективность деятельности ВУЗа./ А.А.Загородня // Проблемы науки и образования – 2007 - №3 (23).
3. **Клименко С.М.** Управління конкурентоспроможністю підприємства: навчальний посібник / С.М.Клименко, О. С. Дуброва, Д.О.Барабась, Т.В.Омельяненко, А.В.Вакулєнко – К.: КНЕУ, 2006. – 527 с.
4. **Фатхутдінов Р.А.** Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление/ Р.А.Фатхутдінов – М. : ИНФРА-М. - 2000. - 312 с.
5. **Хриков Є.М.** Управління навчальним закладом: навч. посіб/ Є.М.Хриков – К. : Знання, 2006. – 365 с.
6. **Шлокаєнко С.** Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти // Вища шк. – 2007 - № 4 – С.3

Кравченко К.В. Оцінка конкурентноспроможності вищого навчального закладу як елемент системи управління адміністративних та освітніх послуг.

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена необхідними потребами освітнього ринку у створенні методу оцінки конкурентоспроможності вищого навчального закладу. Використання зазначених показників внутрішньої оцінки конкурентоспроможності ВНЗ дозволяє отримати управлінському апарату інструментарій управління конкурентоспроможністю. Отримані результати оцінки конкурентоспроможності дозволять не тільки поліпшити якість освіти, але й посилити конкурентні позиції відповідно до конкурентів.

Ключові слова: оцінка конкурентоспроможності, вища освіта, управління, ефективність, інтегральна оцінка.

Кравченко К.В. Оценка конкурентноспособности высшего учебного заведения как элемент системы управления административных и образовательных услуг.

Анализ материала, изложенного в статье, обусловлена необходимостью образовательного рынка в создании метода оценки конкурентоспособности высшего учебного заведения. Использование указанных показателей внутренней оценки ВУЗа позволяет получить

управленческому аппарату инструментарий управления конкурентоспособностью. Полученные результаты оценки конкурентоспособности позволяют не только улучшить качество образования, но и усилить конкурентные позиции относительно конкурентов.

Ключевые слова: оценка конкурентоспособности, высшее образование, управление, эффективность, интегральная оценка.

Kravchenko K.V. Estimation of higher educational establishment competitiveness as the element of the management system of administrative and educational services.

Analysis of the material presented in this article is due to the demand of the educational market in the creation of estimation method of competitiveness of higher educational institution. Using indicators of internal evaluation of the university management staff provides a management tool of competitiveness. Finding estimates of competitiveness can not only improve the quality of education but strengthen competitive position relative to competitors.

Key words: estimation of competitiveness, higher education, management, efficiency, integral estimate

УДК 373.014.6:811.111+

Мізерна Т.П.

**ЯКІСТЬ ПІДГОТОВКИ З ІНОЗЕМНОЇ МОВИ УЧНІВ
ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОЇ ШКОЛИ В КОНТЕКСТІ
КОМУНІКАТИВНОГО Й КОМПЕТЕНТНІСНОГО ПІДХОДУ**

У теорії управління освітою останнім часом значна увага вчених приділяється проблемі якості як відповідності цілям, вимогам, стандартам, нормам. Категорія якість, за твердженням науковців, характеризує різні аспекти освітнього процесу, містить властивості й показники як процесу, так і його результату, спрямована на задоволення освітніх вимог усіх учасників освітнього процесу. Процес іншомовної освіти, на думку Ю.Пасова, є одним з видів освіти [1]. Підґрунтям сучасного змісту освіти є компетентнісний підхід як „сукупність загальних принципів визначення цілей освіти, відбору змісту освіти, організації освітнього процесу і оцінки освітніх результатів” [2].

Проблемі впровадження компетентнісного підходу в освіті присвятили роботи українські та зарубіжні вчені: П. Бех, Н. Бибик, О.Л окшина, О.Пометун, О.Овчарук, О.Савченко, Л.Ващенко, О. Паращенко, С.Трубачева, А.Хуторського, А.Краєвського, І.Зимньої, Е.Зеєра, О.Дахіна, О.Лебедєв, Р.Мільруд та ін. Комунікативний характер навчання є визначальним в підготовці учнів з іноземної мови. Проблему комунікативного підходу до навчання іноземних мов досліджували Ю. Пассов, І.Бім, Г.Китайгородська, І.Зимня, В.Скалкін, Р.Мільруд, та ін.

З позиції навчання іноземних мов уживається поняття компетенція (англ. „**competence**”), яка розглядається як мета й запланований результат освіти. С. Ніколаєва, розглядаючи цілі навчання іноземних мов у середніх навчальних закладах в аспекті компетентнісного підходу, під поняттям „компетентнісний підхід” у навчання іноземної мови розуміє „насамперед спрямованість освітнього процесу на формування в учнів іншомовної комунікативної компетенції та ключових компетенцій: соціально-особистісні, загальнонаукові й інструментальні” [3].

Компетентнісний підхід до змісту іншомовної освіти реалізовано в Державному стандарті, у Загальних критеріях оцінювання навчальних досягнень учнів, у Програмах для загальноосвітніх навчальних закладів. У Державному стандарті „Іноземні мови” „формування в учнів умінь і навичок іншомовного спілкування передбачає досягнення ними такого рівня комунікативної компетенції, який був би достатній для здійснення спілкування у певних комунікативних сферах”. Складовими комунікативної компетенції є: мовленнєва, мовна та соціокультурна. Відповідно змістові лінії: перша – мовленнєва компетенція, друга – мовна компетенція, третя – соціокультурна компетенція тобто лінгвокраїнознавчі та країнознавчі знання [4, с. 3 - 4]; та мовленнєва, мовна, соціокультурна, діяльнісна (стратегічна) [5, с. 3]. У Загальних критеріях оцінювання навчальних досягнень учнів у системі загальної середньої освіти визначається п'ять ключових компетентностей: уміння вчитися, здоров'язбережувальна компетентність, загальнокультурна (комунікативна) компетентність, соціально-трудова компетентність; визначаються рівні володіння іноземною мовою за чотирима видами мовленнєвої діяльності [6]. Здійснений аналіз програм з іноземної мови для загальноосвітніх навчальних закладів [7; 8; 9] свідчить про зміну підходів до навчання іноземних мов. Мета і цілі навчання іноземної мови: у Програмі 1996 року декларується мета навчання як комплексне

оволодіння всіма видами мовленнєвої діяльності, значення і місце кожного з них обумовлюється етапом навчання; у Програмі 2001 мета навчання – практичне опанування учнями мовленнєвих вмінь на рівні, достатньому для здійснення іншомовного спілкування в чотирьох видах мовленнєвої діяльності. Оволодіння учнями іншомовним спілкуванням передбачає формування в них певного рівня комунікативної компетенції: мовленнєвої та мовної, соціокультурної та соціолінгвістичної, дискурсивної, стратегічної; у Програмі 2005 року метою навчання є формування в учнів комунікативної компетенції, базою для якої є комунікативні вміння, сформовані на основі мовних знань та навичок. Визначаються в програмі основні комунікативні уміння. Комунікативні мовні компетенції складаються з: мовної (лінгвістичні), соціолінгвістичні й прагматичні компетенції. Визначаються також загальні компетенції, що формуються у процесі навчання іноземної мови: декларативні знання; практичні та міжкультурні вміння та навички; „компетенції існування”; загальнонавчальні компетенції (Таб.1).

Шкільні програми з іноземних мов для загальноосвітніх навчальних закладів відображають сучасні підходи до змісту навчання іноземних мов, укладені з урахуванням Рекомендацій Ради Європи з мовної освіти, щодо вивчення, викладання, оцінювання. Підходом, прийнятим у Рекомендаціях Ради Європи до вивчення іноземних мов є діяльнісно-орієнтовний: „Використання мови, зокрема і її вивчення, містить у собі дії, що виконуються особами, які в ролі окремих індивідів чи соціальних аспектів розвивають низку компетенцій, як загальних, так і особливо-комунікативно-мовленнєвих компетенцій”. Комунікативна компетенція визначається „як така, що складається з певних компонентів: лінгвістичного, соціолінгвістичного та прагматичного”. Загальні компетенції користувачів або тих, хто вивчає мову складаються зі знань, умінь, життєвого досвіду та вмінь навчатися. Комунікативна компетенція представлена рівневим описом розвитку від елементарного до вільного володіння, для кожного рівня розроблена сукупність дескрипторів: Рівень А1 - інтродуктивний; Рівень А2 - виживання; Рівень В1 - рубіжний; В2 - просунутий; С1 - автономний; С2 – компетентний [10].

Комунікативний системно-діяльнісний підхід до навчання іноземних мовам, за визначенням Е. Маслико та інших [11, с. 320] становить собою реалізацію такого способу навчання, при якому здійснюється упорядковане, систематизоване, взаємоспіввідносне

навчання іноземної мови як засобу спілкування в умовах модельованої на навчальних заняттях мовної діяльності – невід’ємної та поставної частини загальної діяльності. У контексті комунікативного підходу до навчання іноземної мови „іншомовна комунікативна компетенція” розглядається як мета іншомовної освіти.

Так, у методичній літературі до складових комунікативної компетенції, як мети навчання іноземної мови, О. Соловова відносить такі компетенції:

- лінгвістичну компетенцію;
- соціолінгвістичну компетенцію;
- соціокультурну компетенцію;
- стратегічну та дискурсивну компетенції;
- соціальну компетенцію [12, с.6].

С.Ніколаєва, як компоненти змісту навчання визначає такі види іншомовної комунікативної компетенції:

- мовна компетенція;
- мовленнєва компетенція;
- соціокультурна, яка складається з країнознавчої компетенції та лінгвокраїнознавчої компетенції [13, с. 42 - 43].

Отже, комунікативний та компетентнісний підходи є ключовими в оцінці результату підготовки учнів з іноземної мови. Показником якості та результату підготовки з іноземної мови учнів загальноосвітньої школи є сформований рівень іншомовної комунікативної компетенції.

Таблиця 1

Порівняльний аналіз мети й цілей навчання іноземної мови

	Програми для загальноосвітніх шкіл. Іноземні мови 5 - 11 класи. – К.: Перун, 1996. – 31 с.	Програми для загальноосвітніх навчальних закладів. Англійська мова 2 - 12 класи. – К.: Шкільний світ, 2001 – 43 с.	Програми для загальноосвітніх шкіл. Іноземні мови 2 - 12 класи. – К.: Перун, 2005. – 120 с.
	Комплексне оволодіння всіма видами мовленнєвої діяльності, значення і місце кожного з них обумовлюється етапом навчання.	Практичне опунвання учнями мовленнєві умінь на рівні, достатньому для здійснення іншомовного спілкування в	Форування в учнів комунікативної компетенції, базою для кої є комунікативні вміння,

<p>Визначаються вимоги до практичного володіння видами мовленнєвої діяльності:</p> <ul style="list-style-type: none"> — аудіювання; — говоріння; — читання; — письмо <p>для кожного класу. Відповідно визначається розподіл мовного матеріалу за класами.</p>	<p>чотирьох видах мовленнєвої діяльності:</p> <ul style="list-style-type: none"> — аудіюванні; — говорінні; — читанні; — письмі. <p>Оволодіння учнями іншомовним спілкуванням передбачає формування у них певного рівня комунікативної компетенції:</p> <ul style="list-style-type: none"> — мовленнєвої та мовної; — соціокультурної та соціолінгвістичної; — дискурсивної компетенції; — стратегічної компетенції. 	<p>сформовані на основі мовних знань та навичок. Визначаються основні комунікативні вміння.</p> <p><u>Комунікативні мовні компетенції</u> формуються на основі взаємопов'язаного мовленнєвого, соціокультурного й мовного розвитку учнів відповідно до їх вікових особливостей та інтересів на кожному етапі оволодіння іноземною мовою і складаються з:</p> <ul style="list-style-type: none"> — мовної (лінгвістичної) компетенції; — соціолінгвістичної компетенції; <p>прагматичної компетенції. Визначаються також загальні компетенції, що формуються у процесі навчання іноземної мови:</p> <ul style="list-style-type: none"> — декларативні знання; — практичні та міжкультурні вміння та навички; — „компетенції існування”; — Загально навчальні компетенції <p>—</p>
---	--	--

Література:

1. **Пассов Е. И.** Программа-концепция коммуникативного иноязычного образования /Е.И.Пассов - М. : Просвещение, 2000. –

172 с. **2. Лебедев О. Е.** Компетентностный подход в образовании // Школьные технологии /О.Е.Лебедев – 2004. - №5. – С. 3 - 12. **3. Ніколаєва С. Ю.** Цілі навчання іноземних мов в контексті компетентнісного підходу /С.Ю.Ніколаєва // Іноземні мови. - 2010.- № 2. - С. 11 - 17. **4. Державний стандарт базової і повної середньої освіти (проект)** // Освіта України – 14 січ. 2003р. - № 1-2. **5. Державний стандарт базової і повної середньої освіти:** затверджено постановою Кабінету Міністрів України № 24 від 14 січ. 2004 р. // Освіта України. – 20 січ. 2004 р. - № 5. – С. 1-13. **6. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень учнів у системі загальної середньої освіти** [Електронний ресурс] : - Режим доступу : http://www.mon.gov.ua/education/average/topic/n_pr/kriterii/. **7. Програми** для загальноосвітніх навчальних закладів Англійська мова 2 - 12 класи.- К. : Шкільний світ, 2001. - С.43. **8. Програми** для загальноосвітніх навчальних закладів. Іноземні мови 2 - 12 класи. – К.: Перун., 2005.- 120 с. **9. Програми** для загальноосвітніх шкіл. Іноземні мови 5 - 11 класи. –К. : Перун, 1996. – 31с. **10. Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти:** вивчення, викладання, оцінювання / С.Ю. Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с. **11. Маслыко Е.А.** Настольная книга преподавателя иностранного языка / Маслыко Е.А., Бабинская П.К., Будько А.Ф., Петрова С.И. – Минск. : Высшая школа, 2004. – 445 с. **12. Соловова Е.Н.** Методика обучения иностранным языкам / Соловова Е. Н. – М. : Просвещение, 2002. – 239 с. **13. Методика** викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах /кол. Авт. під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. – К. : Ленвіт, 2002. - 328 с.

Мізерна Т.П. Якість підготовки з іноземної мови учнів загальноосвітньої школи в контексті комунікативного і компетентнісного підходу.

Статтю присвячено проблемі якості підготовки з іноземної мови учнів в загальноосвітній школі. Комунікативний та компетентнісний підходи визначено основними в оцінці результату підготовки учнів з іноземної мови.

Ключові слова: якість, комунікативний підхід, компетентнісний підхід.

Мизерная Т.П. Качество подготовки по иностранному языку учеников общеобразовательной школы в контексте коммуникативного и компетентного подхода.

Статья посвящена проблеме качества подготовки по иностранному языку учеников общеобразовательной школы. Коммуникативный и компетентный подходы определены как основные в оценке результата подготовки учеников по иностранному языку.

Ключевые слова: качество, коммуникативный подход, компетентный подход.

Mizerna T.P. The quality of pupils' foreign language training of secondary school in the context of communicative and competence approach.

The article is devoted to the problem of quality foreign language training. Communicative and competence approaches are determined as the main in the assessment of the result of quality foreign language training.

Key words: quality, communicative approach, competence approach.

УДК 159.9:005.6

Недайнова Т.Б., Абраменко Г.О.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ ВІДДІЛУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Система управління якістю психологічних послуг потребує постійного вдосконалення. У програмному документі ЮНЕСКО „Реформа та розвиток вищої освіти” від 1995 року зазначено що, „проблема якості належить до числа основних завдань, що стоять перед вищою освітою у швидкозмінному світі. Проблема якості містить вирішення таких тем: якість персоналу та програм, якість підготовки студентів, якість інфраструктури та навчального середовища” [3, с. 7].

Якість вищої освіти розглядається як процес, що характеризується численними аспектами та значною мірою залежних від контекстуальних рамок цієї системи, інституціональних завдань або умов та норм певної дисципліни. Поняття якість охоплює всі основні функції та напрями діяльності в галузі освіти та психологічних послуг:

якість викладання, підготовки та досліджень, а це означає якість відповідного персоналу та програм, якість навчання як результат викладання та досліджень. Значна увага надається питанням, що мають відношення до якості підготовки студентів, інфраструктури та навчання. Усі ці питання, пов'язані з якістю, відіграють важливу роль у визначенні характеру функціонування того або іншого конкретного навчального закладу, оцінці його діяльності та формуванні конкурентоспроможного іміджу [3, с. 5 - 38].

Таким чином, управління якістю складається із заходів, спрямованих на забезпечення відповідності продукту, що випускається, вимогам замовника.

Так, у міжнародних стандартах ISO 9001:2000, розроблених Міжнародною організацією зі стандартизації (International Standard Organization-ISO) у 2000 році, встановлено вимоги до системи менеджменту якості будь-якої організації, що заохочує продемонструвати свою здатність стабільно давати продукцію, що відповідає вимогам споживача та регуляторним вимогам і сприяє підвищенню ступеня задоволеності споживача. Стандарт ISO 9001:2000 має зручну для користувача структуру і використовує терміни економіки, що легко розуміються в усіх галузях. Стандарт застосовується з метою сертифікації/реєстрації і укладень контрактів з організаціями, що шукають визнання своєї системи менеджменту якості [1; 5].

Проблема управління якістю психологічних послуг має свої особливості, зумовлені тим, що спектр цих послуг достатньо широкий. Так, тільки відділ інноваційних технологій Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання Луганського національного університету імені Тараса Шевченка пропонує близько 80 тренінгів з різних напрямів психології: нейролінгвістичне програмування, арт-терапія, гештальт-терапія, символдрама, психодрама, Еріксонівський гіпноз тощо.

Слід зазначити, що всі ці напрями пропонують і в інших Центрах та структурах, яких з кожним роком стає все більше. Відділ інноваційних технологій ЛНУ створений у 1999 році, працює в умовах жорсткої конкуренції, і тому він перш за все вирішує завдання щодо покращення якості психологічних послуг. Відповідно до Міжнародних стандартів ISO 9001:2000 та настанови щодо застосування цих стандартів у сфері освіти України Психологічна служба відділу інноваційних технологій розробила основні та додаткові процеси, що

визначають якість проведення семінарів, тренінгів, практикумів, спрямованих на надання психологічної допомоги студентам, педагогам, підприємцям та населенню.

Для покращення якості роботи Психологічної служби було розроблено такі процедури: стандарт формування контингенту слухачів; процедура проведення тренінгів на місцях; процес управління якістю роботи психологічних консультпунктів у відокремлених структурних підрозділах; управління якістю рекламної діяльності; процедура врахування ринку психологічних послуг; процедура аналізу контингенту слухачів та учасників тренінгів; процедура проведення науково-практичної конференції для практичних психологів; процедура організації роботи психологічних тренінгів; процедура складання навчальних програм для тренінгів та тощо.

Так, наприклад, стандарт формування контингенту слухачів складається з трьох основних розділів: організаційно-методична діяльність, маркетингова діяльність, рекламна діяльність.

У розділі „Організаційно-методична діяльність” надається перелік заходів, з допомогою яких формується контингент слухачів: тижні психології, конференції, робота консультпунктів, організація роботи з молодими вченими, праця з „Торгово-промисловою палатою”, держслужбою, приватними компаніями та фірмами.

У другому розділі „Маркетингова діяльність” розроблено види діяльності, спрямовані на вирішення різноманітних проблем: з’ясування ступеня задоволеності-незадоволеності клієнтів психологічними послугами; визначення конкурентоспроможних напрямів психологічної допомоги; проведення маркетингових досліджень з визначення потреб ринку освітніх та психологічних послуг; створення каналів комунікації з потенційними клієнтами за допомогою бази даних слухачів (електронна пошта, адреса, довідники навчальних закладів, підприємств) тощо.

У стандарті формування контингенту слухачів велика увага надається розділу „Рекламна діяльність”. У ньому розроблено комплекс заходів, спрямованих на поширення інформації рекламного характеру про діяльність відділу інноваційних технологій: розробку змісту друкованої реклами та план розміщення її на дошках оголошень; розміщення реклами в Інтернеті на сайтах м.Луганська та в соціальних мережах; друкування статей рекламного характеру у ЗМІ університету та міста; розробка та розповсюдження буклетів, відеороликів, методичних рекомендацій, а також виготовлення штендерів.

Відповідно до рішення ректорату Луганського національного університету імені Тараса Шевченка з 1 вересня 2009 року створено психологічні консультипункти у Лисичанському та Стахановському педагогічних коледжах, Рубіжанському політехнічному технікумі ім.О.Є.Порай-Кошиці, а також у Ровеньківському та Старобільському факультетах. Метою психологічних консультипунктів є сприяння створенню оптимального соціально-психологічного середовища для розвитку особистості студента протягом навчання у вищому навчальному закладі та здійснення психологічного супроводу навчально-виховного процесу в навчальному закладі, профілактика соціально-негативних явищ серед студентської молоді. Провідними фахівцями відділу інноваційних технологій спільно з викладачами, які відповідають за організацію роботи консультипунктів на місцях, за період з 2009 - 2011 роки було проведено певну роботу щодо організації психологічних консультацій, семінарів-тренінгів, психологічних курсів для викладачів, студентів відокремлених підрозділів, психологічних практикумів тощо. Досвід роботи у психологічних консультипунктах відокремлених підрозділів було покладено в основу розробки процедури організації діяльності цих консультипунктів, яка містить такі етапи: призначення відповідальних за організацію роботи у відокремлених підрозділах; розробка плану роботи консультипункту на навчальний рік; розробка механізму рекламної діяльності на місцях; набір слухачів; проведення анкетування серед студентів та викладачів з метою вивчення наявних потреб щодо психологічних послуг; налагодження зв'язку з місцевими ЗМІ для організації рекламної діяльності серед населення міст Лисичанська, Старобільська, Стаханова, Ровеньків, Рубіжного.

Ще одним напрямом діяльності Психологічної служби є психологічні тренінги, які організуються в різних містах Луганської області та України. З метою управління якістю надання психологічних послуг у цьому напрямі було створено процедуру проведення тренінгів на місцях, що дозволило охопити всі аспекти цієї діяльності та продукувати якісний продукт, який буде відповідати вимогам слухачів. Ця процедура містить: визначення відповідальних; підготовку плану проведення рекламної діяльності щодо набору учасників; роботу з формування групи слухачів; проведення тренінгу; заповнення відповідної документації.

Психологічна служба приділяє значну увагу організації щорічної „Всеукраїнської конференції з практичної психології”, яка проводиться фахівцями відділу інноваційних технологій з 2006 року. На

цих конференціях фахівці та студенти мають можливість ознайомитися з сучасними напрямками практичної психології, новими формами та методами роботи в різноманітних сферах життєдіяльності, розвинути власні психологічні погляди. Процедура підготовки до проведення конференцій для практичних психологів передбачає: розробку програми та регламенту роботи конференції, кількості учасників та категорії учасників; затвердження програми та регламенту роботи конференції на рівні керівництва Інституту післядипломної освіти; визначення кількісного та якісного складу тренерів, які будуть запрошені з різних міст України; визначення кількості учасників, аудиторій та терміну проведення; розробку реклами конференції та її розповсюдження; підготовку аудиторій до проведення тренінгів; проведення „круглого столу” з метою проведення результатів роботи; проведення наради зі співробітниками Центру щодо аналізу результатів роботи; залучення студентів до організаційної роботи.

Робота з розробки основних та допоміжних процесів, що забезпечують якість надання психологічних послуг, була розпочата під керівництвом професора Є.М.Хрикова, який у своїй науковій діяльності розробляв проблему управління навчальним закладом. Досвід науково-експериментальної роботи дозволив відділу інноваційних технологій адаптувати вимоги стандартів ISO 9001:2000 не тільки до системи управління навчальним закладом, але сприяв розробці системи управління якістю надання освітніх та психологічних послуг. Таким чином, можна зробити висновок, що перелік основних та допоміжних процесів, від яких залежить якість освітньої діяльності, є значним (управління інформаційними ресурсами, наукові дослідження, робота з постачальниками та партнерами, міжнародні зв'язки, управління виробничим середовищем тощо), причому перелік таких процесів визначає сама структура та він не може бути єдиним для всіх освітніх установ і тому відділ інноваційних технологій продовжує роботу з розробки процедур, спрямованих на покращення управління якістю надання психологічних послуг [4, с.82-90].

Література:

1. ДСТУ ISO 9001-2001 (Видано ISO в 2000) Система управління якістю. Вимоги.
2. ДСТУ IWA 2:2007 Система управління якістю. Наставови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти
3. Реформа и развитие высшего образования. Программный

документ. – Париж : Изд-во ЮНЕСКО, 1995 – 49 с. **4. Створення системи управління якістю** надання послуг у навчальних закладах та в органах державної влади і місцевого самоврядування : досягнення та перспективи: матеріали наук.-практ. конф. (14 квіт. 2010 року, м.Луганськ) / ред. кол.: О.М. Клімочкіна, Є.М.Хриков, О.І.Кравченко. – Луганськ: Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2010. – 298 с. <http://quality.eup.ru>

Нейдайнова Т.Б., Абраменко Г.О. Система управління якістю психологічних послуг відділу інноваційних технологій.

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена потребою постійного вдосконалення системи управління якістю психологічних послуг. У міжнародних стандартах ISO 9001:2000 висунуто вимоги до системи менеджменту якості будь-якої організації. Психологічна служба відділу інноваційних технологій розробила основні та додаткові процеси управління якістю проведення семінарів, тренінгів, практикумів, конференцій. Відділом інноваційних технологій виконана робота з адаптації вимог стандартів ISO 9001:2000 до системи управління якістю освітніх та психологічних послуг.

Ключові слова: якість, стандарт якості, менеджмент якості, психологічні послуги, основні та допоміжні процеси, процедури.

Недайнова Т.Б., Абраменко Г.О. Система управления качеством инновационных технологий.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена потребностью постоянного совершенствования системы управления качеством психологических услуг. В международных стандартах ISO 9001:2000 установлены требования к системе менеджмента качества любой организации. Психологическая служба отдела инновационных технологий разработала основные и дополнительные процессы управления качеством проведения семинаров, тренингов, практикумов, конференций. Отделом инновационных технологий выполнена работа по адаптации требований стандартов ISO 9001:2000 в системе управления качеством образовательных и психологических услуг.

Ключевые слова: качество, стандарт качества, менеджмент качества, психологические услуги, основные и дополнительные процессы, процедуры.

Nedainova T. B., Abramenko G. O. System of quality management of psychological services of the innovational technologies department.

Relevance of the material contained in the article due to the constant need of improving the system of management by the quality of psychological services. Requirements for the quality of management system in any organization are established in the international standards ISO 9001:2000. Psychological Service of Innovation Technologies department has developed basic and additional processes of quality management seminars, training courses, workshops and conferences. Innovation Technologies Department completed work on adaptation of standard requirements ISO 9001:2000 to the system of quality management of educational and psychological services.

Key words: quality, quality standards, quality management, psychological services, basic and support processes and procedures.

УДК 377.36:005.6

Патунь Т.В.

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ
ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ТА
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ**

Подальший розвиток професійно-технічної освіти України неможливий без досягнення європейського рівня освітніх стандартів з урахуванням національних особливостей, що зумовлює необхідність модернізації, розширення функцій професійно-технічної освіти, її трансформації у професійну освіту і навчання.

Назріла необхідність якісних змін у взаємодії центральних і місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо питань функціонування і розвитку професійної освіти і навчання. Потребує реформування система управління професійною освітою й навчанням.

Здійсненню якісної освіти ПТНЗ упродовж двох десятиліть молоді України майже приділялося мало уваги. У сучасний період освітні установи ПТНЗ України повинні зробити ставку на впровадження систем управління на основі якості, що дозволить

економно і ефективно витратити ресурси, залучити всіх співробітників і викладачів до вдосконалення навчально-виховного і виробничого процесів. Тобто, у сучасних умовах проблема забезпечення якості підготовки фахівця визначається ступенем залучення всіх сфер ПТНЗ у вирішення цієї важливої проблеми

Протягом останніх років потенціал кваліфікованих робітників в Україні значно знизився порівняно з розвинутими країнами. Це зумовлено падінням престижу робочих професій, неефективним інформуванням населення щодо попиту на професії, недостатньою участю суб'єктів господарювання у розв'язанні проблем професійної освіти й навчання. Як наслідок, суб'єктів господарювання не задовольняє якість підготовки робочих кадрів, що пов'язано із застарілою матеріально-технічною базою, недосконалістю кваліфікаційних характеристик на професії та види робіт, державних стандартів професійно-технічної освіти, недостатнім рівнем підготовки педагогічних працівників.

Нагальним є вирішення проблеми щодо підвищення ефективності діяльності професійно-технічних навчальних закладів, які не задовільняють реальних потреб ринку праці. У результаті значна частина державного бюджету використовується на навчання неконкурентних на ринку праці робітників і не сприяє їх продуктивній зайнятості.

Не сприяють оперативному і гнучкому реагуванню на попит у робітниках нинішні умови і процедура ліцензування освітньої діяльності професійно-технічних навчальних закладів, підприємств, організацій і установ, що здійснюють підготовку робітничих кадрів на виробництві.

Назріла необхідність автономності професійно-технічних навчальних закладів, у першу чергу, їх економічної самостійності, ефективного залучення інвестицій у розвиток системи професійної освіти й навчання, введення стимулів як для суб'єктів господарювання, так і для педагогічних працівників.

Недосконалість законодавчих та інших нормативно-правових актів, якими регулюються питання сфери професійної освіти, неврахування ними змін, що відбуваються в економіці й суспільному житті країни, фінансування за залишковим принципом, є стримуючими факторами розв'язання наявних проблем та формування єдиної концептуально узгодженої та науково обґрунтованої державної політики щодо розвитку системи професійної освіти і навчання впродовж життя.

Одним із важливих шляхів розв'язання проблем у цьому напрямку є проект Міністерства освіти і науки України „Концепції розвитку професійної освіти і навчання в Україні (2010 – 2020р.)“ у якому зазначається :

„3.2. Підвищення ефективності управління:

3.2.1. створення окремого центрального органу виконавчої влади у сфері професійної освіти і навчання, що передбачено Законом України „Про професійно-технічну освіту“, та удосконалення структури відповідних регіональних підрозділів з питань управління процесами розвитку цієї системи;

3.2.2. поступове здійснення децентралізації управління професійною освітою і навчанням, впровадження нової моделі державно-громадського управління з метою підвищення ролі і відповідальності соціальних партнерів, суб'єктів господарювання та місцевих органів виконавчої влади за відповідність обсягів, напрямів і якості підготовки кваліфікованих робітників вимогам економіки регіонів;

3.2.3. забезпечення якісних змін у взаємодіях центру і регіонів з питань функціонування і розвитку системи професійної освіти і навчання шляхом перерозподілу повноважень і функцій;

3.2.4. запровадження національного та регіональних Центрів якості професійної освіти і навчання;

3.2.5 запровадження на національному та регіональних рівнях незалежного оцінювання якості знань, умінь і навичок випускників професійно-технічних навчальних закладів, найманих працівників, інших фізичних осіб, які виявили бажання підтвердити свою кваліфікацію, набуту у процесі практичної діяльності та неформального навчання;

3.2.6. здійснення науково-методичного супроводу процесів модернізації системи професійної освіти і навчання;

3.2.7. забезпечення психолого-педагогічного супроводу підготовки, цільового підвищення кваліфікації управлінських кадрів у сфері професійної освіти і навчання для здобуття ними нових знань і компетенцій“ [1].

Також про систему забезпечення якості професійно-технічної освіти йдеться у „Стратегії розвитку. Пріоритетні напрями діяльності професійно-технічної освіти на 2010 рік“, викладеної на сайті професійно-технічної освіти в Україні:

Основні завдання:

1. Система забезпечення якості професійно-технічної освіти:
 - розробка концептуально нових підходів у формуванні системи забезпечення якості професійно-технічної освіти;
 - розроблення державних стандартів, заснованих на компетенціях;
 - перехід на навчання за програмами різних рівнів кваліфікації і термінами;
 - відповідність отриманого документу про освіту рівню отриманої кваліфікації випускника.
2. **Оптимізація системи фінансування:**
 - управління фінансовими ресурсами безпосередньо у навчальному закладі;
 - зв'язок між виділеними ресурсами та результатами навчання;
 - державно-громадське управління професійно-технічною освітою;
 - фінансування з кореляцією на кінцевий результат.
3. **Модернізація системи управління професійно-технічною освітою:**
 - реалізація подальшої автономії професійно-технічних навчальних закладів, розширення повноважень керівника училища, підвищення його персональної відповідальності за якість навчання;
 - посилення ролі громади, роботодавців в організації навчально-виробничого процесу;
 - впровадження антикорупційних елементів управління освітою.

4. Оновлення існуючої нормативно-правової бази в галузі професійно-технічної освіти:

- затвердження Проекту Концепції розвитку професійно-технічної освіти на 2010 - 2020 роки;
- розробка нормативно-правових актів щодо подальшого розвитку та удосконалення системи професійно-технічної освіти;
- розробка Проекту постанови Кабінету Міністрів України „Про затвердження Порядку працевлаштування випускників професійно-технічних навчальних закладів, підготовка яких здійснювалась за рахунок бюджетних коштів“;
- розробка типових штатних нормативів професійно-технічного навчального закладу та мінімальних нормативів забезпечення обладнанням, устаткуванням державних професійно-технічних навчальних закладів.

5. Соціальна реклама престижності висококваліфікованої робітничої професії:

- проведення засідання громадської ради з професійно-технічної освіти, Всеукраїнської ради учнівського самоврядування професійно-технічних навчальних закладів;
- забезпечення організації Всеукраїнських конкурсів фахової майстерності серед учнів ПТНЗ;
- створення дієвої системи профорієнтації учнівської молоді та удосконалення форм та змісту інформування учнів загальноосвітніх навчальних закладів стосовно ситуації на ринку праці [2].

Також треба повною мірою долучати до фінансування ПТНЗ роботодавців, підприємства та організації, які зараз або в майбутньому матимуть потребу в кваліфікованих робітниках, котрі сьогодні отримують кадри за рахунок держави. Будемо сподіватися, що проект Міністерства освіти і науки України „Концепції розвитку професійної освіти і навчання в Україні (2010 – 2020 р.)“, не залишиться тільки

проектом. Треба зазначити, щоб при впровадженні цього проекту залучалися фахівці ВНЗ, працівники ПТНЗ, які координували би дії на місцях. Отже, маємо на увазі професійно-технічні навчальні заклади, повинні працювати на перспективу і з надією дивитися в майбутнє, виховуючи нове покоління висококваліфікованих робочих кадрів, у яких як ніколи зараз має потребу наша держава.

Література:

1. www.mon.gov.ua/gr/obg/2009/proekt2010_2020.doc
2. <http://www.proftekhosvita.org.ua/uk/flatpages/information/strategy/>.

Патунь Т.В. Створення системи якості професійно-технічного навчального закладу та підвищення ефективності управління

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена нагальними потребами держави України у створенні системи якості та управління якістю освітніх послуг у цілому та у професійно-технічних навчальних закладах зокрема. Подальший розвиток професійно-технічної освіти України неможливий без досягнення європейського рівня освітніх стандартів з урахуванням національних особливостей, що зумовлює необхідність модернізації, розширення функцій професійно-технічної освіти, її трансформації у професійну освіту і навчання.

Ключеві слова: якість освітніх послуг, ефективність управління, професійна освіта.

Патунь Т.В. Создание системы качества профессионально-технического учебного заведения и повышения эффективности управления

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена неотложными потребностями государства Украины в создании системы качества и управления качеством образовательных услуг в целом и в профессионально-технических учебных заведениях в частности. Последующее развитие профессионально-технического образования Украины невозможно без достижения европейского уровня образовательных стандартов с учетом национальных особенностей, что обуславливает необходимость модернизации, расширения функций профессионально-технического образования, его трансформации, в

профессиональное образование и обучение.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, эффективность управления, профессиональное образование.

Patun T.V. Creation of the system of quality of professional-technical educational establishment and increase of management efficiency.

Actuality of the material of the article, conditioned the urgent requirements of the state of Ukraine in creation of the system of quality and quality of educational services management on the whole and in professional-technical educational establishments in particular. Subsequent development of professional-technical formation of Ukraine is impossible without achievement of the European level of educational standards taking into account national features, that stipulates the necessity of modernization, expansion of functions of professional-technical education, its transformation into trade education and teaching.

Key words: quality of educational services, management efficiency, trade education.

УДК 373.07:005..53

Передерій А.Ф.

**ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРИЙНЯТТЯ
УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ**

Одним з найважливіших напрямів програми реформ в Україні є перебудова систем управління підприємством. Особливе значення ця проблема набуває на рівні тих підприємств, місце яких у ринковій економіці повністю змінюється. Коли підприємство стає економічно самостійним об'єктом товарно-грошових відносин, що повністю відповідає за результати своєї господарської діяльності, воно повинно сформувати систему управління (менеджменту), яка б забезпечила йому високу ефективність роботи, конкурентоздатність та стійкість положення на ринку. У нових умовах з'являються нові функції, які раніше були не потрібні. У ринковій економіці підприємство самостійно приймає рішення, розробляє стратегію свого розвитку, знаходить потрібні для їх реалізації засоби, наймає працівників, купує обладнання та матеріали, вирішує багато структурних питань, зокрема таких, як

створення, злиття, ліквідація, розподіл, реорганізація виробничої та перебудова організаційної структури управління.

Найважливішим резервом підвищення ефективності всього суспільного виробництва є підвищення якості прийнятих рішень, що досягається шляхом удосконалювання процесу прийняття рішень. Прийняття рішень – складова частина будь-якої управлінської функції. Необхідність ухвалення рішення пронизує усе, що робить керівник, формуючи цілі і процес їх досягнення. Тому розуміння природи прийняття рішень надзвичайно важливо для всіх, хто хоче процвітати в мистецтві керування.

Прийняття рішень є найважливішою функцією управління, успішне здійснення якої забезпечує досягнення організацією її цілей. Через невміння якісно і раціонально здійснювати цей процес, через відсутність в організації механізму його здійснення, технології страждає більшість фірм і підприємств, державних установ і органів в Україні. Успіх організації, у якій би сфері вона не функціонувала, багато в чому залежить від цього, а тим більше в Україні, де більшість організацій проходять перші етапи свого розвитку й дуже важливо, яку технологію вирішення проблем вони опрацьовують. Прийняття рішень, поряд з координацією і комунікацією, є одним з найважливіших внутрішньоорганізаційних процесів, а особливість цього процесу полягає в тому, що він безпосередньо спрямований на досягнення цілей організації.

Прийняття рішень в організації становить собою свідомий вибір з наявних варіантів або альтернатив наряду дій, що скорочують розрив між сьогоденням і майбутнім бажаним станом організації. Сам процес прийняття рішень містить безліч різних елементів, але неодмінно в ньому наявні такі елементи, як проблеми, цілі, альтернативи й рішення. Цей процес міститься в основі планування діяльності організації, тому що план – це набір рішень щодо розміщення ресурсів і напрямів їхнього використання для досягнення цілей організації. Прийняття рішень – це „центр”, навколо якого обертається життя організації. Рішення можна розглядати як продукт управлінської праці, а його прийняття – як процес, що веде до появи цього продукту.

Психологічні проблеми управління, управлінської діяльності у методологічному аспекті досить глибоко вивчалися в роботах П. Анохіна, В. Афанасьєва, Л. Карамушки, А. Карпова, Б. Ломова, Л. Орбан-Лембрик та інших дослідників. Низка вчених і практиків, серед яких О. Анісімов, В. Барко, В. Дружинін, В. Кинтнер, Я. Подоляк,

Д. Рейнхард, О. Сафін, А. Тарасов, О. Тимченко, докладно розглядали у своїх роботах власне технологію управлінської діяльності [5, 6]. Нині питанням подальшої розробки й розвитку теорії прийняття рішень займаються економісти, юристи, філософи, кібернетики, математики, соціологи, психологи та ін. Окремі з них розглядають теорію прийняття рішень у сфері менеджменту як самостійну наукову дисципліну. Існують також і інші трактування теорії прийняття рішень. У вузькому розумінні — це статистична теорія, у якій розробляється чіткий апарат вибору найкращого з певної кількості альтернативних рішень в умовах невизначеності й ризику.

За більш широким тлумаченням В. Шоріна, теорія прийняття рішень містить дослідження операцій, математичний аналіз, моделювання, а також евристичні методи обґрунтування рішень і теорію ігор [2, с. 76]. Крім теорії ігор, лінійного динамічного програмування та інших розділів прикладної математики, американські вчені Ст. Бір і М. Старр складовими кількісної теорії прийняття рішень вважають також системний аналіз, імітаційне моделювання, методи експертних оцінок.

Американський спеціаліст з менеджменту І. Морріс розглядає теорію прийняття рішення, ґрунтуючись на відомій теоремі Байеса. Такий підхід дозволяє використовувати в управлінні окремі методологічні принципи природничих наук, коректувати міркування щодо прийняття рішень у міру накопичення практичного досвіду.

Ще донедавна поняття „менеджмент“ було новим і незрозумілим для багатьох у нашій країні. Але з розвитком ринкових відносин, процесом приватизації державної власності, розширенням діяльності комерційних підприємств, зарубіжний досвід управління у сфері ринкової економіки став досить актуальним. Нова наука - „менеджмент“, (яка спочатку сприймалась як метод управління) набула значного поширення як така, що всебічно вивчає феномен управління, його методи і принципи.

Низка науковців посилається на визначення „менеджменту“, пропонуване тлумачним Оксфордським словником англійської мови, де це поняття трактується як:

- спосіб, манера спілкування з людьми;
- влада й мистецтво управління;
- особливого роду вміння й адміністративні навички;
- орган управління, адміністративна одиниця.

Відтак можна дійти висновку, що навіть в англійській мові цей

термін трактується неоднозначно. Американський дослідник цієї проблеми П. Друкер підкреслює виключно американське походження цього поняття, а також його полісемантичний характер, тому що термін „менеджмент“ містить у собі і визначену функцію, і соціальний статус осіб, які її виконують, і навчальну дисципліну, й галузь наукових досліджень. Разом з цим П. Друкер наголошує, що до організацій, діяльність яких не належить до сфери бізнесу, як правило, поняття „менеджмент“ і „менеджер“ не застосовуються. Відтак поняття „менеджмент“ щодо поняття „управління“ слід розглядати як частину від цілого [1, с. 188].

Коли йдеться про менеджмент, в американців він майже завжди асоціюється із особою менеджера-функціонера-суб'єкта управління, що діє в системі певної організації. У більш широкому значенні вони застосовують термін „адміністрація“, який більшою мірою відбиває знеособлену систему управління. Менеджер – це насамперед управлінець-професіонал, який усвідомлює, що він представник особливої професії із спеціальною підготовкою, а не просто інженер чи економіст, що займається управлінням. У розвинених країнах поняття „менеджмент“ нерозривно пов'язане з поняття „бізнес“.

Менеджмент як наукова теорія виник і розвивається у зв'язку з необхідністю дослідження і пояснення таких явищ як процвітання або банкрутство організацій, визначення та застосування певних методів управління для забезпечення їх успішної діяльності.

Історія розвитку менеджменту пов'язана з двома підходами до процесу управління: перший акцентував увагу на управлінні операціями (технічному боці виробничого процесу), другий – на управлінні трудовими ресурсами, віддаючи пріоритет психологічним факторам, мотивації працівників і стимулюванню їх до діяльності.

Теоретико-наукову основу менеджменту можна визначити як акумульовані, логічно впорядковані знання, що становлять собою систему принципів, методів і технологій управління, розроблених на базі інформації, отриманої як емпіричним шляхом, так і в результаті проведених досліджень у різних галузях науки.

Теорії менеджменту притаманні такі особливості:

- орієнтація на вирішення практичних завдань;
- міждисциплінарний характер;
- упровадження у міжнародному масштабі.

Менеджмент – це інтеграційний процес, за допомогою якого професійно підготовлені управлінці створюють підприємства й керують

ними шляхом визначення певної мети і віднайдення способів її досягнення [3, с. 18]. Кінцевою метою менеджменту є забезпечення прибутковості підприємства.

Теорія менеджменту є порівняно молодого науковою дисципліною, що оформилася в окрему галузь знань у ХХ ст. При цьому інтенсивний її розвиток розпочався лише після Другої Світової війни. Теорія розроблялася швидко й у багатьох напрямках. Незважаючи на це, вона й нині перебуває в стадії розвитку, що зумовлюється низкою невіршених проблем у сфері термінології, невизначеністю масштабів, необгрунтуваністю принципів і факторів, узагальненістю і нечіткістю тверджень. І все ж набуті досягнення теорії менеджменту значною мірою сприяють удосконаленню практики управління.

У найширшому розумінні поняття „управління“ – це цілеспрямований вплив суб'єкта на об'єкт управління за допомогою певної системи методів і технічних засобів з використанням особливої технології для досягнення поставленої мети.

Якщо вважати, що об'єкт – це предмет, на який спрямована діяльність людини, то предмет – це те, що постає матеріальним джерелом діяльності. Діяльність – це робота, тобто систематичне застосування людських сил у якійсь галузі. Працювати означає приводити в дію, керувати. Керувати - тобто спрямовувати чийсь вчинки. Вчинок – дія, здійснена кимось. Дія – вияв певної енергії. Відтак управління – це діяльність, спрямована на зміну об'єкта з урахуванням його здібностей, сил і енергії для того, щоб він міг функціонувати в навколишньому середовищі, спрямовувати вчинки й роботу цього об'єкта для реалізації поставлених цілей [4, с. 368].

Управління в широкому розумінні – це загальна система відносин і явищ управління в природі та суспільстві, у вузькому – це технологічна організація об'єкта управління. Тоді як менеджмент у широкому розумінні – загальні принципи соціального управління; влада і мистецтво управління людьми; у вузькому – управління виробництвом, діяльністю щодо організації досягнення поставленої мети. Усі складові управління на підприємстві є взаємопов'язаними і взаємозумовленими, але все ж порівняно самостійними. Для здійснення успішної управлінської діяльності суб'єктові необхідне володіння технічними, фаховими, організаційно-управлінськими, а також педагогічними знаннями, зокрема психолого-соціологічними. У науковій літературі зустрічається як розширене, так і вузьке розуміння процесу прийняття рішень в управлінні. Розширене розуміння охоплює не тільки процес

прийняття рішень, але і його виконання та контроль результатів його реалізації. У вузькому розумінні прийняття рішення – це процес, який розпочинається з констатації виникнення проблеми та завершується вибором дії, що спрямована на її усунення. У цьому випадку прийняття рішень розглядається лише як вибір кращого рішення з чисельних альтернатив. Однак процес прийняття рішень складається не тільки з вибору кращого варіанта, але й з пошуку альтернатив, установлення критеріїв оцінки, вибору способу оцінки альтернатив тощо.

На процес прийняття управлінських рішень впливає безліч різноманітних факторів. До найважливіших з поміж них належать такі:

1. Ступінь ризику – розуміється, що завжди існує імовірність прийняття неправильного рішення, яке може несприятливо впливати на організацію. Ризик-фактор, який менеджери враховують свідомо або підсвідомо при прийнятті рішення, оскільки він пов'язаний із зростанням відповідальності (інформаційні умови ПР).
2. Час, який відведений менеджером для прийняття рішення. На практиці більшість керівників не мають можливості проаналізувати усі можливі альтернативи, відчуваючи дефіцит часу.
3. Ступінь підтримки менеджера колективом – цей фактор ураховує те, що нових менеджерів сприймають не відразу. Якщо порозуміння і підтримки інших менеджерів і підлеглих не вистачає, то проблему слід усувати за рахунок своїх особистих рис, які повинні сприяти виконанню прийнятих рішень.
4. Особисті якості менеджера – один з найбільш важливих факторів. Незалежно від того, як менеджери приймають рішення і відповідають за них, вони повинні мати здібності до того, щоб приймати правильні рішення.
5. Політика організації – у цьому випадку враховується суб'єктивний фактор при прийнятті рішення. Статус, влада, престиж, легкість виконання – усе це може вплинути на прийняття того чи іншого рішення.

Отже, здійснюючи процес управління, менеджер забезпечує найефективніше використання матеріальних і людських ресурсів організації для досягнення поставленої перед нею метою, що передбачає задоволення матеріальних потреб працівників, розвиток бізнесу, вирішення інших соціальних проблем.

Перспективами нашого дослідження є проаналізувати технології

прийняття рішення в загальноосвітній школі.

Передерій А.Ф. Теоретичні аспекти процесу прийняття управлінських рішень.

У статті автором подано ґрунтовний аналіз наукових джерел з питань менеджменту та процесу прийняття рішень. Автором визначено фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень в організації.

Ключові слова: прийняття рішень, управління, менеджмент, управлінське рішення.

Передерий А.Ф. Теоретические аспекты процесса принятия управленческих решений.

В статье автором осуществлен детальный анализ научных источников по вопросу менеджмента и процесса принятия решений. Автором определены факторы, которые влияют на процесс принятия управленческих решений в организации.

Ключевые слова: приняте решений, управление, менеджмент, управленческие решения.

Perederiy A.F. Theoretical aspects of acceptance process of administrative decisions.

In the article the author embodied the detailed analysis of scientific sources on issue of management and the process of making decision. Factors which influence the process of acceptance of administrative decisions in organization are determined by the author

Key words: adoption decisions, management, administrative decisions.

Література:

1. Андрійчук В. Менеджмент: прийняття рішень і ризик / В. Андрійчук, Л. Бауер. - К. : КНЕУ, 1998. - 316 с. **2. Веснин В. Р.** Практический менеджмент персонала : пособие по кадровой работе/ В.Р.Веснин – М.: Юристь, 2001. – 496 с. **3. Герчикова И. Н.** Менеджмент. - М.: ЮНИТИ, 1997. – 656 с. **4. Грабовський В.А.** Особливості регіонального управління закладами освіти в сучасних умовах/ В.А.Грабовський // Вісн. НАДУ. – 2003. – № 3.– С. 366 - 372. **5. Дерлоу Дес.** Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень: пер. з англ./ Дерлоу Дес – К.: Наукова думка, 2001. – 242 с.

6. Кириченко М. О. Організаційно-регулятивні функції управління. Збірник наукових праць / М.О.Кириченко // Проблеми сучасного мистецтва і культури : зб.наук. пр. – К. : Науковий світ, 2001. – С. 90 - 96.

УДК 378.014.6: 378.091.33

Прищепя Н.П., Прищепя Ю.М.

ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕТОДУ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ

Актуальність теми дослідження. Як показує досвід, випускники вищої школи, починаючи свою практичну діяльність, нерідко виявляють розгубленість при вирішенні практичних ситуацій, пов'язаних з прийняттям рішень в умовах невизначеності. Причому це виникає навіть при високому рівні засвоєння теоретичних дисциплін протягом навчання, тому що в процесі навчання майбутній фахівець не мав змоги застосувати ці знання, бо навчальними програмами не передбачалося вирішення можливих практичних ситуацій у процесі навчання. Вітчизняні вчені і викладачі приділяють недостатньо уваги цій нагальній проблемі.

Мета статті – показати, як забезпечити майбутньому спеціалісту мінімум практичних навичок відносно його майбутньої діяльності на перших кроках після закінчення вищого навчального закладу.

Виклад основного матеріалу. Зарубіжні університети, особливо в США, цей недолік ліквідовують шляхом широкого введення в навчальний процес ситуаційних завдань або задач, які повинен вирішувати студент у рамках навчального процесу з управлінських навчальних дисциплін. Останнім часом таке нововведення використовують й окремі вищі навчальні заклади України. Розробка ситуаційних завдань за кордоном одержала назву „Кейс-метод”.

Основні принципи „кейс-методу” розробки ситуаційних завдань:

1. Ситуаційне завдання розробляється викладачем навчальної дисципліни.

2. Тема ситуаційного завдання обирається згідно з вимогами освітньо-кваліфікаційної характеристики фахівця (ОКХ) таким чином, щоб воно зібралось з його можливою практичною діяльністю (посадою) і вимагало прийняття управлінського рішення практичної проблеми, як правило, в умовах значної невизначеності.

3. Сутність ситуаційного завдання та його складність повинні виходити з обсягу лекційного (теоретичного) матеріалу навчальної дисципліни або кількох суміжних навчальних дисциплін, якщо ситуаційне завдання містить комплексний характер.

4. Ситуаційне завдання розробляється викладачем у такій структурній побудові:

4.1. Визначення посади студента з переліку посад, зазначених в ОКХ, яку може посідати майбутній фахівець після закінчення вищого навчального закладу.

4.2. Формулювання проблеми, або завдання, які повинні бути розв'язаними, згідно з вимогами, також зазначеними в ОКХ відповідно до визначеної посади фахівця.

4.3. Опис умов ситуації та вхідних і граничних даних для розв'язання проблеми або завдання.

4.4. Розбивка проблеми на окремі задачі (за необхідністю).

4.5. Опис форми виконання і звіту вирішення ситуаційного завдання або ситуаційної задачі.

4.6. Визначення даних для варіантів вирішення, якщо ситуаційне завдання допускає варіанти або альтернативи. Доцільність варіантів виникає, якщо ситуаційне завдання потребує тих чи інших цифрових розрахунків.

4.7. Визначення часу або терміну для виконання ситуаційного завдання або задачі.

Ситуаційне завдання або ситуаційна задача повинні бути у формі тексту на папері або у вигляді комп'ютерного носія інформації (дискети, диски та інше), щоб була можливість використати його при проведенні аудиторного заняття зі студентами.

5. Викладання ситуаційного завдання має такі особливості:

5.1. Викладач навчальної дисципліни планує дату проведення практичного заняття зі студентами з ситуаційного завдання після

проведення лекції з теоретичного матеріалу, щоб була впевненість у достатній підготовці студентів.

Рекомендується інформувати студентів заздалегідь про таку тему практичного заняття, а за можливістю - назвати групі студентів його заплановану дату.

5.2. На запланованому практичному занятті викладач інформує групу студентів про тему практичного завдання з розв'язання ситуаційного завдання (ситуаційної задачі), а також оголошує текст з умовами ситуаційного завдання або роздає в необхідній кількості примірників надрукований текст.

5.3. Методом співбесіди та необхідними додатковими поясненнями викладач обговорює зі студентами сутність проблеми (задачі), умови, вхідні та граничні дані ситуаційного завдання, щоб упевнитись у достатньому їх розумінні студентами, але таким чином, щоб не розкрити шляхи вирішення завдань і не оголосити необхідні управлінські рішення.

5.4. Подальша робота з розв'язання ситуаційних завдань (задач) здійснюється студентами самостійно. Рекомендується робота групи студентів у режимі круглого столу на демократичних засадах. Якщо в ситуаційному завданні заплановані варіанти, студентська група розподіляється на підгрупи для розробки рішення за варіантами.

5.5. Ситуаційне завдання може розв'язуватися самостійно кожним студентом під час виконання самостійної роботи.

5.6. Звіт про виконання ситуаційного завдання оформляються кожним студентом групи окремо в письмовій формі.

5.7. Рекомендується службову записку і виконане ситуаційне завдання обговорити на одному з практичних занять у режимі засідання групи. При цьому викладач призначає студента або кількох студентів, які постають у ролі доповідачів, а решта студентів групи виконують роль активних учасників засідання і мають можливість задати доповідачу запитання, а також висловити зауваження щодо його доповіді. У результаті такого обговорення самими студентами виробляються оптимальні управлінські рішення ситуаційного завдання та закріплюється теоретичний матеріал навчальної дисципліни.

Таким чином, у результаті розв'язання ситуаційних завдань у студентів виробляються навички самостійного прийняття управлінських рішень, пов'язаних з можливою майбутньою практичною діяльністю, уміння розв'язувати практичні проблеми, документально оформляти результати вирішення ситуаційних проблем та стисло й аргументовано

доповідати про результати на засіданнях та нарадах фахівців.

Прищепя Н.П., Прищепя Ю.М. Використання кейс-методу для підвищення якості підготовки менеджерів.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, зумовлена невідкладними проблемами підвищення якості підготовки фахівців з напрямку „менеджмент”. У статті показано, як за допомогою ситуаційних завдань ліквідовуються недоліки навчальних програм при практичній підготовці менеджерів.

Ключові слова: якість, освіта, менеджмент, кейс-методи, ситуаційні завдання.

Прищепя Н.П., Прищепя Ю.М. Использование кейс-метода для повышения качества подготовки менеджеров.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена неотложными проблемами повышения качества подготовки специалистов по направлению „менеджмент”. В статье показано, как с помощью ситуационных заданий ликвидируются недостатки учебных программ при практической подготовке менеджеров.

Ключевые слова: качество, образование, менеджмент, кейс-методы, ситуационные задания.

Prischepa N.P., Prischepa J.N. Use of keys-method for increase qualities of managers

Actuality of material stated in the article, is caused by the urgent problems of upgrading preparation of specialists to direction „management”. It is rotined in the article, as by situational tasks the lacks of on-line tutorials are liquidated at practical preparation of managers.

Key words: quality, study, management, keys-method, situational tasks.

Рибальченко Д.О.

СУЧАСНИЙ СТАН ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Засновник теорії управління якістю Вільям Едвардс Демінг, якого вважають першим „наставником з якості”, якось сказав: „Ви можете не змінюватися. Виживання не є обов’язком”. Ці слова в нашому сучасному мінливому світі набувають особливого сенсу. Сьогодні успішною може бути тільки освічена, творча людина, яка здатна швидко адаптуватися до змін, які постійно відбуваються в нашому житті. І в цьому плані вирішальну роль починає відігравати освіта.

Останнім часом світова громадськість відзначає тісний взаємозв’язок якості життєвих, соціальних показників, особливо таких, як рівень забезпеченості та бідності, соціальний статус з якістю освіти в тій чи іншій країні. Саме тому освітня галузь у багатьох розвинених країнах є стратегічною, такою, що потребує ретельного перегляду з боку всього суспільства, а не тільки освітян.

У сучасних умовах для випереджувального розвитку нашої держави особливого значення набуває проблема управління якістю освіти. Але перш ніж управляти якістю шкільної освіти, потрібно її визначити. У численних дискусіях останніх років проблема якості освіти стала центральною як на теоретичному, так і на повсякденному рівні. До її аналізу звертаються такі вчені та практики освіти, як Н. Бордовська, О. Реан, В. Гуров, Г. Зборовський, О. Ляшенко, О. Деменко, Л. Ампілогова, С. Шишов, В. Кальней, О. Козлова, В. Вікторов, А. Субетто та інші.

Мета цієї статті – на основі аналізу науково-педагогічної літератури з проблем якості освіти розкрити сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі. Використовуючи метод понятійно-термінологічного аналізу обґрунтувати авторський підхід до категорії „якість освіти”.

Актуальність цього завдання зумовлюється тим, що незважаючи на те, що проблема якості освіти займає провідне місце в багатьох наукових дослідженнях, у межах яких вивчається освітня сфера, до

теперішнього часу немає однаковості у визначенні сутності якості освіти, що свідчить про недостатній рівень розвитку цієї галузі педагогічної науки.

Проведений аналіз науково-педагогічної літератури приводить до висновку, що більшість робіт з цієї тематики присвячені проблемам управління якістю освіти на загальнодержавному рівні та рівні вищого навчального закладу. Українською мало робіт, присвячених проблемам управління якістю освіти на рівні загальноосвітнього навчального закладу. З тих нечисленних джерел, які існують, на особливу увагу заслуговують роботи В. Панасюка, Ю. Жук, В. Гуменюк, О. Ануфрієвої, Б. Жебровського та ін. Найбільш системно й повно проблема управління якістю освіти у ЗНЗ охоплена в циклі наукових статей В. Панасюка. У його спецкурсі „Управління якістю освіти” викладені теоретичні та практичні засади створення та впровадження системи управління якістю освіти у ЗНЗ [8 - 9].

Однак аналіз робіт цих та інших авторів приводить до висновку, що головною проблемою створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ залишається проблема різних підходів до трактування поняття «якість освіти».

Завідувач кафедри соціології Харківського гуманітарного університету „Народна українська академія”, професор, доктор соціологічних наук К.Г.Михайльова та викладач кафедри соціології О.І.Назарко виокремлюють три групи трактувань якості освіти, які різняться між собою рівнем абстрагування [7].

Перша група – соціально-філософська. У її рамках учені та практики освіти (наприклад, О. І. Ляшенко, О. І. Деменко, Л. П. Ампілогова та інші) розглядають якість освіти як основу функціонування й розвитку сучасних освітніх систем. На думку О.І. Ляшенка, „якість освіти – це багатовимірне методологічне поняття, яке різнобічно віддзеркалює суспільне життя – соціальні, економічні, політичні, педагогічні, демографічні та інші життєво значущі для розвитку людини сфери життя. Як системний об’єкт її характеризують якість мети, якість педагогічного процесу і якість результату” [6].

У роботах О. І. Деменко, Л. П. Ампілогової якість освіти визначається як „багатовимірна категорія, яка за своєю сутністю відображає різні аспекти освітнього процесу – філософські, соціальні, педагогічні, політичні, демографічні, економічні та ін.”. Якість освіти, на їх думку, „трактується в таких вимірах, як суспільний ідеал освіченості людини; результат її навчальної діяльності; процес

організації навчання і виховання; критерій функціонування освітньої системи” [3]. Науковці поділяють думку, що в широкому сенсі якість освіти розуміється як збалансована відповідність процесу, результату й самої освітньої системи цілям, потребам і соціальним нормам (стандартам) освіти. Якщо за основу означення взяти вимоги міжнародного стандарту якості, що регламентує поняття якості продукції і послуг, то його можна інтерпретувати як сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу або його результату, які надають їм здатність задовольняти освітні потреби всіх суб’єктів навчально-виховного процесу – учнів, їхніх батьків, управлінців тощо, тобто державу й суспільство загалом.

Зазначені автори розглядають якість освіти як соціальну категорію, котру слід розглядати як сукупність властивостей освіти, що визначають її здатність задовольняти відповідні потреби особистості, суспільства, держави відповідно до призначення освіти.

Друга група – конкретно-суб’єктна. У її рамках визначення якості освіти „прив’язується” до конкретних суб’єктів – перш за все до споживачів освітніх послуг та освіти як соціального інституту. Наприклад, С. Шишов і В. Кальней визначають якість освіти як „міру задоволеності очікувань різних учасників процесу освіти від наданими освітніми установами освітніх послуг” або „міру досягнення поставлених в освіті цілей і завдань” [11]. Отже, виходячи з цього визначення, якість освіти має принаймні два аспекти: відповідність освітнім стандартам і відповідність запитам споживачів освітніх послуг.

Третя група – системна (комплексна). Якість освіти, визначається як інтегральна характеристика освітнього процесу і його результатів, що визначають міру відповідності освіти прийнятим у суспільстві уявленням про те, яким саме має бути означений процес і які завдання він має реалізувати [7].

Складена нами номенклатура визначень поняття „якість освіти” (див. таблицю1) та їх понятійно-термінологічний аналіз (див. таблицю 2), приводять до висновку, що за всієї розмаїтості зазначених визначень „якості освіти” у них є одне загальне положення – це сукупність властивостей та характеристик освітнього процесу, які здатні задовольняти освітні потреби та очікування окремих громадян та суспільства в цілому. Концептуально це збігається із загальновідомим визначенням якості, що дається міжнародним стандартом ISO серії 9000, якість це – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимогам [10].

Таблиця 1

Визначення поняття „якість освіти”

№ п/п	Автор	Зміст визначень
1.	В. Вікторов	Якість освіти – сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу або його результату, які надають їм здатність задовольняти освітні потреби всіх суб’єктів навчально-виховного процесу – учнів і студентів, їхніх батьків, викладачів, роботодавців, управлінців тощо, тобто державу й суспільство загалом.
2.	Ю.Романенко	Якість освіти – багатовимірна модель соціальних норм і вимог до особистості, освітнього середовища, у якому відбувається її розвиток, та системи освіти, яка реалізує їх на певних етапах навчання людини.
3.	Г. Ковальова і Е. Логінов	Якість освіти – інтегральна характеристика системи освіти, що відображає ступінь відповідності досягнутих результатів нормативним вимогам, соціальним та особистісним очікуванням.
4.	М. Поташник	Якість освіти – співвідношення мети й результату, міра досягнення мети.
5.	С. Шишов та В. Кальней	Якість освіти – ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу навчання від наданих освітнім закладом освітніх послуг або ступінь досягнення поставлених в освіті мети й завдань. Тобто йдеться про певні норми (стандарти) й очікування та відповідність ним одержаних результатів, які мають бути якіснішими.
6.	А. Кац	Якість освіти – міра відповідності освіти встановленим вимогам, як сукупність властивостей освіти, які зумовлюють її здатність задовольняти певні потреби громадянина, суспільства, держави, відповідно до призначення освіти.
7.	В. Гуменюк	Якість освіти – ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу освіти від освітніх послуг, які надають освітні заклади.

8.	О. Козлова	Якість освіти – це інтегральна характеристика освітнього процесу і його результатів, що визначають міру відповідності освіти прийнятим у суспільстві уявленням про те, яким саме має бути означений процес і які завдання він має реалізувати.
9.	К. Михайльова	Якість освіти – це сукупність властивостей освіти, що спричиняються її здатністю задовольняти певні потреби громадянина, суспільства, держави відповідно до призначення цієї освіти; система соціально обумовлених відносин до світу, якими повинен володіти той, хто навчається; а також здатність освітнього продукту або послуги відповідати пропонованим нормам державного стандарту й соціального замовлення.
10.	І. Гладкий	Якість освіти – це результат інтегрованих процесів її формування (сукупність властивостей і характеристик інтегрованого процесу, рівень яких формується взаєминами всіх зацікавлених сторін і здатний задовольнити обумовлені чи передбачувані потреби в знаннях і навичках окремих громадян і суспільства в цілому).

Таблиця 2.

Структура визначень поняття «якість освіти»

Елементи визначень	№ визначення в таблиці 1										Узагальнені елементи
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
сукупність характеристик освітнього процесу	+								+	+	Інтегральна/ сукупна характеристика освітнього процесу
інтегральна характеристика системи освіти			+					+		+	
багатовимірна модель вимог до особистості, освітнього середовища		+									

здатність задовольняти освітні потреби	+					+				+	+	здатність задовольняти освітні потреби та очікування
співвідношення мети і результату				+	+							
ступінь задоволення очікувань			+		+		+					ступінь задоволення очікувань
міра відповідності освіти встановленим вимогам						+						

Отже, використовуючи результати проведеного аналізу та спираючись на положення міжнародного стандарту ISO серії 9000 як методологічну основу, спробуємо дати власне визначення поняттю „якість освіти”. Ми вважаємо, що якість освіти – це ступінь, до якого сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу та його результату задовольняє освітнім потребам та очікуванням усіх споживачів освітніх послуг. Але в контексті вивчення проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі необхідно дати визначення поняттю якості освітніх послуг ЗНЗ.

На нашу думку, якість освітніх послуг ЗНЗ – це ступінь, до якого сукупність властивостей і характеристик навчально-виховного процесу та його результату задовольняє освітнім потребам та очікуванням усіх споживачів освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу – учнів, учителів, батьків, роботодавців, закладів вищої та професійно-технічної освіти, держави й суспільства загалом; ступінь відповідності інтелектуального, соціального і фізичного розвитку особистості учня умовам подальшого навчання і трудової діяльності.

Природно, що відразу виникає питання і про визначення поняття „освітня послуга”. Слід зазначити, що сам термін „освітня послуга”, так же як і термін „якість освіти”, за всієї своєї широкої вживаності, також не отримав однозначного тлумачення. у таблиці 3 наведено номенклатуру поняття „освітня послуга”, яка складена на

основі аналізу думок та визначень, що знайшли відображення в публікаціях ряду авторів.

Таблиця 3

Визначення поняття «освітня послуга»

№ п/п	Автори	Зміст визначень
1.	В.Александров	Освітня послуга – це організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і вмінь. Це – особливий інтелектуальний товар, який надається стороною, що організує і здійснює процес навчання, та утримується іншою стороною, яка може бути одночасно і учнем, і контролером якості послуги, і платником за неї.
2.	Т.Оболенська	Освітня послуга – специфічний товар, який задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності.
3.	С. Ніколаєнко	Освітні послуги – це не матеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок особистості, задоволення її різноманітних освітніх потреб і реалізації особистих здібностей їх споживача.
4.	І. Каленюк	Освітні послуги або продукт освітньої діяльності є результатом здійснення різноманітної (педагогічної, виховної, наукової, організаційно-управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей та всього суспільства.
5.	С. Трубич, Т. Майкович	Освітня послуга – це не матеріальна послуга особливого роду як сфера людської діяльності, що створює корисний результативний ефект, невітлений у матеріально – речову форму, його кваліфікаційні та професійні якості.
6.	В. Огаренко	Освітня послуга – освітній товар, що становить собою визначену діяльність, що її здійснює виробник, і в процесі якої відбувається задоволення потреби споживача в освіті.

Понятійно-термінологічний аналіз поняття «освітня послуга» наданий у таблиці 4.

Таблиця 4.

Структура визначень поняття «освітня послуга»

Елементи визначень	№ визначення в таблиці 1							Узагальнені елементи
	1	2	3	4	5	6	7	
організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і вмінь	+							особливий/специфічний товар
освітній товар						+		
особливий/специфічний товар	+	+						
задовольняє потребу людини в освіті, набутті певних знань, навичок і вмінь,		+	+	+		+		задовольняє потребу в освіті, набутті певних знань, навичок і вмінь,
результат здійснення різноманітної (педагогічної, виховної, наукової, організаційно-управлінської) діяльності працівниками сфери освіти				+				
нематеріальні, а соціальні блага			+		+			нематеріальне, соціальне благо, яке має корисність для споживачів
економічне благо							+	
корисний результат для споживачів					+		+	

Отже, на основі аналізу вищезазначених тлумачень поняття „освітня послуга”, дамо власне його визначення. Освітня послуга – це результат діяльності навчального закладу, сукупність взаємопов’язаних робіт (навчальної, виховної, науково-методичної, управлінської та ін.), що створюють додаткові цінності, які здатні задовольняти освітні потреби споживачів (замовників). Виходячи з цього, можна дати визначення поняттю „освітня послуга ЗНЗ”. Освітня послуга загальноосвітнього навчального закладу – це результат діяльності загальноосвітнього навчального закладу, сукупність взаємопов’язаних

робіт (навчальної, виховної, науково-методичної, управлінської та ін.), що створюють додаткові цінності, які здатні задовольняти освітні потреби споживачів (замовників) – учнів, учителів, батьків, роботодавців, закладів вищої та професійно-технічної освіти, держави і суспільства загалом.

Сучасна ситуація в суспільстві, а також досвід управління школою підтверджують, що головний шлях розвитку системи освіти – забезпечення конкурентоспроможності кожного навчального закладу та його випускника. Основою конкурентоспроможності є якість освіти. Тому в управлінні школою поставлено завдання управління якістю освіти. На думку Ю. Жука, управління якістю освіти – це опосередковане управління через стимулювання та мотивацію діяльності директора, учителів, учнів і організацію їхньої діяльності через прийняття управлінських рішень. Цей процес містить три складові: якість самого управління, якість педагогічної діяльності та організації педагогічного процесу, якість результату (це похідна від якості управління та якості педагогічного процесу) [4]. В. Гуменюк, розглядає систему управління якістю освіти, як інструмент, який забезпечує досягнення завдань стабільного функціонування й розвитку освіти. Важливими внутрішніми ресурсами управління якістю освіти є: професійно-значущі особистісні якості керівника (рефлексивність, емпатія, мажорність), розвинуті організаторські й лідерські здібності, мотивація. Розвиток цих внутрішніх ресурсів та їх уміле використання є значним фактором успішного управління [2].

На нашу думку, управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ – це скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності загальноосвітнього навчального закладу стосовно надання якісних послуг, які охоплюють формування політики та встановлення цілей навчального закладу у сфері якості, планування якості, контролювання якості, забезпечування якості та її постійного поліпшення.

Система управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ – це частина загальної системи управління загальноосвітнім навчальним закладом, яка є сукупністю взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, спрямованих на контролювання діяльності школи стосовно реалізації політики та цілей у сфері якості.

Таким чином, аналіз науково-педагогічної літератури з проблем управління якістю освіти дозволяє зробити певні висновки:

- більшість дослідників основну увагу приділяють дослідженню проблеми управління якістю освіти на загальнодержавному рівні;
 - значна увага приділяється дослідженню проблеми управління якістю освіти на рівні вищого навчального закладу;
 - недостатня увага приділяється дослідженню проблеми управління якістю освіти на рівні загальноосвітнього навчального закладу;
 - відсутнє єдине загальноприйняте визначення поняття „якість освіти”, „освітня послуга”, „управління якістю освіти”, що є свідченням недостатнього рівня розвитку цієї галузі педагогічної науки, бо, саме розвиток понятійного апарату в першу чергу характеризує її розвиток;
 - ідеї управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ можна успішно реалізувати тільки на основі концепції, створеної з урахуванням вимог міжнародних стандартів якості ISO;
 - відсутнє нормативно-правове підґрунтя, що визначало б чітке уявлення про еталонні критерії та показники якості загальної середньої освіти, дозволяло оцінювати та порівнювати загальноосвітні навчальні заклади різних типів, фіксувало б нові механізми управління цією якістю на всіх рівнях (державному, регіональному, шкільному);
 - відсутня повноцінна концепція якості шкільної освіти.
- Окреслені проблеми потребують подальшого аналізу цього кола питань. Отже, державна стратегія розвитку освіти ставить завдання не лише нової якості освіти, але й пошуку відповідних моделей щодо управління цією якістю, включення конкретної школи в експериментальний пошук власної моделі, яка б відповідала цілям, принципам освітніх систем, спрямованих на задоволення потреб як учнів, батьків, так і суспільства в цілому.

Література:

- 1. Вікторів В.** Основні критерії та показники якості освіти / В. Вікторів // Вища школа України. – 2006. - №1. – С. 54-59.
- 2. Гуменюк В.** Нетрадиційні ресурси управління якістю освіти / В. Гуменюк // Управління школою. – 2006. - № 1. – С. 64 – 68.
- 3. Деменко О.І.** Концептуальні засади якості загальної середньої освіти / О.І.Деменко, Л.П.Ампілогова // Матеріали міського серпневого педагогічного тижня „Якість освіти – від якості процесу до якості

результату”, 21-22, 28 серп. 2006 р. / Упр. освіти Харк. міськ. - С. 32. **4. Жук Ю.** Проблеми управління якістю освіти в загальноосвітніх навчальних закладах / Ю. Жук // Управл. школою. – 2007. - № 4.- С. 61 - 64. **5. Козлова О.** Якість освіти як педагогічна проблема / О. Козлова // Упр. освітою. – 2001. - №14. **6. Ляшенко О. І.** Якість освіти як основа функціонування й розвитку сучасних систем освіти / О.І. Ляшенко// Педагогіка і психологія. – 2005. - №1. – С. 5 - 12. **7. Михайлова К. Г.** Якість освіти як теоретична проблема: методологічні підходи до аналізу / Катерина Михайльова, Ольга Назарко // Соціологія. – 2010. - № 2. – С. 108 -112. **8. Панасюк В.** Використання досвіду управління якістю освіти / В. Панасюк // Підручник для директора школи. – 2007. - № 8. - С. 20 - 25. **9. Панасюк В.** Теоретичні основи побудови систем якості / В. Панасюк // Підручник для директора школи. – 2007. - № 9. - С. 15 - 18. **10. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2005, IDT):** ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с. – (Національний стандарт України). **11. Шишов С.Е.** Мониторинг качества образования в школе /С.Е.Шишов, В.А.Кальней – М.: Педагогическое общество. России. 1999. – 320 с. С. 171-172.

Рибальченко Д.О. Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

У статті наданий аналіз науково-педагогічної літератури, який розкриває сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі. Використовуючи метод понятійно-термінологічного аналізу, автор намагається дати власне визначення таким складним та багатоаспектним поняттям, як якість освіти, освітня послуга та управління якістю освітніх послуг.

Ключові слова: якість, якість освіти, освітня послуга, управління якістю освітніх послуг.

Рыбальченко Д.А. Современное состояние исследования проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

Современное состояние исследования проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

В статье представлен анализ научно-педагогической литературы, который раскрывает современное состояние исследования проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении. Используя метод понятийно-терминологического анализа, автор пытается дать собственное определение таким сложным и многоаспектным понятиям, как качество образования, образовательная услуга и управление качеством образовательных услуг.

Ключевые слова: качество, качество образования, образовательная услуга, управление качеством образовательных услуг.

Ribalchenko D.A. Modern consisting of research of problem of quality of educational services management in secondary school.

The present day situation in the research problem of the management educational services' quality in the general educational establishment. In the article is the analysis of pedagogical literature which opening the present-day situation the problem of the management educational services' quality in the general educational establishment. Using the conceptual-terminological analysis' method author trying to give own definition to such complicated notions as quality, quality of education, educational service, management of educational services' quality

Key words: quality, quality of education, educational service, management of educational services' quality

УДК 378.011.3 – 051: 78

Скріпнікова Л. В.

**КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ
МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ МУЗИКИ**

Одним з основних факторів успішної діяльності вищого навчального закладу є якість результатів її діяльності. Досягнення бажаного рівня якості можливе завдяки впровадженню системи управління якістю освіти. Але на шляху створення цієї системи є певні

проблеми. Це пов'язано, у першу чергу, з вибором моделі менеджменту якості, методів менеджменту якості та технологій їх упровадження. Наявні сьогодні моделі менеджменту якості в галузі вищої освіти розробляються з використанням різних підходів. Проте модель, яка базується на ідеях міжнародного стандарту якості ISO 9000, найбільш повно відповідає вимогам сучасності.

Питання формування систем управління якістю розглядаються в працях вітчизняних (Т. Калита, Є. Хриков, О. Волков, Л. Віткін, А. Чміль) та зарубіжних (О. Сахарчук, С. Солонін, В. Белкін, Ю. Похолков) науковців. Модель та критерії ефективності систем управління якістю у ВНЗ досліджуються В. Соболевим, С. Степановим, етапи створення системи менеджменту якості – В. Зиненко, В. Харіним, А. Востриковим, Н. Пустовим, Ю. Афанасьєвим. Однак виділення критеріїв оцінки ефективності системи управління якістю у вищій музичній освіті залишилося поза увагою.

Метою цієї статті є виділення критеріїв оцінки ефективності системи управління якістю майбутніх учителів музики.

Питання впровадження системи управління якістю підготовки у вищі навчальні заклади музичного профілю стають особливо актуальними. Адже мета вищого музично-педагогічного навчального закладу - підготовка сучасного фахівця, здатного відтворювати та зберігати вітчизняні культурні традиції в контексті сучасного життя. Головним елементом, що забезпечує ефективне управління в системі вищої музично-педагогічної освіти, є визначення критеріїв оцінки системи управління якістю підготовки майбутніх фахівців, які ґрунтуються на вірогідних даних про досягнуті освітні результати, ступеня в їх відповідності нормативним вимогам, соціальним та особистісним сподіванням.

Критерій – найбільш суттєва особливість того явища, яке треба досліджувати.

На основі аналізу наукової літератури [1; 2; 3] для виділення критеріїв оцінки ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики ми виходили з таких теоретичних положень:

- 1) критерії ефективності системи управління якістю повинні бути пов'язані з метою підготовки майбутніх фахівців;
- 2) критерії повинні охоплювати основні та допоміжні процеси підготовки майбутніх фахівців;
- 3) критерії повинні визначати рівень досконалості системи управління, спрямованої на досягнення необхідних результатів якості;

4) критерії повинні відображати результативність управлінської діяльності;

5) критерії повинні мати визначені показники, що характеризують у системі управління якістю підготовки майбутніх фахівців відносну визначеність, кількісне вираження, можливість використання як стимулювання та ін.

Виходячи з того, що система управління якістю підготовки майбутніх учителів музики має забезпечувати як якість процесу навчання студентів, задоволення їхніх освітніх потреб, так і поліпшення ресурсів у забезпеченні якості підготовки майбутніх фахівців, критерії оцінки системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики можемо представити у вигляді таблиці:

Першим критерієм ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики є *рівень готовності абітурієнтів до навчання у вищому навчальному закладі*. Цей критерій передбачає, що успіхи студентів цілком залежать від підготовленості їх до навчання у ВНЗ, тобто необхідного обсягу та якості систематизованих знань у галузі музичного мистецтва, з достатньо високою музично-теоретичною та виконавською підготовкою, широким кругозором, обізнаністю в музичній термінології тощо.

Другий критерій ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики – *обґрунтованість мети підготовки майбутніх учителів музики*. Цей критерій передбачає, що у зв'язку з новими завданнями розвитку освітнього середовища, зумовленого зростанням знань, появою інформаційних технологій, становленням глобального ринку праці вимоги до фахівців повинні бути розроблені відповідно до змінюваних кваліфікаційних характеристик.

Третім критерієм ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики є *якість моделей змісту підготовки майбутніх учителів музики*. За визначенням В. Ортинського, зміст навчального матеріалу і форми його трансформації у знання й уміння зафіксовано у відповідній навчально-програмній документації, основа якої – освітні стандарти, навчальні плани, програми навчальних дисциплін [4, с.152 - 153]. Наявність нормативних документів ще не в змозі забезпечити якість підготовки фахівців. Ураховуючи творчу складову підготовки майбутніх учителів музики та найбільш значущі базові дисципліни, без засвоєння яких є неможливим навчання фахівця-музиканта потрібне суттєве коректування механізмів розробки й реалізації змісту освіти.

Четвертим критерієм ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики є *управління процесом надання освітніх послуг*. Цей критерій передбачає підтримку адекватних зв'язків між технологіями, змістом навчання, організацією самостійної роботи студентів, а також здійснення розподілу повноважень та відповідності, контролю за цією діяльністю для досягнення якісної підготовки майбутніх фахівців.

П'ятим критерієм ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики є *управління людськими ресурсами*. Формування кадрової політики, а основний ресурс ВНЗ – його персонал та, перш за все, професорсько-викладацький склад, його професіоналізм є визначальними для якості підготовки майбутніх фахівців. А це у свою чергу передбачає чітке усвідомлення правильного підбору кадрів, підвищення їх педагогічної майстерності, створення сприятливих умов для педагогічної та наукової діяльності, упровадження рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних кадрів.

Шостий критерій ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх вчителів музики - відповідність матеріально-технічної бази завданням підготовки учителів музики. Цей критерій передбачає, що матеріально-технічна база є необхідним компонентом, який сприяє при належному управлінні й організації навчального процесу у визначеному середовищі виникненню якості. Та це потребує розробки конкретних показників для практичної оцінки сучасного стану й рівня його відповідності якості підготовки фахівців.

Сьомий критерій ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики - *система моніторингу якості підготовки вчителів музики*. Цей критерій передбачає, що система моніторингу полягає в збиранні та аналізі інформації за визначеними показниками для вивчення наявних недоліків у процесі підготовки майбутніх фахівців, а також вироблення відповідних рекомендацій та рішень для усунення цих недоліків. Ефективне управління можливе тільки на основі безупинного потоку інформації про стан та процеси, які відбуваються в системі вищої освіти.

Таким чином, ефективність системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики залежить від багатьох факторів, серед яких виявлення критеріїв оцінки, які, по-перше, можуть використовуватися з метою постійного вдосконалення внутрішніх процесів управління і підвищення якості навчального процесу, а по-

друге, бути основою для зовнішньої експертизи ефективності системи менеджменту якості при проведенні атестації та акредитації ВНЗ.

Література:

1. Соболев В. С. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования / В. С. Соболев, С. А. Степанов // Университетское управление, 2004. - № 2 (30). – С. 102 - 110
2. Коротков Э. М. Исследование систем управления / Э. М. Коротков – М.: ДеКа, 2000. – 194 с.
3. Методология педагогики музыкального образования: учебник / под ред. Э. Б. Абдуллина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2006. – 272с.
4. Ортинський В. Л. Педагогіка вищої школи : навч. посібник. для студ. вищ. навч. закл./В.Л.Ортинський – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472с

Скріпнікова Л. В. Критерії оцінки ефективності системи управління якістю підготовки майбутніх вчителів музики.

Якість підготовки майбутніх фахівців - головний показник ефективності діяльності вищих навчальних закладів. Одним із шляхів підвищення якості підготовки є удосконалення структури управління, усвідомлення необхідності впровадження системи менеджменту якості в навчально-виховний процес. Застосування системи управління якістю підготовки майбутніх учителів музики передбачає визначення критеріїв її оцінювання.

Ключові слова: система управління якістю, учитель музики, критерії оцінки, якість підготовки.

Скрипникова Л. В. Критерии оценки эффективности системы управления качеством подготовки будущих учителей музыки.

Качество подготовки будущих специалистов – главный показатель эффективности деятельности высших учебных заведений. Одним из путей повышения качества подготовки является усовершенствование структуры управления, осознание необходимости внедрения системы управления качеством в учебно-воспитательный процесс. Применение системы управления качеством будущих учителей музыки предполагает определение критериев ее оценивания.

Ключевые слова: система управления качеством, учитель музыки, критерии оценки, качество подготовки.

Skripnikova L.V. The appraisal criteria of efficiency of the management system of quality of higher musical pedagogical education

The quality of future specialists' education - the main efficiency index of higher educational establishments' activity. One of the ways to increase the education quality is to improve management structure and awareness of necessity of introduction of the management system of quality in educational pedagogical process. The application of management system of quality of education of future music teachers is supposed to determinate the criteria of its evaluation.

Key words: management system of quality, appraisal criteria, quality of education, teacher of music.

УДК 373:033

Стецюк К.В.

КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНИМ ПРОЦЕСОМ ЕКОЛОГІЗАЦІЇ ВИЩОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ШКОЛИ

Сьогодні ні в кого не виникає сумніву щодо необхідності перебудови вищої школи в контексті збалансованого розвитку, а відтак і активізації екологічної освіти. Вирішальну роль у реалізації цієї проблеми відіграє оптимальне і грамотне управління навчально-виховним процесом навчальних закладів.

Роль культурного чинника у вирішенні означених проблем, пов'язаних із екологічною кризою, постійно зростає, що пояснюється низкою обставин. По-перше, духовно-культурні регулятори суспільного життя набувають усе більшої значимості. По-друге, вони все більшою мірою стають системоутворюючими в сукупності всіх взаємодіючих сил у суспільстві й проникають у діяльність кожного елемента суспільства, розширюючи таким чином зону свого впливу. По-третє, частка інтелектуальної власності в загальній сукупності суспільного продукту безперервно зростає, що підвищує відповідальність суспільства за раціональність використання головного ресурсу – інтелектуального, частиною якого є управлінський та соціально-технологічний ресурси.

Тим часом наше суспільство постає сьогодні перед найгострішою проблемою – зростаючим протиріччям: відбувається накопичення інтелектуального потенціалу, зростають можливості його

використання в управлінській практиці, однак рівень управління падає, зростає системна криза управління.

Стосовно управління процесом формування екологічної культури, яка сьогодні вкрай необхідна для подолання екологічної кризи. Тут можна виокремити три наукові течії: дослідження у галузі стратегії збалансованого розвитку, теорії культури управління, дослідження індивідуального розвитку особистості в напрямі до коеволюції.

Відомо, що в основі будь-якого організаційного розвитку має бути відповідна концепція, яка впливає на структуру й методи управління, поведінку викладачів і, відповідно, студентів. Цільова концепція формування екологічної культури студентів містить дев'ять етапів: визначення мети і змісту проекту, ідентифікація, попереднє дослідження, аналіз фактичного стану, розробка концепції організаційного розвитку, детальне планування, упровадження, функціональний контроль за ефективністю впровадження ідей концепції, удосконалення.

Оскільки екологізація всього навчально-виховного процесу вищих навчальних закладів відповідно до „Концепції екологічної освіти в Україні” є новим підходом і вимагає суттєвих змін як у специфіці викладання дисциплін, так і свідомості викладачів та студентів, то, зазвичай, стикаються з двома типами змін: а) розуміння викликаних життєвою необхідністю змін і їхньому сприянню; б) заперечення і нерозуміння цього нововведення як з боку викладачів, так і з боку студентів.

Тому для управління в умовах змін необхідні специфічні навички. В окремих керівників, на жаль, нерідко виробляється інстинктивне неприйняття змін, прагнення зберегти існуючий стан, звичний порядок. Незважаючи на те, що вже кілька останніх десятиків років на різних рівнях учені та відповідні міжнародні організації закликають людство повернутися обличчям до збалансованого природокористування, щоб зберегти життя нинішнього й наступних поколінь, зрушення у цьому плані поки що мало помітні. Замість того, щоб передбачити масштабні зміни, виступати їх ініціаторами, контролювати їх хід, коремі керівники навчальних закладів уперто саботують назрілі зміни або делегують права щодо їх здійснення на нижчі рівні управління, пускаючи все на самоплив. Тому перед ВНЗ гостро постає завдання навчитися ефективно управляти змінами в навчально-виховному процесі з метою формування екологічної

культури як імперативу збалансованого розвитку.

У пошуках управлінських перетворень при формуванні екологічної культури можна виділити такі етапи:

- роз'яснення викладачам і студентам цілей розпочатих змін у структурі вивчення навчального матеріалу, його міждисциплінарний характер;
- комплексна оцінка ситуації, в умовах якої доведеться здійснювати формування екологічної культури;
- розробка критеріїв бажаного результату;
- аналіз наслідків, які можуть наступити як в навчальному закладі,
- так в особистісних змінах студентів;
- організація і планування змін;
- впровадження змін;
- оцінювання нового стану, якого досягли у процесі формування екологічної культури як викладачі, так і студенти.

Найбільш ефективним методом управління змін (а в нашому випадку екологічної свідомості, мислення та поведінки) є проектно-цільовий метод. Основна його позитивна якість полягає в тому, що управління за цілями порушує всі аспекти поведінки групи студентів чи кожного з них окремо, відбувається розкручування процесу планування від установлених на перспективу цільових показників, а не планування від досягнутого рівня.

Сутність проектно-технології у функціонуванні цілісної системи дидактичних засобів (змісту, методів, прийомів тощо), що адаптує навчально-виховний процес до структурних і організаційних вимог екологічної освіти.

Працюючи над проектом формування екологічної культури, навчальний заклад проходить стадії: планування, аналізу, синтезу, активної діяльності.

Найбільш суттєвими особливостями проектного навчально-виховного процесу є його діалогічність, проблемність, інтегративність, контекстність.

Діалогічність дозволяє студентам у процесі виконання проекту вступати в діалог як з власним Я, так і з іншими. Саме в діалозі здійснюється „вільне відкриття особистості” (М. Бахтін). Діалог у проектній технології виконує функцію специфічного соціокультурного середовища, що створює умови для прийняття студентами нового

досвіду, переосмислення попередніх установок, унаслідок чого отримана інформація стає особистісно значущою. Це суттєвий чинник у формуванні екологічної культури, оскільки сприятиме „зсуву свідомості” (В. Крисаченко) у бік екологічних цінностей.

Проблемність виникає при розв’язанні проблемної ситуації глобальної кризи, яка зумовлює початок активної розумової діяльності, прояв самостійності у студентів унаслідок того, що вони відкривають протиріччя між відомим їм змістом і важливістю стратегічних змін у їхній свідомості та поведінці.

Контактність у проектно-цільовій технології дозволяє створювати проекти, наближені до природної життєдіяльності студентів, усвідомлювати місце дисципліни, яку вони вивчають, у загальній системі людського буття.

Навчальні проекти з елементами екологічно-орієнтаційної діяльності пов’язані з загальнолюдськими та культурологічними цінностями людства: проблеми збереження навколишнього середовища, підвищення соціального та економічного рівнів життєдіяльності.

Важливо враховувати й поліфонічність феномена екологічної культури, що вимагає інтегративного характеру у викладанні дисциплін та в позааудиторній виховній роботі.

Управлінська структура навчального процесу, орієнтованого на виконання студентами цілей і завдань проектів, будується не за логікою навчального предмета, а за логікою діяльності студентів. Звідси у проектному циклі допускаються інформаційні паузи для засвоєння змісту пропонованого викладачами матеріалу, передбачається виконання проектів в індивідуальному темпі у вигляді випереджувальних індивідуальних завдань дослідницького, практичного характеру під керівництвом викладача на основі власного вибору студентів.

Найперспективнішими видами проектної діяльності з огляду на її потенційні психолого-педагогічні можливості є колективні міжпредметні чи надпредметні проекти, що не тільки постають як інтегруючий чинник, що не тільки систематизують знання і забезпечують їх трансформацію у стійкі переконання та світогляд.

Одним із принципів і механізмів управління процесом формування екологічної культури є опора на „живі знання” – судження експертів з тієї чи іншої управлінської проблеми. Управлінське консультування – професійна допомога керівникам ВНЗ та його підструктур у вирішенні складних неординарних проблем, у зміні

стратегії розвитку процесу екологізації майбутніх фахівців, у виявленні додаткових джерел у реалізації визначених завдань. Консультант підказує і створює інтелектуальні умови для вирішення проблем самими членами викладацького колективу, ніби запускаючи механізм самоорганізації і саморозвитку.

Таким чином, управлінська культура при формуванні екологічної свідомості органічно має включати в свої механізми досягнення злагоди, порядності й додержання певних правил (моральних, юридичних, духовних) в умовах збалансованого розвитку. А викладач при такому підході неодмінно перетворюється на консультанта, порадника, координатора, який переконує у правильності аргументів силою досвіду, мудрістю, але не наказу.

Література:

1. Мармиза О. І. Проектний підхід до управління навчальним закладом /О. І. Мармиза. – К. : Основа, 2003. **2. Метод проектів:** традиції, перспективи, життєві результати: практико-зорієнтований зб. / за наук. ред. І. Г. Єрмакова. – К. : Департамент, 2002. **3. Гасвський Б.** Основи науки управління: навч. посібник / Б.Гасвський. – К. : МАУП, 1997.

Стецюк К. В. Культура управління навчально-виховним процесом екологізації вищої професійної школи.

У статті розглядаються окремі методи управління навчально-виховним процесом екологізації вищої професійної школи.

Для підготовки висококваліфікованого фахівця необхідно докорінно змінити саме ставлення студента до навчання. Найсучасніші педагогічні технології, засоби і форми навчання не забезпечать потрібного рівня знань, умінь та навичок студента, якщо він не займе активну особистісну позицію, а його екологічна культура не буде вмотивованою і цілеспрямованою. Тому екологічна культура студентів повинна знаходитися у центрі модернізації та вдосконалення навчально-виховного процесу вищих аграрних закладів освіти.

Ключові слова: культура управління, освіта для збалансованого розвитку, проектно-цільовий метод, екологізація професійної освіти.

**Стецюк К. В. Культура управления учебно -
воспитательным процессом экологизации высшей
профессиональной школы.**

В статье рассматриваются некоторые методы управления учебно-воспитательным процессом экологизации высшей профессиональной школы.

Для подготовки высококвалифицированного специалиста, необходимо в корне изменить само отношение студента к учебе. Самые современные педагогические технологии, средства и формы учебы не обеспечат нужный уровень знаний, умений и навыков студента, если он не займет активную личностную позицию, а его экологическая культура не будет мотивируемой и целеустремленной. Поэтому экологическая культура студентов должна находиться в центре модернизации и совершенствования учебно-воспитательного процесса высших аграрных заведений

Ключевые слова: культура управления, образование в интересах сбалансированного развития, проектно-целевой метод, экологизация профессионального образования.

**Stetsyuk K. V. Culture of process of ecologization of higher
professional school control.**

Some methods of process of ecologization of higher professional school control are examined in the article.

For preparation of highly skilled specialist, it is necessary, in a root, to change attitude of student toward studies. The most modern pedagogical technologies, facilities and forms of studies will not provide the necessary level of knowledge, abilities and skills of student, if he does not occupy active personality position, and his ecological culture is not explained and purposeful. Therefore an ecological culture of students must be in a center of modernization and perfection of the process of higher agrarian establishments

Key words: management culture, education in behalf of the balanced development, project-having a special purpose method, ecologization of trade education.

Стремовская Т.Э.

ВЛИЯНИЕ РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ НА КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Реклама является одной из важнейших составляющих в комплексе маркетинговых коммуникаций. Необходимость рекламной деятельности обусловлена не только усилением конкуренции на рынке образовательных услуг, но и пониманием того, что реклама может быть эффективным средством достижения поставленных целей. Реклама образовательного учреждения, как и любая другая, содержит в себе явное или скрытое смысловое сообщение, способное влиять на мотивационную сферу потребителя. Основным контингентом, на который рассчитана реклама ВУЗов, являются старшеклассники, для которых ведущей потребностью становится потребность в профессиональном обучении, а, следовательно, выбора определенного ВУЗа. Выбор профессии связан, прежде всего, с системой ценностей человека, иерархией его мотивов. Мотивы профессионального самоопределения близки с некоторыми потребительскими мотивами. Это мотивы престижа, следования традициям, достижения или уподобления.

Можно выделить несколько уровней влияния рекламы:

1. Когнитивный уровень – изменение знаний о фирме её товарах и услугах.
2. Аффективный уровень – формирование позитивного отношения к производителю.
3. Побуждающий уровень – формирование намерений вступить в контакт с фирмой, приобрести её товар [3].

На современном этапе развития рынка образовательных услуг маркетинг становится основным средством управления ВУЗом. Функциональная структура маркетинга включает:

- *исследование рынка* (изучение конкурентов, потребителей, спектра образовательных программ, предлагаемых на рынке; оценка емкости рынка, распределения рыночных долей);

- *управление ассортиментом образовательных продуктов* (формирование продуктового ряда; управление жизненным циклом продуктов; инновации в ассортиментной политике);
- *управление маркетинговым воздействием* (разработка маркетинговой стратегии и программы; организация маркетинговой службы; проведение маркетингового аудита);
- *управление комплексом маркетинговых коммуникаций* (рекламой, программами PR, стимулированием сбыта, персональной продажей, прямым маркетингом) [6].

Реклама является одной из важнейших составляющих в комплексе маркетинговых коммуникаций. Необходимость рекламной деятельности обусловлена не только усилением конкуренции на рынке образовательных услуг, но и пониманием того, что реклама может быть эффективным средством достижения поставленных целей. Наиболее распространенные формы рекламы представлены в таблице 1.

Таблица 1

Формы рекламы учебного заведения

<i>реклама в прессе</i>	рекламные объявления, статьи, обзоры;
<i>печатная реклама</i>	каталоги, проспекты, буклеты, плакаты, листовки, афиши, календари, поздравительные открытки;
<i>аудиовизуальная реклама</i>	рекламные кинофильмы, видеофильмы, слайдовые фильмы, рекламные ролики;
<i>телевизионная реклама</i>	телефильмы, телевизионные рекламные ролики, телевизионные заставки, телерепортажи;
<i>радиореклама</i>	радиообъявления, радиоролики; радиожурналы, рекламные радиопередачи
<i>наружная реклама</i>	рекламные щиты, рекламные транспаранты и растяжки, световые вывески, электронные табло и экраны, фирменные вывески, указатели, реклама на транспорте, оконные витрины, рекламно-информационное оформление фасадов;
<i>прямая почтовая рассылка</i>	рекламные письма, рекламные материалы;
<i>Интернет-реклама</i>	почтовая рассылка, баннеры, веб-сайты

Большое значение сегодня имеют нетрадиционные формы рекламы, организация различных промо-мероприятий, которые ориентированы на прямое общение с целевыми аудиториями.

Нетрадиционная реклама включает в себя специальные события, которые являются частью **событийного маркетинга** – системы действий по вовлечению целевых аудиторий в культуру бренда, корпоративной или другой общности через организацию их присутствия и эмоций в рамках специального события.

Специальные события – специально организованные мероприятия для достижения маркетинговых, информационных или имиджевых целей. Специальные события используются при работе с различными группами общественности и целевыми аудиториями. Они проводятся в рамках общей коммуникационной программы, и, как правило, представляют собой один из ее ключевых элементов. Использование еще существующих событий и создание новых закладывается в коммуникационные программы, чтобы инициировать новости и поддержать взаимодействие с целевыми аудиториями, особенно в тех случаях, когда повседневная деятельность не создает достаточного количества новых информационных поводов. Виды специальных событий:

- информационные (пресс-конференция, брифинг, пресс-тур, пресс-экскурсия, пресс-показ, пресс-дефиле, пресс-дегустация, пресс-турнир);
- деловые (форум, симпозиум, конференция, семинар, круглый стол, встреча, и др.);
- церемониалы (церемония открытия, закрытия и др.);
- праздничные (День знаний, День студента);
- благотворительные (вечер, аукцион);
- имиджевые (выставка, ярмарка, бал, конкурс, вручение премий и наград, проведение Дня, Недели, Года);
- корпоративные (День первокурсника, День рождения ВУЗа) [4].

С усилением конкуренции на рынке образования возникает необходимость в более активных маркетинговых коммуникациях образовательных учреждений.

Качество образовательной услуги в общем можно оценить как расхождение между ожиданиями потребителя и его восприятием услуги после завершения обучения. Безусловно, на ожидания потребителя оказывает влияние круг его общения, собственные потребности и

имеющийся у него жизненный опыт. Также на формирование ожиданий потребителя оказывает деятельность ВУЗа по продвижению образовательных услуг и сложившийся у него имидж учебного заведения.

У различных индивидов может быть самая разная последовательность в рассмотрении факторов, определяющих ощущаемую ценность образовательной услуги. Отдельные потребители могут учитывать и другие факторы, но чаще всего эти факторы глубоко запряты в сложном понятии имиджа ВУЗа. Отдельные социальные группы и слои населения, или иначе сегменты рынка потенциальных потребителей, могут относиться к разным факторам по-разному. Глубокое и постоянное изучение мотиваций выбора ВУЗа и специальностей, сегментирование рынка для целевого воздействия как раз являются одними из главных задач службы развития при определении потенциальных направлений инновационной деятельности вуза в ее взаимосвязи с совершенствованием образовательного процесса.

С точки зрения развития системы управления качеством образовательных услуг, в функции ВУЗов входит формирование предложения, производство (оказание) и продвижение образовательных и сопутствующих им (дополнительных) услуг. Это наиболее активная часть инновационного процесса ВУЗа, на которую направлен процесс построения системы управления качеством образовательных услуг.

В качестве главной цели своей рекламной деятельности ВУЗ ставит формирование благоприятного имиджа, позитивного представления в сознании общества. Для достижения данной цели ВУЗ должен тщательно планировать свою рекламную деятельность, разрабатывать особую ее стратегию и тактику, придерживаясь при этом общей концепции подготовки высокопрофессиональных специалистов будущего [1].

Имидж, как положительный образ, может быть сформирован лишь в случае предоставления качественных услуг. Но это условие, являясь необходимым, не является достаточным. Технология формирования имиджа должна включать организацию продвижения информации (формы, каналы, периодичность, дозировку), систему обратной связи (диагностика промежуточных результатов, корректировка, прогностическая оценка). Имидж вуза обеспечивает стабильность набора студентов. Это является важным не только для учебных заведений, осуществляющих платные образовательные услуги.

Большой приток абитуриентов позволяет и бюджетному вузу производить более целенаправленный отбор студентов, и уже тем самым оказывать влияние на качество учебного процесса.

Для формирования и продвижения имиджа высшего учебного заведения используются самые разные инструменты маркетинга, рекламы, PR-кампании. Формирование имиджа требует: разработки визуальных и деятельностных элементов внешней атрибутики для демонстрации общности, корпоративности, единения, для формирования узнаваемого на рынке образовательных услуг образа; выпуска рекламной продукции, которая делает упор на уникальность предлагаемых услуг, подчеркивает их качественность; использования возможностей радио, телевидения для пропаганды достижений образовательного учреждения; активного использования внешней атрибутики во всех видах имиджевой деятельности; проведения PR-мероприятий (дней открытых дверей, презентаций, участия в специализированных выставках, ярмарках образования и т.п.); создания собственного сайта в Интернет; активной социальной рекламы [5].

Сформированный *позитивный имидж образовательного учреждения* позволит решить ряд задач:

- повысить привлекательность учебного заведения, в первую очередь для родителей, учащихся и персонала;
- повысить эффективность мероприятий по информированию населения относительно новых образовательных услуг;
- облегчить процесс введения новых образовательных услуг;
- повысить уровень организационной культуры;
- способствовать улучшению социально-психологического микроклимата в коллективе.

Позитивный имидж ВУЗа – одно из требований к нему потребителей. Матрица приоритетов потребителей на рынке образовательных услуг выглядит следующим образом:

- **К** – качество образования (расширение базы абитуриентов за счет олимпиад, подготовительных курсов; рейтингования система студентов; кредитная система обучения; привлечение практиков к научно-преподавательской деятельности; национальная и международная аккредитация, непрерывная самооценка и аттестация вуза; ориентация на внешние критерии оценки; стратегическое партнерство с ведущими зарубежными вузами; система мотивации преподавателей, стимулирующая к повышению

- качества преподавания);
- **И** – имидж вуза (активная маркетинговая политика; плодотворное сотрудничество с государственными органами, с представителями бизнес-сообществ; наличие и активное развитие научного потенциала; привлечение в учебный процесс производственников и сильных преподавателей из других вузов; содействие трудоустройству выпускников; материальное поощрение преподавателей);
 - **Ц** – цена (система льгот в зависимости от успешности обучения);
 - **С** – сервис (богатая инфраструктура базовых и вспомогательных учебных процессов в вузе; развитие издательской деятельности; строительство новых зданий – учебных корпусов, библиотек, общежитий [2].

Следующим показателем качества образовательных услуг, которые предоставляет учебное заведение, является его рейтинг. Задачи рейтинга:

- формирование качественно новых условий конкурентной борьбы на рынке образовательных услуг, основанных на широкой информированности общественности о рейтинге вузов и качестве их образовательной деятельности;
- ориентация потребителей образовательных услуг (абитуриентов);
- формирование имиджа вузов и выявление состава высших учебных заведений-лидеров по качеству в рамках национальной образовательной системы.

К кругу лиц, заинтересованных в социально-экономической оценке деятельности вузов, относятся работодатели, абитуриенты как потенциальные потребители образовательных услуг (отдельно взятая личность, и в их числе родители абитуриентов), студенты ВУЗов и непосредственно сам ВУЗ. С учетом существующих процедур оценки социально-экономической привлекательности основные ожидания и целевые установки данной категории лиц заключаются в получении наиболее полной и объективной информации о качестве вузовской деятельности.

Критерии оценивания ВУЗа при ранжировании различны. Например, в рейтинге ВУЗов от ЮНЕСКО общее количество баллов, которое получает университет, подсчитывается при помощи общего

индекса рейтинговой оценки. Интегральный индекс определяется критериями: индексом качества научно-педагогического потенциала, индексом качества обучения, индексом международного признания.

В 2009 году был проведен общий рейтинг ВУЗов Украины „Компас”, который оценивал 234 учебных заведения. Принимая во внимание ответы выпускников, работодателей и экспертов, для каждого ВУЗа был рассчитан определенный бал. При подсчете баллов учитывали мнение выпускников по таким аспектам: возможность применения обучения на практике, помощь ВУЗа при трудоустройстве выпускника, удовлетворенность полученным образованием и ВУЗом. Работодатели помогали выявить те ВУЗы, которые предоставляют выпускникам подготовку, оптимально подходящую для работы в их компании. Эксперты определяли ВУЗы, выпускники которых более всего подходят для работы в их компаниях. Последним критерием было количество сотрудничающих с ВУЗом компаний-работодателей.

Однако если принимать во внимание не только украинские, но и мировые рейтинги, становится очевидным, что мировые рейтинги достаточно фрагментарно и однобоко отражают главную суть и предназначение высшей школы – качественную подготовку специалистов. Например, Шанхайский рейтинг оценивает ВУЗы, прежде всего, как исследовательские организации. Поэтому довольно большое внимание уделяют количеству выпускников и сотрудников ВУЗа, получивших Нобелевские премии и медали Филдса (высшая математическая награда). Другие критерии Шанхайского рейтинга также можно назвать субъективными: они учитывают уровень публикаций вузовских сотрудников в журналах уровня Nature и Science. Такой субъективизм возникает из-за использования наиболее доступной для авторов рейтинга информации, например, из Интернет-источников.

Традиционными объектами, на которые направлена система управления качеством образовательных услуг, выступают образовательно-профессиональные услуги в совокупности с объектами, которые предоставляются клиентам для удовлетворения их потребностей на определенных условиях и пользуются спросом: места расположения вузов; величина и характер площади, занимаемой вузами; общественный статус (престиж) вуза; рейтинг ВУЗа и преподавателей; научно-методический потенциал; материальные ресурсы, необходимые в образовательном процессе или являющиеся его продуктами; широкий комплекс сопутствующих услуг, обусловленный инновационным потенциалом вуза. Окончательный выбор вуза и специальности

осуществляется на основе анализа потенциальным потребителем факторов ощущаемой ценности образовательной услуги.

Таким образом, можно сделать вывод, что на выбор потребителей влияет рекламная деятельность учебного заведения, создающая его положительный имидж, а имидж не может существовать без качественных образовательных услуг.

Литература:

1. Антонович Н.С. Особенности разработки маркетинговой стратегии вуза / Н.С.Антонович, Г.А.Конопьянова // Вестник КАСУ. – 2006. – № 4. – Режим доступа к журн. : <http://www.vestnik-kafu.info/journal/8/292/>. 2. Бурлюкина Е.В. Маркетинговое управление востребованностью специалистов в системе высшего профессионального образования: автореф. дис... канд. экон. Наук /Е.В.Бурлюкина. - Пенза, 2006. – 234 с. – Режим доступа к автореф. : <http://www.lib.ua-ru.net/diss/> 3. **Зызыкин В.** Психология рекламы. Психология и психоанализ рекламы. Личностно-ориентированный подход. [ред.-сост. Д.Я. Райгородский] : уч. пособие для ф-тов психологии, социологии, экономики и журналистики /В.Зызыкин – Самара: Изд. Дом БАХРАХ-М, 2001. – Режим доступа к книге : <http://evartist.narod.ru> 4. **Каверина Е. А.** Организация рекламной деятельности вуза: уч.пособие /Е.А.Каверина – СПб.: ООО „Книжный Дом”, 2007. – 184 с. 5. **Крылов А. Н.** Влияние имиджа на качество учебного процесса в вузе. Управление качеством учебного процесса в вузе: Проблемы и перспективы /А. Н. Крылов – М.: Изд-во нац. ин-та бизнеса, 2006. – С. 146 - 152. – Режим доступа к книге: <http://www.punkt-a.com/ru/pb/p.ImageVUZy06.pdf>. 6. **Савенкова Ю.С.** Управление конкурентоспособностью вуза в современных социально-экономических условиях / Ю.С.Савенкова, А.А.Советкина // Воп. образования. – 2009. – № 4. – Режим доступа к журн.: <http://vo.hse.ru/arhiv.aspx>.

Стремовська Т.Е. Вплив рекламної діяльності вищого навчального закладу на якість освітніх послуг.

Актуальність матеріалу, викладеного в статті, обумовлена необхідністю розвитку маркетингових комунікацій ВНЗу, спрямованих на просування освітніх послуг. У статті розглянуті основні види рекламної діяльності, шляхи їх найбільш ефективного застосування, а також вплив на якість надаваних ВНЗ освітніх послуг.

Ключевые слова: рекламна діяльність, імідж, якість освітніх послуг, рейтинг.

Стрёмовская Т.Э. Влияние рекламной деятельности высшего учебного заведения на качество образовательных услуг.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена необходимостью развития маркетинговых коммуникаций ВУЗа, направленных на продвижение образовательных услуг. В статье рассмотрены основные виды рекламной деятельности, пути их наиболее эффективного применения, а также влияние на качество предоставляемых ВУЗом образовательных услуг.

Ключевые слова: рекламная деятельность, имидж, качество образовательных услуг, рейтинг.

Stremovskaya T.E. Influence of the advertisement activity of the higher educational establishment on the quality of the educational services.

Relevance of the material presented in this article due to the need to develop marketing communications of the university, aimed at promoting educational services. The article describes the main types of promotional activities, ways of their best use, and also the promotional activities' influence on the quality of educational services.

Key words: advertisement activity, image, quality of educational services, rating.

УДК 378.018.1:005.6

Ступіна К.В.

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ
У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

Якість підготовки фахівців стала однією з основних проблем у вищих навчальних закладах, які здійснюють підготовку фахівців за різним спрямуванням. Педагогічна наука, яка забезпечує функціонування системи безперервної освіти працює на майбутнє. У цих умовах значно зростає роль і значення прогностичної функції освіти, яка подає імпульс для прийняття оптимальних управлінських рішень. Факторами, які обумовлюють розвиток освіти є не тільки

підвищення науково-технічного рівня суспільства, а й більш загальні соціальні цілі.

У розвитку вітчизняних вищих навчальних закладів слід ураховувати й той факт, що, починаючи з кінця ХХ століття, країни світу вступили на шлях перетворення освітніх систем. Для того, щоб органічно вписатися у світову освітню систему, Україна не повинна відставати від цих процесів. Тільки за умови динамічного випереджаючого розвитку вища освіта буде ефективною. Природно, що цей процес не може здійснюватися стихійно - ним необхідно управляти, ґрунтуючись на досягненнях сучасної науки і практики управління.

Сьогодні почали створюватися нові типи навчальних закладів і нові технології навчання. Але для цього повинні бути визначені і детально вичені проблеми, зокрема і за допомогою соціологічної теорії й методології. Тільки за допомогою постійного вивчення можна розробити й запропонувати дієві заходи з удосконалення управлінських процесів у вищому навчальному закладі, запропонувати реальні шляхи інноваційного розвитку.

Якість освіти як фундаментальна категорія настільки багатопланова, що дослідження й моделювання ефективно здійснювати за допомогою системного та структурно-функціонального аналізу, що дозволяє розглядати якість освіти як необхідну вимогу часу.

Забезпечення якості пов'язане з визначенням стандарту, відповідних методів і вимог до якості, які висуваються певними експертами. Цей процес супроводжується інспектуванням або оцінюванням, мета яких — перевірка відповідності практичної роботи запропонованим стандартам.

Для забезпечення якості у навчальних закладах недержавної власності необхідно обов'язково розглядати освіту як ланцюг взаємопов'язаних причин та наслідків. Передусім для того, щоб з'ясувати найбільш важливі аспекти, на яких треба зосередитись, на нагостріших проблемах вищої освіти. Система додаткової освіти дозволяє розширити сферу професійного застосування фахівців і гарантує їм соціальну захищеність. Орієнтуючись на Болонський процес система вищої освіти повинна базуватися на європейських стандартах.

Європейська система забезпечення якості освіти базується на Європейських стандартах і рекомендаціях (ESG), які у свою чергу ґрунтуються на таких основних принципах:

- зацікавленість студентів і роботодавців, а також суспільства в цілому у високій якості вищої освіти;
- ключова важливість автономії закладів і установ, збалансована усвідомленням того, що автономія несе із собою дуже серйозну відповідальність;
- система зовнішнього забезпечення якості повинна відповідати своїй меті й не ускладнювати роботу навчальних закладів більше, ніж це необхідно для виконання цією системою своїх завдань.

Якість освіти, освітні стандарти та норми не завжди відповідають сучасним потребам, чинним світовим та європейським стандартам, які висуваються до змісту освіти для підготовки фахівців, їх навчально-методичного забезпечення. Інноваційні напрацювання науковців, що пропонують певні прогресивні зміни в системі освіти, швидко не знаходять втілення через нестачу коштів, неузгодженість адміністративних структур, відсутність раціональної системи відбору, випробування та впровадження інновацій в освітній галузі, належного моніторингу отриманих результатів.

В роботі „Менеджмент якості вищої освіти” Л.П. Одерій пропонує узагальнений матеріал щодо зовнішньої і внутрішньої оцінки якості знань у вищих навчальних закладах європейських держав, зокрема, акцентує увагу на об'єктивних показниках академічних досягнень, які є основою самооцінювання. Серед них: викладання і навчання, кадровий склад, організація навчального процесу, навчальна практика, підтримка студентів, випуск і внутрішній контроль якості.

Методи та прийоми, які використовуються для покращення якості, в основному спрямовані на розв'язання проблем. Проблема з'являється тоді коли зібрані дані сигналізують, що окремі показники нижчі за необхідний рівень. Це не означає, що проблема стає очевидною одразу. Традиційні методи викладання в вузі в основному зорієнтовані на передачу знань та формування окремих умінь і не завжди в повній мірі забезпечують розвиток професійного мислення. У значній кількості випадків навчальний процес побудовано на екстенсивному інформаційному викладанні та репродуктивному засвоєнні матеріалу шляхом запам'ятовування тексту лекції викладача без будь-якої творчості.

Використання нових педагогічних технологій, в основі яких є застосування активних методів навчання, як: аналіз конкретних ситуацій, групових дискусій, мозкової атаки, моделювання фрагментів

навчальних занять, дидактичних ігор, сприяє активізації розумової діяльності студентів, спрямоване не тільки на отримання міцних знань з програмного матеріалу, а й розвитку професійних умінь на високому рівні. В нинішніх умовах входження національної освіти за програмою Болонського процесу є новий підхід до процесу реалізації навчання і контролю якості

Намагаючись йти в ногу з часом, розвинене демократичне суспільство повинне особливу увагу приділяти таким поняттям, як якість життя та якість освіти. Саме ці поняття є предметом дискусій на високому державному та міжнародному рівнях. Останнім часом світова педагогічна громадськість та суспільство відзначають тісний взаємозв'язок якості життєвих, соціальних показників, особливо таких, як рівень забезпеченості та бідності, соціальний статус, з якістю освіти в тій чи іншій країні. Саме тому освітня галузь є в багатьох розвинених країнах стратегічною, такою, що потребує ретельного перегляду з боку всього суспільства, а не тільки освітян. Особливу роль тут відіграє громадська думка та залучення до формування освітньої політики громадських організацій. Зрештою, даний факт є однією з сучасних світових тенденцій, які кардинально вплинули в останні роки на якість освіти у розвинених країнах світу. В Україні цей процес лише розпочався і потребує подальшої підтримки з боку держави. Саме громадський контроль та участь громадськості у досягненні якісних показників для освітньої галузі є важливим чинником модернізації освіти сьогодення.

При оцінці ефективності якості підготовки фахівців в цілому контроль якості викладання необхідно поєднувати з контролем якості процесу навчання. Контроль якості викладання в педагогіці вищої школи одна з найменш опрацьованих проблем, але вона суттєво впливає на стан організації підготовки фахівців.

Зрозуміло, що результати педагогічного процесу обумовлюються впливом різних зовнішніх і внутрішніх факторів: це зміни в навчальних планах, забезпечення інформаційною літературою та засобами навчання, застосування сучасних методик і технологій навчання, а також суб'єктивних факторів: як склад педагогічних працівників та тих, хто навчається.

Саме поняття якості освіти є багатозначним та пов'язане з різноманітними аспектами процесу освіти. Якість освіти включає в себе чинники суспільні, психолого-педагогічні, економічні та інші. Суспільство по-різному усвідомлює це поняття, саме тому необхідно у

формулюванні стандартів якості вбачати інтереси всіх зацікавлених сторін: з одного боку - споживачів, з іншого – навчальний заклад та державу, а в цілому - інтереси громадян та громадянського суспільства.

Таким чином, оцінка якості освітніх послуг у вищому навчальному закладі передбачає виявлення і врегулювання впливу факторів зовнішнього середовища та внутрішніх факторів самої педагогічної системи. У реальних умовах моніторинг тісно пов'язаний з функціями та стадіями управління навчальним закладом, тобто він охоплює цілі, інформації, рішення, організацію та рівень педагогічної діяльності колективу та управління ним. Сьогодні існує реальна суттєва відмінність в підходах до системи моніторингу в вітчизняній і зарубіжній практиці. Це різниці в тлумаченні, ефективності та результативності роботи навчального закладу та відповідальності за результати діяльності. Моніторинг здійснюється принципово різними шляхами: контроль навчального процесу та контроль знань студентів вищих навчальних закладів недержавної валсності зокрема. Перший шлях методично відпрацьований та виконується систематично в кожному навчальному закладі. Його характерною рисою є всеохоплюючий характер. Він реалізується періодично і постійно. Періодично — це ліцензування, акредитація та атестація як зовнішня перевірка навчального закладу. Постійний контроль за станом навчального процесу здійснюється адміністративним та професорсько-викладацьким складом вишого навчального закладу. Він ґрунтується на правовій основі і охоплює, передовсім, стан навчально-методичного забезпечення, лабораторну базу, кадровий склад та, по-друге, організацію навчального процесу (розклад занять, ведення поточної документації, виховна робота тощо).

Наприкінці слід зазначити, що державна політика у галузі вищої освіти має бути спрямована на виявлення тих ключових проблем, що хвилюють суспільство й споживачів освітніх послуг зокрема, та на знаходження шляхів їх подолання. Важливим є залучення якомога більшої спільноти, як освітянської, так і широкої громадськості, до обговорення та визначення ключових проблем освіти, шляхів підвищення її якості та усвідомлення власної ролі у розбудові сталого суспільства.

Література:

1. Артемчук Г.І. Вища школа України /Г.І.Артемчук, В.В.Попович, Г.Г.Січкаренко//: реальність і тенденції розвитку. – К.: Ленвіт, 2004. – 176с. **2. Ніколаснко С.М.** Забезпечення якості вищої

освіти – важлива умова інноваційного розвитку держави і суспільства. Доповідь на підсумковій колегії Міністерства освіти і науки України/ С.М.Ніколаєнко – Харків, 1-2 березня 2007 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.mon.gov.ua>. **3. Шамова Т.И.,** Третьяков П.И., Капустин Н.П. Управление образовательными системами: Учеб. пособие для студ. высш. учебн. заведений / Под ред. Т.И. Шамоной. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 320 с. **4. Щекин Г.В.** Система управления современным вузом /Г.В.Щекин // Персонал. – 1998. – № 5. – С. 76 -85.

Ступіна К.В. Система управління якістю освітніх послуг у вищому навчальному закладі.

У статті розглянуті питання управління якістю у вищих навчальних закладах недержавної форми власності. Вищі навчальні заклади недержавної форми власності більшою мірою виявляються пов'язані з ринком освітніх послуг. Якість підготовки фахівців стала однією з основних проблем у вищих навчальних закладах недержавної форми власності, що здійснюють підготовку фахівців різного спрямування.

Ключові слова : управління, якість, вищий навчальний заклад, освітні послуги, моніторинг.

Ступина К.В. Система управління качеством образовательных услуг в высшем учебном заведении.

В статье рассмотрены вопросы управления качеством в высших учебных заведениях негосударственной формы собственности. Высшие учебные заведения негосударственной формы собственности в большей степени оказываются связанные с рынком образовательных услуг. Качество подготовки специалистов стало одной из основных проблем в высших учебных заведениях негосударственной формы собственности, которые осуществляют подготовку специалистов разного направления.

Ключевые слова : управление, качество, высшее учебное заведение, образовательные услуги, мониторинг.

Stupina K.V. System of quality management of educational services in the higher educational establishment.

Issues of quality management in higher educational establishments of non-state pattern of ownership are considered in the articles. Higher

educational establishments of non-state pattern of ownership in a greater degree appear related to the market of educational services. Quality of specialists preparation became one of basic problems in higher educational establishments of non-state pattern of ownership, that carry out preparation of specialists of different direction.

Key words : management, quality, higher educational establishment, educational services, monitoring.

УДК 373.014.6:005.642.4

Уровцева С.В.

ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ В ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Входження України в нову фазу соціально-економічного та соціокультурного розвитку характеризується розширенням спектра ринкових реформ, пошуком більш ефективних методів досягнення конкурентоспроможності в різних галузях суспільної діяльності. Відтак, виняткового значення набуває проблема якості. Проникнення філософії якості в усі сфери життєдіяльності зумовлено необхідністю зміни суспільних пріоритетів, глобалізацією міждержавних відносин, інтеграційними процесами, які діють у суспільстві та в освіті. „Якість освіти є національним пріоритетом і передумовою національної безпеки держави, додержання міжнародних норм і вимог законодавства України щодо реалізації права громадян на освіту. На забезпечення якості освіти спрямовуються матеріальні, фінансові, кадрові та наукові ресурси суспільства і держави", наголошується в Національній доктрині розвитку освіти України у XXI столітті.

Гострота проблеми управління якістю роботи загальноосвітнього навчального закладу пояснюється розгалуженістю системи шкільної освіти, відсутністю чітких параметрів організації освітнього процесу в різних типах освітніх закладів, єдиного підходу до визначення узагальнених критеріїв та механізмів оцінки якості роботи навчальних закладів, орієнтацією на застарілі принципи управління персоналом,

навчально-виховним процесом та іншими аспектами діяльності навчального закладу.

Аналіз наукових підходів до визначення поняття "якість освіти" засвідчує значне його трактування. С. Шишов і В. Кальний розуміють як „соціальну категорію, що виявляє стан та результативність процесу освіти в суспільстві, її відповідність потребам і очікуванням у формуванні та розвитку побутових і професійних компетенцій особистості”.

Більшість авторів пов'язують якість передусім з результатом освіти, співвідносячи мету з кінцевим результатом (А. Моїсєєв, В. Полянський, М. Поташник). М. Поташник розглядає якість освіти як „співвідношення мети та результату”. На думку В. Полянського, якість засвідчує передусім результат освіти. Таку ж позицію займає А. Моїсєєв, підкреслюючи, що якість має задовольняти потреби учнів, суспільства, замовників на освіту. Деякі вчені розглядають її в єдності процесуальної та результативної складових (А. Субетто, С. Шишов, Л. Третьяков, Т. Шамова та ін.). Остання позиція в розумінні якості освіти, на нашу думку, є більш виправданою. Що наближає її до нашого розуміння, так це те, що якість результату освіти ці науковці визначають через певний рівень розвитку особистості. Так, А. Субетто наголошує, „Якість „результату освіти” - це якість особистості, що фіксується через категорії „культури особистості”, соціально-громадянську зрілість, рівень знань, умінь, творчих можливостей та вмотивованість.. Якість „процесу освіти” є сукупністю якостей освітнього процесу, організованого в тій чи іншій освітній системі, що поновлюють пристосування до реалізації основної мети з формування особистості”. В. Полянський визначає якість освіти через її здатність задовольняти соціальні потреби у формуванні та розвитку особистості в аспекті її навченості, вихованості, відбиття соціальних, культурних, фізичних якостей. На думку П. Третьякова, Т. Шамової, слід говорити про рівноправність потреб особистості та суспільства, цільових пріоритетів, прогнозованості процесу й результату як складових якості освіти.

На думку Б. Дьяченка, про „якість освіти” як результат освітнього процесу свідчить сформованість у людини національних і загальнолюдських принципів, демократичних переконань, повага до громадянських прав і традицій та культури інших народів, спроможність орієнтуватися в перспективах соціокультурної динаміки, турбота про збереження здоров'я, підготовленість до життя у світі, що постійно змінюється. Поняття „якість освіти” містить, по-перше, якість

результатів освітнього процесу, рівень навчальних досягнень учнів; по-друге, рівень підготовки та компетентності педагогічних працівників, рівень освітнього середовища та освітніх, фінансових і матеріальних умов навчання, рівень організації методичної служби, рівень компетентності управління тощо [5, с. 7].

Ми згодні з думкою З.Рябової, що якість освіти можна представити як багатовимірну модель соціальних норм і вимог до особистості, освітнього середовища, у якому відбувається її розвиток, та системи освіти, що реалізує ці норми й вимоги на певних етапах навчання людини [2, с. 8]. Отже, у найзагальнішому вигляді якість освіти потрібно розуміти як сукупність якостей та властивостей освітньої системи, що виявляються в процесі її функціонування та розвитку й пов'язані з їх відповідністю сучасним вимогам педагогічної теорії та практики, із задоволенням освітніх потреб зростаючої особистості, її батьків та суспільства.

Зміст поняття „якість шкільної освіти” в різні історичні періоди змінювався залежно від багатьох чинників, зокрема того, хто виявлявся замовником на освітні послуги ЗНЗ та якою була мета діяльності навчальних закладів. З урахуванням сучасних філософських поглядів можна дати таке визначення категорії "якість": це об'єктивна, суттєва відносно стійка внутрішня визначеність цілісності предметів і явищ, а також специфічних груп предметів, колективів, систем, абстрактних уявлень. В Україні запроваджено міжнародні стандарти ISO серії 9000 як національні (ДСТУ ISO 9000:2001, ДСТУ ISO 9001:2001 та інші). 21 січня 2009 року Центр першим серед усіх державних установ області отримав сертифікат на систему управління якістю стосовно надання освітніх послуг відповідно до ДСТУ ISO 9001-2001. Міжнародною організацією зі стандартизації розроблено ряд універсальних міжнародних стандартів серії 9000, що визначають систему управління якістю. Використання міжнародних стандартів (МС) ISO серії 9000 дозволяє організації досягти таких переваг:

- краще розуміння і узгодженість діяльності у сфері якості у всій організації;
- гарантії постійного використання системи якості для управління в цілому;
- удосконалення системи документації;
- підвищення розуміння у персоналу аспектів якості;
- підвищення продуктивності праці, а, отже, зниження затрат;

— створення фундаменту для постійного удосконалення діяльності.

Зауважимо, що визначення сутності категорії якість стосовно шкільної освіти тривалий час знаходилося поза зоною спеціального інтересу науковців. У 30-ті роки питання про „якість” освітніх послуг загальноосвітніх навчальних закладів також не було актуальним, оскільки вимоги до педагогічних працівників стосовно організації навчально-виховної роботи були чітко й жорстко нормовані й контролювалися спеціальними органами. Авторитарна педагогіка витіснила залишки вільного виховання, старанно мінімізувала її впливи на теорію та практику виховання в школі. На розвиток педагогічної науки й практики в цей час чиниться істотний партійний тиск. Ідеологічні позиції в роботі навчальних закладів одностайні: виховання здійснюється в колективі, через колектив і для колективу, самотність дитини, її індивідуальність не враховується [1, с. 302].

Кінець 80-х - початок 90-х років ХХ століття відзначився бурхливими політичними та соціально-економічними змінами, що спричинили децентралізацію управління в усіх сферах суспільства, перехід на ринкові відносини, поступове впровадження принципу демократії в суспільне життя, декларування пріоритету загальнолюдських цінностей тощо.

Перед існуючими навчальними закладами постало завдання пошуку ресурсів до існування у відсутності нормативно-правового статусу, відповідного новому часу. То був надзвичайно складний час для діяльності навчальних закладів. З іншого боку, суспільством проголошувалась орієнтація на децентралізацію управління в усіх сферах, з іншого, в навчальних закладах зберігався суто адміністративний характер управління. Переважали командно-адміністративні методи управління, інновації колективи навчальних закладів сприймали з підозрою. На цьому етапі функціонування системи шкільної освіти головним і єдиним замовником освітніх послуг виступала держава, майже не враховувалися замовлення сім'ї на освіту дітей, не використовувалися в повному обсязі можливості соціально-педагогічного оточення (заклади культури, спорту тощо) для розвитку учнів. Характер управління навчальними закладами виявився визначальним чинником для рівня методичної роботи з педагогами. Більшість з них була готова передусім до відтворення заданого кимсь алгоритму проведення занять та інших форм навчально-виховної роботи.

Сучасне трактування категорії „якість” стосовно системи шкільної освіти вимагає дещо поширити межі понятійного поля, додавши до нього, крім категорії „якість шкільної освіти”, поняття „якість роботи загальноосвітнього навчального закладу”, „якість навчально-виховного процесу”, „якість освітніх послуг”, які, безумовно, мають багато спільного, проте виявляють і свою специфіку. Поняття „якість шкільної освіти” більшість науковців розглядають як соціальну категорію, що визначає ступінь досягнення науково обґрунтованих цілей та завдань шкільної освіти та ступінь задоволення очікувань педагогів і учнів від наданих навчальними закладами освітніх послуг [4, с. 71]. Істотним доповненням до наведеного визначення є те, що якість освіти, на думку О. Сафонові, є перемінною величиною, яка змінюється під впливом зовнішніх та внутрішніх чинників, якість освіти повинна гарантувати надані послуги, задовольняючи очікування та попит суспільства, батьків, дітей. У визначенні змісту поняття „якість освітніх послуг” учені підкреслюють передусім відповідність послуг загальноосвітнього навчального закладу державним освітнім стандартам та вимогам споживачів. Оскільки якість роботи навчального закладу включає й оцінку якості навчально-виховного процесу, важливим і достатньо складним є завдання щодо визначення сутності цього суперечливого поняття. Якість навчально-виховного процесу в навчальному закладі науковці визначають як складну, змістовно-процесуальну характеристику, що складається з таких компонентів: відповідність умов потребам дітей шкільного віку; цінність змісту шкільної освіти; гідність педагогічних кадрів; технологічність організації навчально-виховного процесу; результативність освіти, виховання та розвитку учнів. Погоджуючись з названою структурою зауважимо, що ці компоненти, на нашу думку, не можуть виступати критеріями експертної оцінки через причини їхньої розмитості. Л. Іванова пропонує ще більш узагальнені компоненти для оцінки якості навчально-виховного процесу в загальноосвітньому навчальному закладі: умови, організація й зміст, результативність освітнього процесу та ціна досягнення цієї результативності [3]. Останній показник є, на нашу думку, надзвичайно вагомим, оскільки нерідко в ЗНЗ має місце перевантаження школярів, і як наслідок - їхня психофізична перевтома, і тому важливо при оцінці якості роботи навчального закладу аналізувати „післядійні ефекти”.

Слушною для нас була також думка М. Поташника, який уважав, що в урахуванні оцінки якості освіти необхідно мати на увазі позиції різних суб'єктів соціального замовлення (батьків дітей, громадськості

тощо). Зауважимо, що вивчення теоретичних праць, присвячених різним аспектам оцінки якості шкільної освіти, зустрічі з представниками педагогічної, викладацької громадськості, дітьми переконали в неоднозначному розумінні якісної освіти. Аналіз одержаних даних доводить, що кожен із замовників і суб'єктів навчально-виховного процесу в загальноосвітньому навчальному закладі має свої уявлення про критерії якості роботи загальноосвітнього закладу. На думку педагогів, якісна робота можлива лише при демократичному управлінні навчальним закладом, що дає простір для інноваційної творчої діяльності педагогів. Керівник, на думку колективу, повинен володіти, крім організаційних, такими якостями, як креативність, мобільність тощо. Узагальнюючи відповіді всіх учасників педагогічного процесу, можемо констатувати, що навчальний заклад, який якісно працює, - це економічно самостійна установа, де працює висококваліфікований згуртований колектив односторонців, який здійснює навчально-виховну роботу, упроваджуючи нові досягнення педагогічної науки в практику й забезпечує умови для всебічного розвитку особистості дошкільників.

Отже, узагальнення різних позицій доводить, що оцінка якості роботи шкільного закладу вимагає багатокомпонентного, комплексного підходу. Оцінка якості роботи загальноосвітнього навчального закладу (ЗНЗ) складається з поведінки управлінської діяльності керівника, його організаційно-управлінських здібностей, професійної компетентності, рівня та характеру його взаємодії педагогічним колективом, що забезпечує якісну роботу всього колективу. Вибір саме цих показників зумовлений обраною суб'єкт-суб'єктною моделлю міжособистісної взаємодії, що передбачає забезпечення такого рівня діяльності колективу, у якому якість функціонування загальноосвітнього навчального закладу зумовлюватиметься відповідальністю кожного члена колективу, а не лише керівника, і зацікавленням ставленням кожного до своєї справи.

Література:

1. Борисова Є. Якість освіти і місце вищої школи в суспільстві / Є. Борисова // Альма-матер. – 2003. – №11. – С. 27 – 33.
2. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. Total Quality Management (TQM).- М.: Горячая линия - Телеком, 2001. – 599 с.
3. Десятов Т.М., Коберник О.М., Тевлін Б.Л., Чпурна Н.М. Наука управління загальноосвітнім навчальним

закладом/Десятов Т.М., Коберник О.М., Тевлін Б.Л., Чпурна Н.М. – Х.: Основа, 2003. – 240 с. 4. Кларин М. В. Педагогическая технология в учебном процессе. Анализ зарубежного опыта / М. В. Кларин. – М. : Знание, 1989. – 80 с. 5. Крижко В. В. Теорія і практика менеджменту в освіті : навч посіб. / Василь Крижко. [3-є вид.]. – К. : Освіта України, 2005 – 255 с. 6. Система освіти в Україні: Сучасні тенденції і перспективи: [рб. наук. праць та матеріалів конф]. – К.: Т-во «Зання України, 2001. – Вип.- С.5-17.

Уровцева С.В. Якість освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

У статті подано теоретичне обґрунтування поняття „якість освітніх послуг” за визначенням різних науковців, розвиток цього поняття в українському суспільстві, розглянуто проблеми управління якістю освітніх послуг в загальноосвітньому навчальному закладі.

Ключові слова: якість, освіта, якість освітніх послуг, якість роботи загальноосвітнього навчального закладу, стандарти ISO серії 9000.

Уровцева С. В. Качество образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

В статье представлено теоретическое обоснование понятия „качество образовательных услуг” по определению разных ученых, развитие этого понятия в украинском обществе, рассмотрены проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

Ключевые слова: качество, образование, качество образовательных услуг, качество работы общеобразовательного учебного заведения, стандарты ISO серии 9000.

Urovtsava S.V. Quality of educational services in general educational establishments.

The article provides a theoretical justification of the concept "quality of educational services" defined by various scholars, the development of this concept in Ukrainian society, the problems of quality management of education services in secondary schools.

Key words: quality, education, quality of educational services, the quality of work of general educational establishments, the standards ISO 9000.

Хриков Є.М.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Особливістю сучасної кредитно-модульної технології вищої освіти є те, що вона передбачає обсяг самостійної роботи студентів, який може складати від однієї до двох третин навчального плану. Більшість вищих навчальних закладів, враховуючи те, що справжня освіта – це самоосвіта, визначають обсяг самостійної роботи студентів як дві третини навчального плану. Це призводить до того, що ефективність вищої освіти значною мірою залежить від ефективності організації самостійної роботи студентів.

Проблему підвищення якості вищої освіти висвітлено в наукових працях А. Алексюка, В. Андрущенко, Я. Болюбаша, Б. Гершунського, І. Зязюна, В. Кременя та інших дослідників. Проте аналіз наукових праць свідчить про відсутність спеціальних досліджень, які системно охоплюють проблему організації самостійної роботи студентів та управління її якістю. Тому метою статті є розробка моделі управління якістю самостійної роботи студентів, яка буде враховувати сучасний стан її організації, тенденції розвитку вищої освіти та менеджменту.

Для вдосконалення організації самостійної роботи студентів доцільно використовувати процесний підхід, який базується на ідеях міжнародних стандартів серії ISO 9000. У термінах цього підходу самостійна робота студентів є підпроцесом навчального процесу. Для нашого дослідження важливими є наступні ідеї процесного підходу: аналіз наявного стану процесу, спрямованість моделювання на його вдосконалення; налагодження взаємодії структурних підрозділів у вирішенні наявної проблеми; документування процесу; залучення керівництва до забезпечення удосконалення процесу; постійне удосконалення процесу, яке базується на його моніторингу; розгляд організації самостійної роботи з точки зору студентів, перетворення їхніх вимог у вимоги до здійснення процесу; забезпечення процесу необхідними ресурсами; визначення відповідальних за процес та функцій усіх залучених до його реалізації; розроблення методики вимірювання процесу; розгляд самостійної роботи як невід'ємної

складової навчального процесу .

У вирішенні проблеми організації самостійної роботи студентів є декілька аспектів: мотиваційний, інформаційний, методичний, організаційно-процесуальний. Саме останній повинен забезпечити реалізацію завдань, пов'язаних з першими трьома аспектами.

Моделювання системи самостійної роботи студентів передбачає з'ясування слабких сторін її наявного стану. До них можна віднести:

- несформованість у більшості студентів потреби у систематичній та плідній самостійній роботі;
- недостатність у традиційній лекційно-семінарській системі стимулюючих активну самостійну роботу студентів чинників;
- недостатню інформаційну забезпеченість самостійної роботи студентів;
- незначний обсяг навчального навантаження, який передбачений для керівництва викладачами самостійною роботою студентів;
- невідповідність реального та запланованого обсягу самостійної роботи студентів;
- відсутність загальних для того чи іншого вищого навчального закладу стандартів організації самостійної роботи студентів;
- недостатня розробленість форм керівництва самостійною роботою студентів;
- недостатнє використання сучасних інформаційних технологій для організації самостійної роботи.

Традиційна лекційно-семінарська система не мотивує студентів до активної самостійної роботи. Цю ситуацію можна змінити, якщо змінити функцію лектора з ретранслятора навчальної інформації на організатора навчальної діяльності студентів, дві третини якої повинна складати самостійна робота. Для цього потрібно, щоб на сайті бібліотеки ВНЗ, або на сайті підрозділу дистанційного навчання, або на сайті викладача були розміщені курси лекцій, а на сайтах факультетів чи інститутів – розклади занять. Це створює умови для реалізації інноваційної технології проведення лекцій, на яких викладач організує обговорення навчального матеріалу, опрацьованого студентами.

Докорінної зміни потребує і технологія проведення у ВНЗ семінарських занять. При традиційній системі проведення семінарських занять студент може зовсім не готуватися, сподіваючись, що його не викличуть, або підготувати та виступити на занятті за власним бажанням

тільки з одного з питань плану заняття.

Усунути наведені недоліки та забезпечити більш активну самостійну роботу студентів дозволяє технологія групового проведення семінарів. За цією технологією студентська група поділяється на мікрогрупи по 5 – 7 осіб, у кожній групі призначається або обирається лідер. Після вступного слова викладача на початку семінару кожна мікрогрупа під керівництвом лідера починає обговорення питання плану семінару, на що їм надається 5 – 6 хвилин. Після завершення обговорення лідери мікрогруп надають викладачу аркуш з прізвищами членів групи та двома оцінками – перша за конспект, друга – за знання першого питання плану семінару.

Наступним етапом стає колективне обговорення першого питання плану семінару. Для того, щоб забезпечити об'єктивність самооцінювання студентами своїх знань, можна ввести правило, за яким, якщо студент під час обговорення питання отримує більш високу, або нижчу оцінку, ніж отриману в мікрогрупі, то оцінка всієї підгрупи або підвищується, або знижується.

Важливою проблемою під час організації самостійної роботи студентів є створення банку навчальної та методичної інформації, розміщеної в мережі Інтернет. Її можуть складати:

- мета, завдання та методичні рекомендації з організації самостійної роботи;
- лекційні курси;
- монографії, наукові статті, записи музичних творів та інші навчальні матеріали;
- списки рекомендованої для додаткового вивчення літератури;
- тести для самоперевірки та перевірки результатів самостійної роботи;
- норми обсягу часу, необхідного для виконання завдань самостійної роботи.

Затверджений відповідно до існуючої у ВНЗ системи роботи, такий перелік може виконувати функцію стандарту обов'язкового мінімуму під час організації самостійної роботи студентів.

Важливою умовою ефективності організації самостійної роботи студентів є визначення функцій усіх залучених до цього процесу.

Завідувач кафедри:

- організує розробку навчальних планів;
- встановлює терміни розробки викладачами матеріалів, необхідних для організації самостійної роботи студентів;

- організує розробку вимог до організації самостійної роботи студентів з дисциплін, які викладаються на кафедрі;
- здійснює моніторинг якості матеріалів, необхідних для організації самостійної роботи студентів;
- здійснює аналіз якості самостійної роботи студентів;
- організує роботу з удосконалення системи самостійної роботи студентів за дисциплінами кафедри.

Викладачі:

- відповідно до університетського стандарту та вимог кафедри розробляють інформаційно-методичні матеріали для організації самостійної роботи студентів;
- здійснюють керівництво самостійною роботою студентів;
- в установлені терміни удосконалюють матеріали, необхідні для організації самостійної роботи.

Декани факультетів, директори інститутів:

- організують обговорення організації самостійної роботи студентів на засіданнях Вченої ради;
- організує моніторинг задоволеності студентів організацією самостійної роботи викладачами та кафедрами.

Навчально-методичний відділ:

- організує розробку документів, які регламентують організацію самостійної роботи студентів;
- здійснює вибірковий аналіз стану організації самостійної роботи студентів;
- координує діяльність факультетів з розробки навчальних планів.

Відділ моніторингу якості освіти:

- аналізує відповідність запланованого обсягу самостійної роботи реальному;
- аналізує тематику курсових, дипломних, магістерських робіт, зміст завдань для самостійної роботи студентів;
- аналізує використання бібліотечних фондів для організації самостійної роботи.

Проректор з навчальної роботи:

- організує обговорення на засіданнях Вченої ради питань організації самостійної роботи студентів;
- визначає обсяг навантаження викладачів для керівництва самостійною роботою студентів;
- приймає рішення щодо інформації, яку надає йому відділ моніторингу якості освіти та навчально-методичний відділ.

Як ми зазначали, важливу роль у забезпеченні якості самостійної роботи відіграє вмотивованість до неї студентів. Побудова системи мотивації передбачає усвідомлення вже наявних її елементів та доповнення новими. До традиційних елементів системи мотивації студентів можна віднести використання на аудиторних заняттях засобів, які підвищують інтерес студентів до вивчення певної дисципліни. Ці засоби відомі – поєднання теоретичних та практично орієнтованих положень, проблемність викладання, використання інтерактивних методів навчання, осучаснення змісту навчання, врахування вікових особливостей студентів тощо.

Значно впливають на рівень вмотивованості студентів інноваційні технології лекційних та семінарських занять, розглянуті вище. Важливими чинниками мотивації студентів до активної самостійної роботи є кредитно-модульна технологія організації навчального процесу, інформатизація самостійної роботи, зручність отримання навчальної та методичної інформації, система оцінювання навчальної діяльності, забезпечення оптимального обсягу самостійної роботи.

Кредитно-модульна технологія за своєю сутністю спрямована в першу чергу на забезпечення більш активної самостійної роботи студентів. Тому неформальна її організація підвищує рівень вмотивованості студентів. Але це можливо за умов забезпечення вимогливості викладачів та об'єктивної оцінки результатів навчальної роботи студентів.

Кредитно-модульна система передбачає, що ВНЗ самостійно вирішують, яке співвідношення у загальній оцінці студента складають заліки, екзамени, модульні роботи та самостійна робота студентів. У більшості ВНЗ внесок самостійної роботи у загальну оцінку вивчення студентом тієї чи іншої дисципліни є незначним. Таке становище пояснюють тим, що модульні роботи та результати екзамену та заліку характеризують і якість самостійної роботи. З таким твердженням можна погодитись, але, якщо самостійна робота у навчальному плані складає до 60% годин, то більш вагомим повинен бути внесок у загальну оцінку саме оцінки самостійної роботи.

Інформатизація самостійної роботи студентів передбачає розміщення навчальних та методичних матеріалів в мережі Інтернет, створення можливості для спілкування студентів та викладачів за допомогою електронної пошти або Скайпу та перевірки результатів самостійної роботи за допомогою тестів. Інформатизація самостійної

роботи найбільш відповідає сучасним світовим тенденціям організації навчального процесу у ВНЗ та віковим особливостям студентів, тому може сприяти розвитку мотиваційної сфери студентів.

Інтернет може відігравати і негативну роль в організації самостійної роботи студентів. Така ситуація виникає в тих випадках, коли студенти отримують трафаретні завдання для рефератів, курсових, дипломних, магістерських робіт. Це дозволяє без зайвих зусиль знайти подібні роботи та за їх допомогою звітувати про виконання того чи іншого завдання.

Для подолання зазначених недоліків можна використовувати декілька засобів. Перший менш трудомісткий – він полягає у розробці таких тем для студентських робіт, які передбачають не репродуктивне висвітлення тих чи інших проблем, а виконання творчих завдань. Вони можуть бути пов'язані з розробкою певних проєктів, моделей, збором та аналізом статистичної інформації, порівнянням різних точок зору, виконанням конкретних виробничих завдань.

Другий передбачає більш детальну підготовчу роботу та може бути використаний для виконання дипломних та магістерських робіт. Під керівництвом провідного фахівця з тієї чи іншої проблеми на кафедрі розробляється комплексна тема дослідження та теми дипломних чи магістерських робіт, які виконують функцію підтем цієї теми. Цю роботу доцільно розпочинати за декілька місяців до офіційного початку виконання дипломних та магістерських робіт. Викладачі кафедри попередньо обирають, роботами на які теми робіт вони будуть керувати, та розробляють мету, завдання, науково-практичний інструментарій, який дозволить реалізувати проєкт дослідження. Проєкти досліджень затверджують на засіданні кафедри. Якщо є така можливість, то до розробки науково-практичного інструментарію доцільно залучати майбутніх дипломників та магістрантів. За результатами дипломних та магістерських робіт проводяться науково-практичні конференції та видаються збірки статей. Така технологія дозволяє не тільки залучити студентів до реальних наукових досліджень та розробок, а й унеможливиле імітацію самостійної роботи за допомогою компіляції наявних в Інтернеті матеріалів.

Розвиток Інтернету призводить до того, що частина студентів в процесі самостійної роботи використовує неякісні, легко доступні матеріали, і це відбувається на тлі того, що бібліотеки ВНЗ комплектуються сучасною науковою літературою. Для того, щоб університетська бібліотека не програвала змагання з Інтернетом,

вузівські матеріали, спрямовані на організацію самостійної роботи, повинні бути зручними та цілеспрямованими. Викладачам необхідно надавати студентам не тільки списки рекомендованої для вивчення літератури, а більш конкретні завдання, які передбачають використання конкретні монографії, статті та збірки.

Вирішити проблему нормування навантаження викладачів щодо організації самостійної роботи студентів можна двома шляхами. Перший передбачає встановлення норм навчального навантаження відповідно до обґрунтованих реальних витрат часу викладача.

Другий передбачає відмову від традиційної системи планування навчального навантаження викладачів ВНЗ. Як відомо, ця система полягає у тому, що плануються та враховуються лише традиційні форми навчальної діяльності викладачів: лекції, семінари, практичні завдання, заліки, екзамени, консультації, керівництво курсовими, дипломними, магістерськими роботами, керівництво аспірантами, докторантами, а наукова, навчально-методична, громадська робота може плануватися в індивідуальних планах, але без певних норм часу.

Складність нормування останніх трьох видів діяльності викладачів пов'язана з їх творчим характером. Витрати часу на розробку того чи іншого навчального курсу у різних викладачів може принципово відрізнятись. Але шляхом вивчення даних видів діяльності викладачів можна встановити середні витрати часу на кожний із них. Після цього створюється можливість планувати та враховувати всі види діяльності викладачів з урахуванням існуючої норми 1536 годин на рік. Але для цього у ВНЗ необхідно вирішити, яке співвідношення різних видів загального навантаження може бути у тих чи інших викладачів.

Реалізація завдання постійного вдосконалення організації самостійної роботи студентів передбачає проведення моніторингу цього процесу. Його доцільно здійснювати, орієнтуючись на наступні критерії:

- розробленість системи моніторингу задоволеності студентів організацією самостійної роботи;
- задоволеність студентів організацією самостійної роботи;
- забезпеченість самостійної роботи необхідними ресурсами;
- визначення функцій усіх залучених до здійснення процесу;
- розробленість технології організації самостійної роботи студентів.

Отримання інформації, яка характеризує рівень прояву цих

критеріїв, дозволить підвищувати ефективність як самостійної, так і всієї навчальної роботи студентів.

Таким чином управління якістю самостійної роботи студентів передбачає комплексне вирішення її проблем: розробки та запровадження нових навчальних технологій, мотивації активності навчальної роботи студентів та її інформаційного забезпечення, розробки форм керівництва самостійною роботою та її стандартів, визначення функцій усіх залучених до її організації тощо.

Актуальною для подальшої розробки є проблема адаптації запропонованої моделі управління якістю самостійної роботи студентів до специфіки різних видів професійної підготовки.

Хриков Є.М. Управління якістю самостійної роботи студентів.

У статті на основі аналізу реального стану організації самостійної роботи студентів, сучасних тенденцій розвитку вищої освіти та освітнього менеджменту запропоновано модель управління її якістю.

Ключові слова: самостійна робота, управління якістю, стандарти серії ISO 9000

Хрыков Е.Н. Управление качеством самостоятельной работы студентов.

В статье на основе анализа реального состояния организации самостоятельной работы студентов, современных тенденций развития высшего образования и образовательного менеджмента предложена модель управления ее качеством.

Ключевые слова: самостоятельная работа, управление качеством, стандарты серии ISO 9000

Khrukov Y.N. Students' Individual Studies: Quality Management.

The article focuses on a model of quality management built after analysis of modern organization of students' individual studies and its relevance to contemporary trends in higher education.

Key words: individual studies, quality management, ISO 9000

Чернишева Г.А.

ФОРМИ І МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНИХ КАДРІВ ЯК ШЛЯХ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Наявність висококваліфікованих кадрів є одним з найважливіших факторів економічного розвитку України, її інтеграції у світове співтовариство. Дедалі більшого значення набувають такі якості фахівців як професіоналізм, компетентність, здатність до отримання знань упродовж життя, рівень культури тощо. Безперервній професійній освіті сприяє і встановлений болонськими угодами принцип навчатися все життя, що вилився в тенденцію нормативного закріплення обов'язку постійно підвищувати свою кваліфікацію [1].

Ситуація, що склалася сьогодні в системі освіти, вимагає глибокого переосмислення базових цінностей у змісті, формах і методах підвищення кваліфікації педагогів. Особливо важливою ця тема постає у вищих навчальних закладах I – II рівнів акредитації. Різноманітність та специфіка форм і методів підвищення кваліфікації педагогічних працівників, майстрів професійно-технічного навчання вищих закладів I – II рівнів акредитації є актуальними, адже їх розуміння та аналіз, доцільне та правильне використання дозволить керівникам навчальних закладів цього типу грамотно планувати й покращувати вже існуючу систему управління процесом підвищення кваліфікації педагогічних кадрів. Від професіоналізму педагогів та їхньої загальної культури безпосередньо залежать результати навчально-виховної діяльності та, відповідно, підвищення якості освітніх послуг.

Проблемі форм та методів підвищення кваліфікації педагогічних працівників присвячені праці сучасних педагогів-дослідників, а саме: І. Підласого, В. Буряка, О. Пометун та Ю. Зіньковського. Найбільш системні дослідження проблем підвищення кваліфікації педагогічних працівників вищих та професійно-технічних навчальних закладів здійснені Академіком АПН України Н. Ничкало та професором О. Коваленко.

Метою статті є визначення форм і методів підвищення кваліфікації педагогічних кадрів вищих навчальних закладів I – II рівнів акредитації, характеристика традиційних та інноваційних форм і методів.

В. С. Безрукова вводить поняття „педагогічна форма”, що належить до всіх сфер освіти (до навчання, виховання, підвищення кваліфікації). Наголошуючи на тому, що форма об’єднує всі інші компоненти, які складають зміст педагогічного процесу, вона вважає педагогічну форму стійкою завершеною організацією педагогічного процесу в єдності всіх його компонентів [2, с. 56]. Ураховуючи те, що в нашому випадку йдеться про навчання з метою підвищення кваліфікації дорослої людини, необхідно підкреслити, що характер форми в цьому випадку залежатиме від особливостей психології навчання дорослих.

Спираючись на вищезазначене, у статті ми будемо розуміти під формою підвищення кваліфікації педагога стійку завершену організацію процесу підвищення кваліфікації у єдності всіх його компонентів.

Підвищення кваліфікації після завершення фахового навчання та певного часу роботи за професією спрямовано на досягнення двох цілей: – забезпечення пристосування професійної кваліфікації до нових тенденцій у технічному та фаховому розвитку шляхом проведення навчальних заходів, що супроводжують процес праці, переважно на самих підприємствах (зокрема закладах освіти); – підготовку професійної кар’єри з переходом на більш високу сходинку кваліфікації спеціалістів і керівного персоналу середньої ланки (магістр, спеціалісти різного профілю, старший майстер), шляхом відвідування курсів на виробництві, при навчальному центрі або інших закладах підвищення кваліфікації [3, с. 7].

Підвищення кваліфікації здійснюється в різних формах, які відрізняються одна від іншої залежно від організаторів програм підвищення кваліфікації, ступеня зв’язку з практичною діяльністю, ступеня організації процесу підвищення кваліфікації, змісту, а також цільових груп цього процесу. Розглянемо особливості форм та методів підвищення кваліфікації педагогічних кадрів на сучасному етапі розвитку освіти.

Сьогодні в системі вищої освіти поширено кілька форм підвищення кваліфікації педагогічних працівників вищих навчальних закладів I - II рівнів акредитації. Основною з цих форм уже багато років залишається навчання на факультетах підвищення кваліфікації університетів і академій. Ще два десятиліття тому це була досить доступна система навчання. Але останніми роками факультети підвищення кваліфікації переведені на самофінансування, що посилює складність навчання. Не менш важливим, окрім питань організаційного характеру, є недостатнє наукове вивчення цього специфічного виду

діяльності вищих навчальних закладів, слабка обґрунтованість змісту навчання, безсистемність у формуванні контингенту слухачів.

Досить ефективною формою підвищення кваліфікації є стажування викладачів на підприємствах та в проектних і наукових установах. Але безліч фінансових та організаційних проблем, зміни на підприємствах, відсутність спеціальних підрозділів, які раніше займалися підготовкою кадрів, зв'язками з навчальними закладами, призвели до того, що у виробничій сфері немає кому здійснювати функції, пов'язані з підвищенням кваліфікації педагогічних працівників. За таких умов викладач у ході стажування змушений власними силами організувати собі виконання програми, знаходити необхідну інформацію, реалізовувати своє органічне професійне прагнення до нових знань, нових технологій.

Ще однією формою підвищення кваліфікації викладачів коледжів і технікумів є, так зване, спеціальне або ж ініціативне стажування. У будь-який час викладач може за погодженням із керівництвом навчального закладу в короткий термін вивчити на підприємстві, на кафедрі університету або академії нові технології виробництва чи навчання, сучасне обладнання та ін. Навчальні заклади активно підтримують подібні ініціативи викладачів. Вони стали певною альтернативою формальним (нормативним) методам. Але ні в нормативному плані, ні в науково-методичному така форма підвищення кваліфікації не визначена й не має достатнього обґрунтування [4, с. 160].

До спеціальних форм підвищення кваліфікації треба віднести також величезне розмаїття курсів, які в обов'язковому порядку в досить жорстких рамках підвищують кваліфікацію викладачів.

Курси проводяться з актуальної освітньої тематики відповідно до розроблених співробітниками кафедри програмам підвищення кваліфікації для певних категорій слухачів та спираються на навчально-тематичні плани. До навчально-методичних планів курсів уміщено як загальні (для всіх категорій слухачів), так і спеціальні (для конкретних категорій слухачів) інформаційні блоки. У ході курсів реалізуються різні форми навчальних занять: лекції, семінари, круглі столи, практикуми, тренінги, виїзні тематичні заняття на базі освітніх закладів та ін. Курси передбачають діагностичні дослідження (анкетування, опитування, індивідуальні бесіди) і виконання підсумкових робіт (проектів, конспектів, технологічних карт, програм та ін.). Сьогодні одним з пріоритетних напрямів у розвитку курсової підготовки по кафедрах педагогіки та психології стає проектування індивідуальних освітніх

маршрутів слухачів та індивідуальних стратегічних планувань у контексті безперервної професійної освіти.

Найбільш ефективними формами підвищення кваліфікації можуть бути колективні обговорення теоретичних питань; відвідування та участь у семінарах-радах відповідних підрозділів: кафедр, центрів; стажування у досвідчених фахівців; вивчення Інтернет-ресурсів; відвідування днів майстерності, ярмарків методичних ідей, творчих майстерень. Подібні форми роботи здатні забезпечити слухача позитивним зарядом для продовження самоосвітньої діяльності.

Безпосереднє спілкування з компетентними фахівцями, самостійне вивчення необхідних джерел (друкованих та електронних), включення в практичну діяльність – усі визначені аспекти сприяють Усебічній зміні особистісних та професіональних якостей спеціаліста.

Крім того, у коледжах можуть знайти своє важливе місце й такі форми підвищення кваліфікації, як робота викладачів у педагогічних клубах та педагогічних школах. Ефективність цих форм є досить високою, адже зміст їх роботи та напрями діяльності можуть досить чітко визначатися залежно від характеристик складу педагогічного персоналу, методичних завдань колективу, спеціальностей, наявності можливостей для навчання на факультеті підвищення кваліфікації чи стажування. Так, наприклад, через педагогічні клуби й педагогічні школи можна навчити викладачів вирішувати складні дидактичні проблеми оволодіння тестовою формою контролю навчальних досягнень студентів, модульно-рейтинговою і кредитно-модульною системою організації навчального процесу; застосовувати в навчанні мультимедійні засоби, розробляти методичні посібники на електронних носіях [4, с.163].

Слід назвати й особливі форми, які недавно з'явилися у практиці роботи з підвищення кваліфікації педагогічних кадрів – це цільове короткотермінове стажування, яке є особливо корисним для викладачів спеціальних дисциплін. При системній роботі з організації підвищення кваліфікації в обов'язковому порядку зростає зацікавленість викладачів у самостійному вивченні спеціальної фахової і психолого-педагогічної літератури та періодичних видань, що також є одним з напрямів підвищення кваліфікації.

Таким чином, аналіз форм і методів підвищення кваліфікації педагогічних кадрів свідчить про наявність у цій галузі діяльності суттєвих проблем, пов'язаних із недостатньою увагою до неї педагогічної науки та відсутністю державної підтримки. Робота з

підвищення кваліфікації повинна бути системною, організованою, постійною та базуватися у педагогічних та інженерно-педагогічних ВНЗ, тобто там, де є випускаючі кафедри з педагогіки й методики, де зосереджені наукові матеріали та спеціальна інформація з проблем навчання і виховання.

На зміну традиційним очним формам навчання слухачів з відривом від роботи (курси та проблемні семінари, тренінги, круглі столи, майстер-класи, вивчення передового педагогічного досвіду, колективне обговорення теоретичних питань, відвідування та участь у семінарах-радах відповідних підрозділів: кафедр, центрів) у структуру підвищення кваліфікації приходять дистанційна форма навчання, очно-заочна, модульно-накопичувальна, вивчення Інтернет-ресурсів та ін. Проте, не можна говорити, які курси найбільш ефективні або більш зручні. Свої позитивні та негативні сторони мають усі перераховані вище форми підвищення кваліфікації педагогів, але педагог повинен мати можливість вибору форми підвищення кваліфікації у сучасному освітньому просторі, а завдання структур, що займаються курсовою підготовкою викладача – надати йому цей вибір.

Тому проведена в процесі підготовки статті робота засвідчує про необхідність більш ґрунтовного аналізу форм, методів і засобів підвищення кваліфікації викладачів коледжів і розробки серйозних методичних матеріалів, навчальних програм та державних нормативних документів та є перспективною для подальшого дослідження.

Література:

1. Сайт МОН України <http://www.mon.gov.ua>. 2. Безрукова В. С. Педагогика. Проективная педагогіка : уч. пособие для инженерно-педагогических институтов и индустриально- педагогических техникумов / В. С. Безрукова. – Екатеринбург : Изд-во „Деловая книга”, 1996. – 344 с. 3. Олійник В. В. Загальнотеоретичні підходи до управління і їх вплив на розвиток системи підвищення кваліфікації педагогічних працівників / В. В. Олійник // Шлях освіти. – 2003. – № 2. – С. 6 - 11. 4. Мороз В. Д. Проблеми організації та змісту підвищення кваліфікації педагогічних працівників коледжів у контексті компетентнісного підходу: зб. наук. пр.: Проблеми інженерно-педагогічної освіти/ В.Д.Мороз – 2009. – № 24. – С. 158 – 165. - <http://www.uipa.kharkov.ua/sbornik/sbornik24-25.html>.

Чернишева Г.А. Форми і методи підвищення кваліфікації педагогічних кадрів як шлях підвищення якості освітніх послуг.

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, зумовлена нагальними потребами керівників вищих навчальних закладах I – II рівнів акредитації в глибокому переосмисленні базових цінностей у змісті, формах і методах підвищення кваліфікації педагогів. У статті визначено традиційні та інноваційні форми й методи підвищення кваліфікації педагогічних кадрів, від використання яких залежить ефективність та підвищення якості освітніх послуг.

Ключові слова: підвищення кваліфікації; педагогічна форма; спеціальне та ініціативне стажування; курси підвищення кваліфікації; педагогічні клуби.

Чернышева А.А. Формы и методы повышения квалификации педагогических кадров как путь повышения качества образовательных услуг.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена потребностью руководителей высших учебных заведений I – II уровней аккредитации в глубоком переосмыслении базовых ценностей в содержании, формах и методах повышения квалификации педагогов. В статье определены традиционные и инновационные формы и методы повышения квалификации педагогических кадров, от использования которых зависит эффективность и повышение качества образовательных услуг.

Ключевые слова: повышение квалификации; педагогическая форма; специальное и инициативное стажировки, курсы повышения квалификации; педагогические клубы.

Chernysheva A.A. Forms and methods of further teaching staff training as a way to increase the quality of educational services.

The relevance of the material stated in the article due to the needs of heads of the colleges I - II levels of accreditation in a profound rethinking of the basic values in the content, forms and methods of training teachers. This article defines the traditional and innovative forms and methods of training teachers, the use of which depends on the efficiency and quality of educational services.

Key words: professional development, pedagogical form, a special and proactive training, training courses, educational clubs.

Відомості про авторів

1. **Абраменко Галина Олександрівна**, провідний фахівець відділу інноваційних технологій Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
2. **Андрєєв Сергій Олександрович**, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
3. **Байдакова Ірина Валеріївна**, фахівець першої категорії Луганської обласної державної адміністрації.
4. **Бутова Наталія Олександрівна**, начальник відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Лутугинської РДА, голова районної організації Ради жінок.
5. **Валієва Наталія Емілівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
6. **Васиньова Надія Сергіївна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
7. **Великодний Артем Сергійович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
8. **Дегтярьова Катерина Юріївна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
9. **Денисенко Артем Сергійович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
10. **Єсакова Наталія Олексіївна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
11. **Железнякова Лариса Іванівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
12. **Живков Станіслав Сергійович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.

13. **Зварич Марина Михайлівна**, головний спеціаліст Управління праці та соціального захисту населення Кам'янобрідської районної ради у м. Луганську.
14. **Івко Наталія Василівна**, асистент кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
15. **Караман Вадим Леонідович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
16. **Кишкіна Світлана Геннадіївна**, слухач магістратури спеціальності „Державне управління” Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
17. **Коденко Максим Володимирович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
18. **Колеснікова Олена Валеріївна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
19. **Коробець Оксана Валеріївна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
20. **Кравченко Катерина Вікторівна**, аспірант кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
21. **Кружилін Микита Сергійович**, слухач магістратури спеціальності „Державне управління” Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
22. **Лапченко Наталя Сергіївна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
23. **Лук'янов Олексій Петрович**, кандидат історичних наук, доцент кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
24. **Мазанкіна Юлія Володимирівна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
25. **Мельниченко Галина Леонідівна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.

26. **Михайличенко Тетяна Яківна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
27. **Мізерна Тетяна Петрівна**, аспірант кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
28. **Недайнова Тамара Борисівна**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри всесвітньої літератури, завідувач відділу інноваційних технологій Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
29. **Павлова Інна Юріївна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
30. **Патунь Тарас Володимирович**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
31. **Переветнюк Сергій Володимирович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
32. **Передерій Алла Федорівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
33. **Перетяка Олег Павлович**, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
34. **Постолянюк Тетяна Володимирівна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
35. **Прищепя Наталія Петрівна**, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту ЛНУ імені Тараса Шевченка.
36. **Прищепя Юлія Миколаївна**, асистент кафедри менеджменту ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
37. **Рибальченко Денис Олександрович**, аспірант кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
38. **Романченко Вероніка Юріївна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.

39. **Саснко Ольга Олександрівна**, кандидат економічних наук, доцент кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
40. **Самаріна Надія Іванівна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
41. **Скріпнікова Людмила Вікторівна**, аспірант кафедри державної служби та управління ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
42. **Сташин Сергій Володимирович**, магістрант кафедри державної служби та управління ЛНУ імені Тараса Шевченка
43. **Стецюк Кіра Володимирівна**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри історії та українознавства Луганського національного аграрного університету.
44. **Стрёмовська Тетяна Едуардівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
45. **Ступіна Катерина Володимирівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
46. **Тимофєєв Богдан Олександрович**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
47. **Ширман Олена Ігорівна**, слухач магістратури спеціальності „Державна служба” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
48. **Уровцева Світлана Володимирівна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
49. **Хриков Євген Миколайович**, доктор педагогічних наук, професор, директор Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.
50. **Чернишева Ганна Анатоліївна**, слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”.

Наукове видання

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ :
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

*Матеріали науково-практичної конференції
(21 квітня 2011 року, м. Луганськ)*

Комп'ютерний макет – Кравченко О. І.
Коректор – Кравченко О. І.

Здано до склад. 25.04.2011 р. Підп. до друку 24.05.2011 р.
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 17,03. Наклад 100 прим. Зам. № 116.

Видавець і виготовлювач
Видавництво Державного закладу
„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. т/ф: (0642) 58-03-20
e-mail: alma-mater@list.ru
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 9.04.2009 р.