

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ У ВИЩІЙ ШКОЛІ В КОНТЕКСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ПОКАЗНИКІВ ЇЇ ВИМІРУ

© Полянко В.В., Гут Л.В., 2013

Розглянуто практичні аспекти реалізації системи управління якістю у вищому навчальному закладі, підходи до визначення окремих показників виміру якості освіти у вищій школі та запропоновано напрямки вдосконалення системи управління якістю освіти в контексті покращення показників її виміру.

Ключові слова: система управління якістю, освіта, результативність навчального процесу.

V.V. Polianko, L.V. Gut

Chernivtsi Trade and Economics Institute

Kyiv National University of Trade and Economics

IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION IN THE SCHOOL SYSTEM IMPROVEMENT OF ITS MEASUREMENT

© Polianko V., Gut L., 2013

In the article the practical aspects of the realization of the quality control system in the higher educational establishment, approaches to definition of separate quality indexes of education in the higher school are examined and the directions of quality control system perfection in the context of improvement the indexes of its measurement are proposed.

Key words: quality management system, education, the impact of the learning process.

Постановка проблеми. Сучасний світ, який розвивається в умовах переходу до економіки знань, розглядає освіту як одну з базових загальногуманістичних цінностей. Тому цілком логічно, що рівень освіти включений до системи показників Індексу людського розвитку. У Європі тенденції руху до якіснішої вищої освіти знайшли своє відображення у Болонському процесі. Стан ринку освітніх послуг характеризується значною конкуренцією як на регіональному, національному, так і на загальноєвропейському рівнях. Тому логічно постає питання пошуку інструментів для оцінювання якості освіти і визначення конкурентного місця кожної із численних установ, що надають освітні послуги.

В країнах Європи накопичений значний досвід з формування університетських рейтингів, кінцевою метою яких є визначення ВНЗ, що здійснюють підготовку фахівців, найконкурентоспроможніших на ринку праці. Результати порівняльного аналізу діяльності ВНЗ привертають велику увагу різних соціальних груп, державних інституцій, абітурієнтів та їхніх батьків, роботодавців та інвесторів. В Україні вже теж накопичений вітчизняний досвід формування рейтингів вищих навчальних закладів, на підставі чого, за ініціативою МОН України, введена процедура обов'язкового рейтингування українських ВНЗ з оприлюдненням інформації на сайті міністерства.

Ринково-орієнтована система діяльності спрямовує зусилля керівників вітчизняних ВНЗ на розроблення систем управління якістю освіти та впровадження заходів для підвищення якості надання освітніх послуг та підвищення власної конкурентоспроможності створенням внутрішнього конкурентного середовища, мотивування кафедр і науково-педагогічних працівників на результативну і якісну роботу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі питання та елементи механізму впровадження системи оцінювання якості освіти у вищій школі висвітлені у працях таких вітчизняних та зарубіжних учених: О.І. Ватолкіної, Волкова, Г.І. Хімічевлі, А.С. Зінкіна, А.Г. Загороднього, О. Каменської, М.М. Карпенко, В.Є. Сафонові, Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. Сьогодні освітня політика держави, яка спрямовується на забезпечення якості освіти загалом, орієнтована на результати моніторингу Міністерства освіти і науки України, який здійснюється на основі визначених нормативів та вимог щодо надання освітніх послуг у сфері вищої освіти. Однак сьогодні питання щодо ефективності показників діяльності вищих навчальних закладів, вдосконалення їх системи досліджені недостатньо.

Формулювання цілей роботи. Метою проведеного дослідження є обґрунтування необхідності впровадження системи якості освіти у конкурентному середовищі державних і недержавних ВНЗ, оцінка чинної системи кількісних та якісних показників процесів системи управління якістю надання освітніх послуг ВНЗ та її вдосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Якість освіти – це багатовимірне поняття, яке охоплює усі аспекти діяльності вищого навчального закладу: навчальні та академічні програми, наукову і дослідницьку роботу, професорсько-викладацький склад і студентів, навчальну та матеріально-технічну базу, працю на благо суспільства, академічне середовище і ресурси.

Якість вищої освіти традиційно пов'язується із змістом і формою навчального процесу. Зміст навчального процесу, як правило, ґрунтується на кваліфікації і досвіді викладачів. Але швидкоплинність змін, що відбуваються у світі, змушує переглянути усталені погляди. У цьому сенсі не можуть залишатися осторонь від процесу змін ні структура, ні форма навчального процесу. Це означає, що нові уявлення щодо якості, будуть пов'язані не з “косметичною адаптацією” ВНЗ до нових умов, а з необхідністю глибокої перебудови основ його діяльності.

На наш погляд, на погіршення якості надання послуг у сфері вищої освіти впливають такі чинники:

- процес глобалізації ринків та пов'язаний з ним процес загострення конкуренції між ВНЗ (боротьба за студентів);
- скасування державного розподілу випускників ВНЗ;
- дефіцит фахівців, здатних працювати у ринкових умовах, та надлишок традиційних фахівців;
- скорочення фінансування з Державного бюджету освітньої і науково-дослідної діяльності, що призвело до зниження наукового рівня педагогічних колективів, наукових шкіл, дослідницьких центрів ВНЗ;
- велика кількість студентів, що припадає на одного викладача;
- тісний ступінь взаємозв'язку між кількістю студентів і формуванням штату викладачів, в умовах якого ВНЗ не вигідно відраховувати студентів за академічну заборгованість та пропуски занять;
- використання контрактної форми навчання, що призвело до витіснення економічними критеріями критеріїв вимогливості на фоні невисокої престижності новітніх знань;
- “конвеєрне навчання”, результатом якого стало те, що здебільшого дипломна робота має суто навчальний характер, а її конструктивна, інноваційна складова невелика, тобто дипломна робота стає виключно випускною, а не кваліфікаційною роботою.

Представники українських провідних університетів підвищення якості освіти вбачають через:

- вирішення проблеми оптимізації мережі ВНЗ за кількісними та якісними ознаками, галузевим підпорядкуванням;

- розроблення національної системи кваліфікації, яка адаптована до європейської Рамки кваліфікацій;
- розроблення та впровадження нового переліку напрямів і спеціальностей підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційними рівнями молодшого спеціаліста, бакалавра та магістра;
- запровадження принципово нової системи акредитації;
- визначення показників рейтингу ВНЗ, основними критеріями якого є: оцінка роботодавцями рівня підготовки випускників, якісний склад науково-педагогічних кадрів, показники працевлаштування випускників, фінансування та результативність наукової діяльності.

Ми вважаємо, що важливими індикаторами якості освіти є:

- вимоги до якості продукції постачальників. Зовнішніми постачальниками ВНЗ можна вважати школи, ліцеї, коледжі, інші ВНЗ у разі здобуття другої вищої освіти, або найвищого рівня вищої освіти, розробники навчальних посібників, підручників, методичної літератури, а також виробники і постачальники обладнання, матеріалів тощо. Для моніторингу постачальників потрібно постійно і оперативно відстежувати якість їх продукції, і якщо це можливо, відмовлятися від послуг ненадійних постачальників. З надійними потрібно налагоджувати довготривалі партнерські відносини. Зокрема, залучати їх до ключових процесів діяльності ВНЗ, зокрема, до стратегічного планування;
- вимоги роботодавців до випускників ВНЗ, як до майбутніх претендентів на робочі місця;
- оцінка рівня підготовки випускників.

Вивчення зарубіжного досвіду дало нам змогу встановити, що світова практика впровадження системи якості освіти дає можливість ВНЗ:

- істотно покращити та оптимізувати свою діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи;
- сприяти досягненню очікувань споживачів;
- досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;
- відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти;
- отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації;
- брати участь у міжнародних тендерах щодо надання освітніх послуг на вигідних умовах.

У ЧТЕІ КНТЕУ у 2012 р. здійснено дослідне впровадження системи управління якістю на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2008. На основі затвердженої програми впровадження системи управління якістю робоча група розробила 16 Методик процесів та Настанову з якості. Для організації здійснення внутрішніх аудитів було проведено навчання семи внутрішніх аудиторів, які отримали відповідні сертифікати.

Згідно з затвердженим планом-графіком, з березня по травень 2012 р. було проведено 44 внутрішні аудити, які дали змогу:

- співробітникам інституту зрозуміти системний підхід у функціонуванні процесів, пов'язаних з процесами управління вищого керівництва (У-1, У-2, У-3), процесами життєвого циклу (МП-Ж1, МП-Ж1, МП-Ж2, МП-Ж3, МП-Ж4, МП-Ж5, МП-Ж6, МП-Ж7) та процесами, що забезпечують діяльність (МП -3-1, МП-3-2, МП-3-3, МП-3-4 МП-3-5, МП-Ж-6), навчитися здійснювати доступ до файлового сервера, на якому зберігаються документи системи управління якістю з комп'ютерів усіх підрозділів ЧТЕІ КНТЕУ з метою ознайомлення з актуальними версіями документації за системою управління якістю;
- внутрішнім аудиторам виявити певні невідповідності, які погіршують функціонування процесів та обґрунтувати рекомендації, спрямовані на прийняття керівниками структурних підрозділів та вищим керівництвом запобіжних та коригувальних дій з метою вдосконалення діяльності інституту;
- директору інституту на основі звіту за результатами проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю здійснити моніторинг поточної діяльності та врахувати рекомендації внутрішніх

аудиторів та керівників структурних підрозділів під час розроблення плану роботи ЧТЕІ КНТЕУ на 2012/2013 навч. рік та під час здійснення стратегічного планування діяльності інституту.

Результативність діяльності структурних підрозділів залежить від показників оцінки їхньої роботи. Ми приєднуємося до думки окремих авторів, що якість освіти визначається її соціально-економічною адекватністю, тобто здатністю задовольнити цілком конкретні потреби суспільства і економіки у фахівцях і наукових розробках [1, 7]. З цього погляду під час побудови системи показників для оцінки якості освіти ВНЗ необхідно виходити з того, що вони оцінюють якість кінцевого результату освітнього процесу, тобто оцінюють як особистісні характеристики випускників (студентів), так і рівень задоволеності освітніх послуг. Щорічно у ЧТЕІ КНТЕУ проводиться соціологічне опитування щодо вивчення вимог споживачів-студентів та споживачів-роботодавців. Одним з критеріїв задоволеності студентів у наданні освітніх послуг є результати соціологічного анкетування "Викладач очима студентів", які використовуються під час підведення рейтингу діяльності викладачів за навчальний рік.

У процесі дослідного впровадження системи управління якістю у ЧТЕІ КНТЕУ за кожним процесом розроблена система кількісних та якісних показників. На нашу думку, найважливішими серед них є показники результативності таких процесів: "Навчальний процес", "Методичне забезпечення", "Науково-дослідна робота". У кожному процесі деталізується методика визначення показника, відповідальна особа, яка здійснює його вимірювання, періодичність вимірювання, особа (структурний підрозділ), яка аналізує розраховані показники та форма реєстрації показників.

До складу показників результативності та ефективності навчального процесу належать:

1.1. Відсоток успішності випускників (Ку):

• ОКР бакалавра:

$$K_{y1} = \frac{\text{кількість бакалаврів, що успішно пройшли держ. атестацію}}{\text{загальна кількість бакалаврів, що пройшли держ. атестацію}} \times 100 \% ; \quad (1)$$

• ОКР спеціаліста:

$$K_{y2} = \frac{\text{кількість спеціалістів, що успішно захистили роботу}}{\text{загальна кількість спеціалістів, що захистили роботу}} \times 100 \% ; \quad (2)$$

• ОКР магістра:

$$K_{y3} = \frac{\text{кількість магістрів, що успішно захистили роботу}}{\text{загальна кількість магістрів, що захистили роботу}} \times 100 \% ; \quad (3)$$

абсолютна успішність студентів:

$$\bullet A_{y1} = \frac{\text{кількість студентів, що успішно скалали підсумковий контроль}}{\text{загальна кількість студентів}} \times 100 \% \quad (4)$$

якісна успішність студентів:

$$\bullet A_{y1} = \frac{\text{кількість студентів, що скалали підсумковий контроль на "відмінно" і "добре"}}{\text{загальна кількість студентів}} \times 100 \% \quad (5)$$

• середній бал студентів:

$$C_{y1} = \frac{\text{кількість студентів, що скалали підсумковий контроль на "відмінно" і "добре"}}{\text{загальна кількість студентів}} \times 100 \% \quad (6)$$

1.2. Відсоток відрахованих студентів (по роках навчання: для 1, 2, 3, 4 та 5 курсу) (Кв):

$$K_v = \frac{\text{кількість відрахованих студентів відповідного курсу}}{\text{кількість студентів відповідного курсу на початок року}} \times 100 \% \quad (7)$$

1.3. Відсоток працевлаштованих випускників визначеного року:

$$K_n = \frac{\text{кількість працевлаштованих випускників визначеного року}}{\text{загальна кількість випускників визначеного року}} \times 100 \% , \quad (8)$$

1.4. Показник зовнішнього рейтингу ВНЗ:

$$K_p = \frac{\text{фактичні показники, необхідні для рейтингування}}{\text{нормативні показники, необхідні для рейтингування}} \quad (9)$$

Механізм управління системою показників результативності та ефективності навчального процесу наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Моніторинг системи показників результативності та ефективності навчального процесу

№ з/п	Показники	Відповідальна особа (хто вимірює)?	Періодичність вимірювання	Хто аналізує?	Форма реєстрації
1	Ку1, %	Деканат	Один раз на рік	Декани, нач. навчального відділу, директор, ректор КНТЕУ	Звіт ДЕК
2	Ку2, %	Деканат	Один раз на рік	Декани, нач. навчального відділу, директор, ректор КНТЕУ	Звіт ДЕК
3	Ку3, %	Деканат	Один раз на рік	Декани, нач. навчального відділу, директор, ректор КНТЕУ	Звіт ДЕК
4	Кв, %	Деканат	Один раз на рік		
5	Кп, %	Деканат, Центр маркетингу та сприяння працевлаштуванню студентів і випускників	Один раз на рік	Директорат, ПВК	Інформація МОН України, КНТЕУ
6	Кр, %	Заст. директора з навчальної та інноваційної діяльності	Один раз на рік	Директорат, ПВК	Інформація МОН України, КНТЕУ
7	Задоволеність студентів рівнем навчання	Лабораторія професійної діагностики	Один раз на рік	Директорат, ПВК	Узагальнена інформація

Досліджуючи показники результативності та ефективності навчального процесу в інших ВНЗ, ми встановили, що у системі управління якістю освіти в окремих ВНЗ присутній показник “зменшення частки відрахованих студентів у загальній їх чисельності”, наявність якого в системі управління якістю є, на нашу думку, не зовсім виправданою, оскільки його покращення не завжди характеризує підвищення якості освіти.

До складу показників результативності та ефективності методичного забезпечення належать:

5.1. Рівень повернення методичного матеріалу на рівні кафедри (K_1): (10)

$$K_1 = \frac{\text{кількість поверненого методичного матеріалу на рівні кафедри}}{\text{загальна кількість розглянутого методичного матеріалу на рівні кафедри}} \times 100 \% .$$

5.2. Рівень повернення методичного матеріалу на рівні навчально-методичної ради факультету (K_2):

$$K_2 = \frac{\text{кількість поверненого методичного матеріалу на рівні навчально-методичної ради факультету}}{\text{загальна кількість розглянутого методичного матеріалу на рівні навчально-методичної ради факультету}} \times 100 \% \quad (11)$$

5.3. Рівень повернення методичного матеріалу на рівні Методичної ради інституту (K_3):

$$K_3 = \frac{\text{кількість поверненого методичного матеріалу на рівні методичної ради інституту}}{\text{загальна кількість розглянутого методичного матеріалу на рівні Методичної ради інституту}} \times 100 \% \quad (12)$$

5.4. Рівень задоволення студентів якістю методичних матеріалів визначається у вигляді середнього бала за 5 - бальною системою:

Середній бал	Рівень задоволення
від 4,01 до 5,00	повністю задоволені
від 3,01 до 4,00	значною мірою задоволені
від 2,01 до 3,00	середньою мірою задоволені
від 1,01 до 2,00	незначною мірою задоволені
від 0,00 до 1,00	повністю незадоволені

Процес відслідковування в динаміці показників результативності процесу “Методичне забезпечення” наведено у табл. 2 і 3.

Таблиця 2

**Моніторинг системи показників результативності процесу
“Методичне забезпечення”**

№ з/п	Показник (параметр)	Відповідальна особа за вимірювання	Періодичність (частота виміру)	Форма реєстрації (запис)	Рівень аналізу результатів
1.	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні кафедри (K_1), %	Секретар кафедри	Раз у семестр	Аналіз параметрів процесу “Методичне забезпечення”	Завідувач кафедри
2.	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні Методичної ради факультету (K_2), %	Секретар Навчально-методичної ради факультету	Раз на рік	Аналіз параметрів процесу “Методичне забезпечення”	Декан факультету
3.	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні Методичної ради інституту (K_3), %	Секретар Методичної ради інституту	Раз на рік	Аналіз параметрів процесу “Методичне забезпечення”	Заступник директора з наукової, науково-методичної роботи та міжнародних зв'язків
4.	Рівень задоволення студентів якістю методичних матеріалів (середній бал за 5 - бальною системою)	Зав. лабораторії соціологічних досліджень	Раз на рік	Аналіз параметрів процесу “Методичне забезпечення”	Директор, заступник директора з наукової, науково-методичної роботи та міжнародних зв'язків, заступник директора з науково-педагогічної роботи та інноваційної діяльності, декан факультету, завідувач кафедри

Критичні значення показників результативності процесу

№ з/п	Показник (параметр)	Максимальне значення	Фактичне значення
1	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні кафедри (K_1), %	50	
2	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні Методичної ради факультету (K_2), %	30	
3	Рівень повернення методичного матеріалу на рівні Методичної ради інституту (K_3), %	10	
4	Рівень задоволення студентів якістю методичних матеріалів (середній бал за 5 - бальною системою)	5	

Вважаємо, що у сучасних умовах необхідним є створення структурного підрозділу з управління і контролю якості освіти – Центру якості освіти, який повинен здійснювати цілісну оцінку системи показників результативності та ефективності діяльності інституту за такими напрямками:

- постійно здійснювати моніторинг значущості показників виміру якості освіти з метою удосконалення та розширення кількісних та якісних показників;
- проводити щорічно перевірку залишкових знань студентів усіх напрямів і спеціальностей з 1 по 5 курс;
- оцінку якості “кінцевого продукту” на основі соціологічної інформації про випускників та їхню ділову, творчу та суспільну кар’єру;
- якісну оцінку випускників за кількома тимчасовими зрізами після закінчення навчального закладу;
- виявлення вимог ринку праці і прогнозу його стану на короткотривалу та довгострокову перспективу;
- виявлення задоволеності випускників отриманою професійною підготовкою (анкетування випускників);
- об’єктивне обґрунтування необхідності ліцензування й відкриття нових напрямів підготовки фахівців.

Оцінювання результативності науково-дослідної роботи у ЧТЕІ КНТЕУ за чинними показниками (табл. 4) показало, що у процесі “Науково-дослідна робота” потрібно розширити систему оцінкових показників за рахунок введення, зокрема таких показників, як: кількість наукових шкіл; частка викладачів, які брали участь у виконанні кафедральних науково-дослідних тем; частка викладачів, які отримали престижні нагороди; кількість наукових грантів; частка студентів, які залучаються до виконання кафедральних науково-дослідних тем; частка студентів–переможців конкурсів студентських наукових робіт та престижних премій; частка аспірантів, які захистили дисертації протягом року після закінчення аспірантури; частка випускників, які отримали престижні нагороди за проведені дослідження.

Оцінка результативності та ефективності науково-дослідної роботи у ЧТЕІ КНТЕУ

№ з/п	Показники	Рік	
		план.	факт.
1	Публікаційна активність		
	1.1. Кількість статей у виданнях, які входять до переліку ВАК України, одиниць		
	1.2. Кількість статей у міжнародних виданнях, одиниць		
	1.3. Кількість тез доповідей конференцій		
	1.4. Кількість виданих монографій, підручників, посібників		
	1.5. Кількість підручників і посібників з грифом МОН		
	1.6. Питома вага підручників і посібників з грифом МОН у загальній їх кількості, %		
	1.7. Питома вага статей у виданнях, які входять до переліку ВАК України, у загальній кількості статей, %		
2	Виконання НДР		
	2.1. Кількість актів впровадження НДР кафедри/інституту		
	2.2. Кількість науково-дослідних тем кафедри/інституту		
	2.3. Кількість НДР кафедри/інституту, зареєстрованих в Українському інституті науково-технічної економічної інформації		
	2.4. Питома вага НДР кафедри/інституту, зареєстрованих в Українському інституті науково-технічної економічної інформації, у загальній кількості НДР, %		
3	Участь у науковій, науково-методичній та науково-організаційній роботі		
	3.1. Кількість викладачів, залучених до виконання НДР		
	3.2. Загальна кількість наукових заходів, в яких взяли участь викладачі кафедри/інституту (конференції, круглі столи, симпозиуми тощо)		
	3.3. Кількість викладачів кафедри, які є членами експертних, спеціалізованих вчених рад		
4	Навчання в аспірантурі та докторантурі		
	4.1. Кількість аспірантів (здобувачів), які захистили дисертації у звітному році		
	4.2. Загальна кількість аспірантів (здобувачів) кафедри/інституту.		
	4.3. Кількість докторантів (здобувачів), які захистили дисертації у звітному році		
	4.4. Загальна кількість докторантів (здобувачів) серед співробітників кафедри/інституту		
	4.5. Питома вага аспірантів (здобувачів), які захистили дисертації у звітному році, у загальній кількості аспірантів (здобувачів) кафедри/інституту, %		
	4.6. Питома вага докторантів (здобувачів), які захистили дисертації у звітному році, у загальній кількості докторантів (здобувачів) кафедри/інституту, %		
4.7. Питома вага аспірантів і докторантів (здобувачів), які захистили дисертації у звітному році, у загальній чисельності професорсько-викладацького складу кафедри/інституту, %			
5	Керівництво НДРС		
	5.1. Кількість студентів, які брали участь у всеукраїнських/міжнародних наукових конкурсах під керівництвом викладачів кафедри/інституту та стали призерами (медалі, грамоти, дипломи)		
	5.2. Кількість студентів, які брали участь у всеукраїнських/міжнародних наукових конкурсах під керівництвом викладачів кафедр(и)		
	5.3. Кількість опублікованих студентами статей у фахових виданнях України та інших країн під керівництвом викладачів кафедр(и)		

	5.4. Загальна кількість опублікованих студентами статей, тез доповідей у фахових наукових збірниках, збірниках матеріалів міжнародних науково-практичних конференцій, виданих за кордоном, під керівництвом викладачів кафедр(и)		
	5.5. Питома вага опублікованих студентами статей у фахових виданнях України та інших країн під керівництвом викладачів кафедр(и) у загальній кількості публікацій студентів		
	5.6. Питома вага опублікованих студентами статей, тез доповідей у фахових наукових збірниках, збірниках матеріалів міжнародних науково-практичних конференцій, виданих за кордоном, під керівництвом викладачів кафедр(и) у загальній кількості публікацій студентів		

Сьогодні відсутня єдина Концепція щодо розроблення і впровадження системи управління якістю освіти у ВНЗ. Тому, на нашу думку, доцільно запропонувати на державному рівні участь Інституту інноваційних технологій в:

- розробленні моделі системи управління якістю освіти відповідно до вимог ISO 9001–2009, яка повинна узгоджуватися з Національною системою рейтингового оцінювання вищих навчальних закладів;
- розробленні методики впровадження системи управління якістю освіти у ВНЗ на єдиній платформі оцінкових показників, критеріїв, індикаторів рейтингу науково-педагогічних працівників та рейтингу ВНЗ з використанням сучасних інформаційних технологій;
- періодичному проведенні всеукраїнських та міжнародних конференцій з питань управління якістю у сфері вищої школи;
- періодичному проведенні навчальних семінарів, консультацій з розповсюдження інформації щодо питань оцінювання якості освіти у ВНЗ.

Висновки. Розроблення і впровадження системи управління якістю у ВНЗ спрямовані на поліпшення якості надання освітніх послуг, підвищення стабільності діяльності та скорочення непродуктивних втрат ВНЗ на основі результатів проведених соціологічних досліджень, анкетування студентів, пропозицій співробітників, рекомендацій внутрішніх аудиторів щодо систематизації, підпорядкованості та відповідальності за функціонування процесів, налагодження співпраці із структурними підрозділами, вдосконалення документообігу.

Система показників результативності та ефективності в динаміці дає можливість вищому керівництву ВНЗ визначати позитивні та негативні тенденції у реалізації процесів, передбачати заходи щодо вдосконалення діяльності науково-педагогічних працівників та структурних підрозділів у підготовці конкурентоспроможного фахівця, вдосконалювати систему показників на основі підвищення вимог щодо оцінки значущих показників та впровадження нових якісних і кількісних оцінкових показників якості освіти у вищій школі.

1. Ватолкина Н.Ш. *Современные подходы к определению содержания категории “качество высшего образования”* / Н.Ш. Ватолкина. *Управление организационным развитием социально-экономических систем: сб. ст. Межнунар. науч.-практ. конф. (25–26 апреля 2002 г.)*. – Челябинск: Изд-во ЮурГУ, 2002. – С. 362–366. 2. Волков В.І. *Система якості вищих навчальних закладів: теорія і практика* / О.І. Волков, Г.І. Хімичева, А.С. Зінкін. – К.: Наук. думка, 2006. – 201 с. 3. Загородній А.Г. *Європейська система забезпечення якості вищої освіти* / А.Г. Загородній. – К.: Вища шк., 2006. – №4. – С. 15–22. 4. Згуровський М.З. *Болонський процес – структурна реформа вищої освіти на європейському просторі* / М.З. Згуровський // *Режим доступу: <http://www.ntu-kpi.kiev.ua>*. 5. Каменская Е. *Виступ 12–13 березня 2001 р. в російському Університеті дружби*

народів на “круглому столі” з проблем якості вищої освіти: “Обеспечение качества высшего образования: российский опыт в международном контексте”) / Е Каменская // *Alma Mater* (“Вестник высшей школы”). – 2001. – №6. – С. 10–16. 6. Карпенко М.М. Пріоритети розвитку вищої освіти в Україні в руслі загальноєвропейських тенденцій / М.М. Карпенко // Режим доступу: / <http://www.niisp.gov.ua>. 7. Сафонова В.Є. Формування концептуальних підходів до вдосконалення якості вищої освіти / В.Є. Сафонова // *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. – 2011. – №1. – С. 202–208. 9. Шуляр Р.В., Шуляр Н.В. *Управління якістю: навч. посіб.* / Р.В. Шуляр, Н.В. Шуляр. – Львів: Вид-во Львівського Національного університету “Львівська політехніка”, 2009. – 160 с.

УДК: 338.2

В.О. Семенишин

Львівський національний університет імені Івана Франка

КЛАСИФІКАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙ НА РИНКУ ПРАЦІ В ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ

ã Семенишин В.О., 2013

Проаналізовано підходи до класифікації комунікацій на ринку праці в економіці України. Зокрема встановлено, що комунікації на ринку праці можна класифікувати за двома напрямками, а саме: класифікація комунікацій за ознаками, які пов’язані із функціонуванням специфічного ринку, та класифікація комунікацій за ознаками, які пов’язані із формуванням та передачею інформації.

Ключові слова: комунікації, класифікація комунікацій, класифікаційні ознаки комунікацій ринку праці.

V.O. Semenyshyn

Lviv National University named after Ivan Franko

CLASSIFICATION OF COMMUNICATIONS ON LABOUR MARKET OF UKRAINIAN ECONOMY

ã Semenyshyn V.O., 2013

In the article the approaches to classification of communications on the labor market of Ukrainian economy are analyzed. It was also determined that communications in labor market can be classified in two directions: classification of communications by features which are connected with functioning of the particular market and classification of communications by features which are connected with forming and transformation of messages.

Key words: communications, classification of communications, classification features of communications on labor market.

Постановка проблеми. Ефективне управління ринком праці різних галузей економіки значною мірою залежить від якості комунікаційних процесів. Класифікація комунікацій є одним із ключових чинників ефективного аналізування комунікацій на ринках різних типів. Відповідно формування логічної класифікації комунікацій на ринку праці в економіці України сприятиме кращому розумінню взаємозв’язків між суб’єктами такого ринку та формуванню ефективних методів управління такого типу ринком.