

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ ЯК ЕЛЕМЕНТУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СФЕРІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

© В. Богом'я, В. Кириченко, 2017

Державне підприємство „Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості”, Київ, Україна

У системі управління якістю Інституту підготовки фахівців (ІПФ) Національного органу стандартизації персонал — один з ключових видів ресурсів. Однією з головних задач співробітників ІПФ є забезпечення високої якості надання послуг, в тому числі організація навчального процесу. Велике значення надається формуванню комфортного для студентів інформаційного середовища і вдосконалення технологій роботи. Наявність в ІПФ сертифікованої системи управління якістю гарантує безперебійне функціонування процесів, орієнтацію на користувача, і як наслідок, стабільну якість послуг, що визначається вимогами до внутрішніх виробничих і організаційних процесів [2]. Ця система стала важливою підмогою при створенні системи управління знаннями (СУЗ), яка є невід'ємним фактором цілісності системи управління якістю. Глобальна мета СУЗ в ІПФ — підвищення конкурентоспроможності освітніх послуг — передбачає чотири основні стратегічні цілі: створення і впровадження науково-технічних інновацій і інноваційних форм навчання, конкурентна розвідка ринку освітніх послуг і швидкість реагування на зміну його тенденцій, ефективність використання знань, постійне підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу. До основних цілей створення СУЗ в ІПФ можна віднести забезпечення безперервної професійної освіти фахівців та впровадження плану, як зробити приховані знання зрозумілими і доступними для широкого поширення, а саме: забезпечувати збереження всіх накопичених знань і їх активне використання для організації навчання, вирішення поточних проблем і складання стратегічних планів, сприяти підвищенню і підтримці на належному рівні професійної грамотності співробітників, забезпечувати можливість бути гнучким в організації навчального процесу, визначати необхідність придбання нових інтелектуальних активів або відмови від застарілих, забезпечувати максимальну віддачу від інтелектуальних ресурсів для досягнення стратегічних цілей організації [1]. Для досягнення цілей ІПФ запропоновані наступні програми підвищення кваліфікації, які спрямовані на: 1) передачу співробітникам професійних знань і навичок, що відповідають сьогоdnішнім і завтрашнім вимогам у сфері навчання; 2) підвищення рівня трудової мотивації, прихильності співробітників до роботи всієї організації; 3) створення стабільної системи професійного розвитку з використанням різних форм підвищення кваліфікації; 4) вдосконалення професійної діяльності співробітників; 5) підвищення загальнокультурного рівня. Одним з основних активів вважаються глобальні бази знань, що охоплюють всі напрямки діяльності. Одного разу вирішене питання негайно потрапляє в глобальну базу знань і може бути використане будь-яким співробітником, що значно скорочує витрати інституту, дозволяючи багаторазово використовувати отриманий досвід, і захищає її від втрати досвіду і знань при звільненні провідного фахівця [3]. У будь-якому випадку грамотно побудована СУЗ покращує конкурентні переваги, дозволяє більш ефективно поширювати досвід кожного співробітника, впроваджує нові способи роботи, створює додаткові можливості спілкування, підвищує продуктивність праці, поліпшує процеси прийняття рішень, підвищує якість знання і взаємодії викладачів і студентів.

Загальний висновок може бути зведений до того, що СУЗ порівняно молода дисципліна, але вже займає високе місце, як з академічної точки зору, так і з точки зору управління якістю. Зміни в сфері освіти нерозривно пов'язані з процесами, що відбуваються в соціально-політичному та економічному житті світового співтовариства.

1. Нечаев Н. Н., Рябков О. А. Управление знаниями в образовательных учреждениях // Психолого-педагогические проблемы развития. Педагогические науки. — М. : ИПК МГЛУ „Рема”, 2009. — С. 208–218. — (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 562) 2. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) — [Введ. в дію 01.07.2016]. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 29 с. — (Національний стандарт України). 3. Уринцов А. И. Управление знаниями. Теория и практика . — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 255 с.