

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТОК УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВНОСТІ

Випуск 6

*Матеріали VI Всеукраїнської
науково-практичної конференції
“Державне управління: стратегія і тактика
формування сучасного фахівця”,
м. Київ, МАУП 29 жовтня 2011 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2011

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 8 від 28.09.11)*

Редакційна колегія

М. Ф. Головатий (голова), д-р політ. наук, проф., *В. В. Омельчук* (заступник голови), канд. іст. наук, *П. Ф. Вознюк* (відповідальний секретар), канд. політ. наук, доц., *І. П. Бідзюра*, д-р політ. наук, проф., *П. П. Гай-Нижник*, д-р іст. наук, старш. наук. співроб., *Ю. О. Куц*, д-р наук держ. упр., *І. П. Лопушинський*, д-р наук держ. упр., проф., *В. М. Піскун*, д-р іст. наук, старш. наук. співроб., *Я. Ф. Радиш*, д-р наук держ. упр., проф., *І. В. Розпутенко*, д-р наук держ. упр., проф., *Г. П. Ситник*, д-р наук держ. упр., проф., *П. К. Ситник*, д-р філос. наук, проф., *Ю. П. Сурмін*, д-р соц. наук, проф., *В. В. Утвенко*, канд. іст. наук, доц., *М. В. Чечетов*, д-р наук держ. упр., проф., *Н. П. Ярош*, д-р наук держ. упр., *Н. М. Чернуха*, д-р пед. наук, проф.

Видання здійснене в рамках проекту
“Наукові праці МАУП”

Становлення і розвиток української державності: [зб. наук. пр.] / МАУП. —
С76 К.: ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2011 —

Вип. 5 : Матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. “Державне управління: стратегія і тактика формування сучасного фахівця”, м. Київ, МАУП, 29 жовт. 2011 р./ редкол.: М. Ф. Головатий (голова) [та ін.]. — 2011. — 428 с. : іл. — Бібліогр. в кінці ст.

У пропонованому збірнику подано статті учасників науково-практичної конференції, присвяченої найважливішій проблемі сьогодення — становленню України як держави. Розглядається формування державності в Україні у різні періоди історії та в різних аспектах.

Для науковців і державних службовців, політиків і політологів, викладачів і студентів, а також усіх, хто цікавиться розвитком Української держави і суспільства.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

Л. І. Корсуненко Нормативно-правові основи функціонування і розвитку інституту державної служби у сучасній Україні.....	243	Н. В. Кляшторна Соціогуманітарні вектори державного управління в Україні	302
В. Ф. Солонина Судовий захист права власності: питання теорії і практики.....	249	Я. І. Ніколаєва Етика державного службовця	308
О. В. Білик Управління інформаційними державними закладами в умовах інформатизації	254	В. О. Соловар Держава і управління Київської Русі	310
О. М. Посвистак Менеджмент якості освіти як стратегія вдосконалення діяльності бібліотеки ВНЗ	258	А. А. Поєдинок Стратегія і тактика управління персоналом.....	313
В. О. Сухомлінов Аналіз і оцінка стану інформаційної безпеки на підприємствах: регіональний аспект.....	262	О. В. Романович Принцип поділу державної влади та сучасні проблеми реалізації в Україні	315
Прудніков М. В. Аналіз ефективності існуючої системи формування місцевих бюджетів в Україні	266	В. В. Борейчук Аналіз діяльності благодійництва як соціального явища.....	320
А. М. Медвідь, Ю. А. Слюсар Розвиток державного управління і державної служби на теренах України	272	О. В. Ємишанова Управління трудовими міграціями в рамках міжнародної системи	323
З. І. Розгач Державна політика України у сфері попередження бездоглядності та безпритульності дітей.....	277	А. М. Соколова Шляхи та механізми підвищення ефективності місцевого самоврядування в Україні.....	326
Л. І. Костенко Системно-структурна характеристика загальнодержавної системи забезпечення безпеки дорожнього руху на регіональному рівні.....	281	О. Л. Димарчук ЗМІ в системі державного управління	329
О. А. Доронін Державне регулювання розвитку об'єктів інфраструктури аграрного ринку (концептуальні засади, методологічні підходи).....	286	О. О. Бушин Державне управління в Україні в умовах становлення нових економічних інститутів	331
О. О. Малишенко Розробка механізмів фінансово-кредитної підтримки розвитку малого підприємництва	291	А. Ю. Костенко Державна служба в Україні: становлення і розвиток	333
О. Я. Гулько Концептуальні засади реформування державного управління в новітній Україні ..	296	Д. О. Трібель Психологічні особливості управління організаційними структурами.....	335
К. О. Василенко Основні проблеми здійснення місцевого самоврядування в Україні	298	Ю. Гончар Мотивація та стимулювання праці як засіб підвищення ефективності діяльності підприємств	338
Г. О. Чічкань Сутність державної служби як механізму взаємозв'язку між державою та громадянином	300	О. Грицан Імідж лідера як ефективний засіб впливу: аналітико-теоретичний аналіз	341
		М. Кобиш Організаційна культура керівника як регулятор організаційної діяльності.....	344
		А. Муштенко Організація управління персоналом на підприємстві	347

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ОСВІТИ ЯК СТРАТЕГІЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕКИ ВНЗ

Становлення і розвиток української державності, вип. 6, с. 258–261

Серед науковців побутує думка про те, що XXI ст. є століттям якості у всіх її проявах — якості продукції та послуг, праці, освіти, якості життя. Насиченість ринків різноманітною продукцією і послугами сприяло тому, що споживач отримав можливість вибору. Якщо раніше він бажав якості, то тепер її вимагає. Це привело до того, що забезпечення високої якості продукції та послуг перетворилось у магістральний напрям соціально-економічного розвитку більшості країн світу. Все це актуально і для України. Її прагнення інтегруватись у європейські і світові економічні структури вимагає засвоєння нових правил поведінки, які диктує ринкова економіка.

Сказане свідчить, що проблема забезпечення якості є комплексною і вирішувати її традиційними методами, тобто лише шляхом контролю якості готової продукції, практично неможливо. Має бути комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю. Відомий американський спеціаліст Едвард Демінг ще у 1950 р. писав, що на 85 % вирішення проблеми залежить не від людей, а від системи управління якістю [6, 11].

Майже в усіх ситуаціях повсякденного життя ми підсвідомо користуємося циклом управління (PDCA): (Plan — Do — Check — Act — планування — виконання — перевірка — реакція), що є широко розповсюдженим методом без-

перервного поліпшення якості. Цикл PDCA — поняття, яке можна застосовувати до будь-якого процесу і бібліотека ВНЗ тут не виняток.

Цей метод має і другу назву — колесо Демінга, через наочну кругову графічну інтерпретацію стадій циклу. Стадія планування циклу PDCA є однією з відповідальних. На цій стадії: вибирається актуальний напрям діяльності компанії, за яким необхідно провести заходи щодо поліпшення якості; здійснюється збирання необхідної інформації; проводиться оцінювання поточної ситуації; визначаються пріоритетні проблемні зони; здійснюється аналіз проблемних зон, у тому числі виявляються критичні причинно-наслідкові зв'язки; ставляться конкретні цілі, досягнення яких дозволить усунути проблемні зони або істотно зменшити їх негативний вплив на якість продукції.

Метою стадії планування циклу є перевірка оцінки даних, зібраних під час реалізації змін і встановлення рівня відповідності фактичних результатів поставленим цілям.

Нині однією з головних тенденцій розвитку української вищої школи є підвищення якості освіти. Цьому сприяє модернізація освіти, інтеграція вузів у міжнародний освітній простір, поява нових освітніх продуктів і послуг.

В умовах зростаючої конкуренції на ринку освітніх послуг на успіх можуть розраховувати вузи, що забезпечують

освіту високої якості. Якість освітніх послуг стає гарантією привабливості вузу і довіри споживачів. Мета статті полягає у прагненні дослідити один із ефективних способів забезпечення і підвищення якості освіти — розробку і впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) в роботу вузівських бібліотек.

Проблему застосування СМЯ в практиці функціонування бібліотек ВНЗ упродовж останніх років досліджували російські та українські науковці: Л. Влащенко, Т. Грищенко, І. Карпова, О. Картава, О. Нікитенко, Л. Онищук, Н. Размарілова, В. Рябов, С. Симаковська, М. Терехова, В. Удотова, Н. Чупрікова, В. Ярошук та ін. Теоретико-методологічні основи СМЯ в управлінні бібліотеками розглянуто у працях Л. Дубровіної. Окремі аспекти моніторингу якості бібліотечного обслуговування вивчали А. Клепиков і В. Ропотан. Питанням якості та ефективності роботи бібліотек присвятили свої праці відомі зарубіжні дослідники П. Бокхорст і Р. Полл [2, 11].

Система менеджменту якості навчального закладу складається із систем менеджменту якості окремих його підрозділів. Одним з підрозділів будь-якого ВНЗ є бібліотека, яка здебільшого надає інформаційні послуги студентам, викладачам і науковцям. Під якістю в бібліотеці потрібно розуміти сукупність властивостей і характеристик виробничої діяльності, які надають їй здатність задовольнити об'єктивні та суб'єктивні вимоги щодо інформаційного, освітнього, навчального та наукового процесів. Система управління якістю в бібліотеці необхідна для оптимізації робочих процесів.

Бібліотеки як постачальники інформації для вузу повинні поставити собі питання — що робити і як працювати більш ефективно для того, щоб надавати послуги більш високої якості, які безпосередньо впливають на

якість освіти? Незважаючи на те, що питання якості в бібліотеках активно розглядається і фактично всі розробки спрямовані на рішення одного важливого завдання — підвищення якості інформаційно-бібліотечного обслуговування навчального і наукового процесу університету, забезпечення ефективності функціонування бібліотеки та її інтеграцію в інформаційну систему університету, хоча на сьогоднішній день питання впровадження менеджменту якості в роботу вузівських бібліотек України лише починає розроблятися. Значний науковий інтерес викликає аналіз цих інновацій в управлінні як зарубіжними, так і вітчизняними бібліотеками ВНЗ, зокрема питання розроблення і впровадження СМЯ як чинника модернізації освіти країни в контексті приєднання до Болонського процесу.

Варто зазначити, що Національний авіаційний університет (НАУ) — перший державний вищий навчальний заклад в Україні, який отримав міжнародний сертифікат якості. Наукова бібліотека НАУ взяла активну участь у впровадженні цієї системи. Складність її реалізації полягала в тому, що для отримання сертифікату відповідності ISO 9001:2000 необхідно було запровадити нові технології та процедури управління, які спрямовані на задоволення потреб споживачів і забезпечення якості послуг [2, 10].

Менеджмент якості — це одна з функцій управління організацією, у тому числі і бібліотекою, що дає змогу реально забезпечити високий рівень якості послуг за рахунок розумного керування. Система якості в бібліотеці створюється відповідно до специфіки і завдань бібліотеки. Стандарт ІСО 9001:2000 визначає таку методику побудови системи якості, за якої система може бути офіційно сертифікована.

Сертифікація СМЯ бібліотеки, сама по собі, не може забезпечити підвищен-

ня якості роботи. Але вона показує, що система якості бібліотеки організована відповідно до визначених вимог і ефективно функціонує, забезпечуючи стабільну і високу якість її послуг. Завдання бібліотеки — створити ефективну систему менеджменту якості, а не величезне нагромадження паперів, що пишуться і складаються в стіл.

Впровадження системи управління якістю освітньої діяльності повинне ґрунтуватися на принципах: орієнтація на підвищення задоволеності користувачів освітніх послуг; лідерство керівництва; залучення працівників до створення та функціонування системи управління якістю; застосування процесного підходу та методології, відомої як “Плануй–Виконуй–Перевірй–Дій”; системний підхід до управління; постійне поліпшення системи якості в діяльності організації; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Що може дати система менеджменту якості бібліотекам ВНЗ? Найголовніше — підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін: користувача, бібліотеки і персоналу бібліотеки.

Для користувачів: максимальний облік їхніх потреб (задовольнити існуючі потреби). Вивчаючи потреби користувачів, визначити ознаки зразкової бібліотеки:

- Цілодобовий режим роботи (включений доступ до всіх ресурсів бібліотеки через Інтернет, у тому числі до електронного каталогу);
- “Живий” web-сайт: (щоденна актуалізація всієї оперативної інформації про роботу бібліотеки і т. д.; актуалізація в режимі реального часу ресурсів бібліотечної інформаційної системи);
- розмаїтість і повнота джерел інформації (у тому числі в режимі on-line, на CD-ROM, дискетах,);

- мінімізація витрат на пошук та одержання інформації і максимізація електронних сервісів у цій галузі;
- швидка і зручна допомога з боку кваліфікованого й уважного персоналу бібліотеки у випадку проблем щодо пошуку й одержання видань;
- максимальна кількість додаткових сервісів (послуги ксерокопіювання, робота з текстовими редакторами (Word, Excel і ін.).
- зручне розташування читальних залів і абонементів.

Для бібліотеки:

- вдосконалення системи управління;
- підвищення ефективності роботи;
- єдина система документації;
- довгострокові і взаємовигідні відносини з постачальниками (Видавництва і книготорговельні фірми);
- підвищення іміджу у вузі та бібліотечному співтоваристві;
- одержання конкурентних переваг при участі у міжнародних проєктах, грантах.

Для персоналу:

- максимальна реалізація можливостей співробітників — підвищується зацікавленість у роботі — кожен відчуває свою значимість (мотивація);
- технологічні процеси стають прозорі — зрозумілий розподіл функцій — хто чим займається, хто за що відповідає;
- безперервність процесу навчання і підвищення кваліфікації; підвищення іміджу бібліотекаря.

Створення системи менеджменту якості є досить складною і трудомісткою роботою. Тут важливо розуміти, що при впровадженні СМЯ використовуються існуючі в бібліотеці організаційна структура, технологічні процеси і

нормативно-регламентуюча документація. А СМЯ є тим інструментом, за допомогою якого всім цим можна керувати і гарантувати, що йде постійне поліпшення діяльності бібліотеки.

Досвід сертифікації СМЯ російських та українських бібліотек ВНЗ показав, що при підготовці до впровадження системи необхідно провести ряд організаційних заходів:

- розведення загальних зборів;
- створення робочої групи з якості;
- розробка календарного плану впровадження з відповідальними і встановленими термінами виконання робіт;
- розробка системи інформування співробітників з питань СМЯ.

Впровадження СМЯ можна розділити на наступні етапи: мотивація і навчання персоналу; вихідний аналіз (попередній аудит СМЯ); проектування СМЯ (розробка документів — місії, політики, цілей в області якості, розробка карти процесів бібліотеки); документація СМЯ; внутрішній аудит; сертифікаційний аудит; постійне поліпшення.

Підсумовуючи все зазначене сформулюємо переваги, що отримують бібліотеки, беручи участь у сертифікації або використовуючи СМЯ як інструмент управління: Сертифікація — отримання сертифікату — визнання організації; усі зацікавлені сторони отримують підтвердження високої якості роботи і надійності організації; виробляється незалежна оцінка ефективності системи управління, і визначаються області, де необхідні першочергові по-

ліпшення роботи; створення СМЯ формує імідж бібліотеки, що прагне до поліпшення якості своїх послуг. Інструмент керування — визначається стратегія розвитку бібліотеки; створюється ефективна система управління на принципах постійного удосконалення; систематизуються всі дії з поліпшення якості; в основі змін лежить система самовдосконалення, динаміка якої вимірюється шляхом самооцінки; постійно ведеться пошук кращих рішень.

Література

1. Азеев Є. Я., Управління якістю: Навч.-метод. посіб. — Л.: Новий Світ-2000, 2009. — 240 с.
2. Вахнован В., Шкурко О. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету // Вісн. Книжкової палати. — 2009. — № 4. — С. 10–13.
3. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О. І. Локшиною. — К.: К. І. С., 2004. — 128 с.
4. Пойченко А. Стратегія впровадження системи управління якістю в вищому навчальному закладі // Вісн. Нац. академії держ. упр. при Президентів України. — 2006. — № 3. — С. 195–201.
5. Системи якості вищих навчальних закладів / О. Л. Волков, Віткін, Г. І. Хімічева, А. С. Зенкін. — К.: Наук. думка, 2006. — 301 с.
6. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник. — 3-тє вид. випр. і допов. — К.: Знання, 2007. — 471 с.