

зростання потреби в міждисциплінарних підходах для досягнення технічного прогресу. Це означає, що на сучасному етапі матеріалознавство потребує сумісних зусиль фізиків, металургів, хіміків, тощо.

Таким чином, при підготовці матеріалознавців необхідно забезпечувати отримання знань з різних наукових і інженерних дисциплін, знайомити студентів в процесі навчання з результатами як фундаментальних, так і прикладних досліджень, розробок і проектів. Основними дисциплінами, що складають базис матеріалознавства, є фізика, хімія, металургія, а також інженерні дисципліни. Виклики сучасного етапу науково-технічного прогресу зумовлюють також важливість для сучасного інженера-матеріалознавця знань в області економіки, екології та управління. Матеріалознавець повинен враховувати удосконалення енергетичних технологій, включаючи розвиток екологічно чистих технологій виробництва та використання енергії, а також необхідність енергозбереження.

УДК 378:37.014.6:005.6

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПРИНЦИПІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ

Г.М. Гаряєва

доцент кафедри права НТУ «ХП»

garyayeva_anna@ukr.net

Т.А. Пащенко

здобувач магістерського рівня вищої освіти, НТУ «ХП»

Вступ: На всіх етапах життя люди прагнули до якості у різних сферах життя, і на сьогоднішній час коли наша країна зробила великий крок до прогресу, система якості стала дуже необхідною і не тільки в побутових цілях, але і в якості освіти. Система якості освіти має велику роль в формуванні і розвитку нашої країни, яка впевненими кроками прямує в ЄС.

Мета: познайомити оточуючих з системою якості освіти, показати її необхідність в сучасному житті.

Результати дослідження:

Якість – це ступінь до якого сукупність власних характеристик об'єкта відповідає вимогам (вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони чи сама організація).

Управління якістю [1, с. 5] – це скоординована і взаємопов'язана діяльність з управління вибудована таким чином, щоб забезпечити надійну і безперервну роботу організації щодо якості.

Управління якістю вважається плідним (ефективним) американським винаходом, що поступово поширився світом. Однак, насамперед, в японському варіанті метод «управління якістю» не лише знайшов реальних і активних прихильників, а й виявився більш перспективним щодо упровадження. Цей метод передбачає встановлення технічних і виробничих норм на виробництві фахівцями та інженерами. Що ж стосується звичайних робітників, то для них залишається лише завдання добросовісно виконувати вказівки і встановлені норми [3].

Під забезпеченням якості розуміються всі плановані до реалізації види діяльності в рамках системи менеджменту якості (програми управління), що визначають можливість і умови надання об'єкту управління необхідних якісних характеристик. Забезпечення якості стосовно до освіти – розробка комплексу необхідних заходів щодо досягнення показників якості освіти на рівні вимог, встановлених в освітніх стандартах, іншої нормативної документації, а також вимог споживачів. Елементами системи забезпечення якості виступають розробка освітніх програм, кваліфікаційних вимог до викладачів,

змісту атестаційних процедур, розподіл відповідальності та повноважень, організація взаємодії тощо.

Можна сформулювати перелік умов, при відсутності яких ні про яке управління, у тому числі управління якістю освіти, взагалі не може йти мова.

1. Це наявність ясно сформульованої мети управління і критеріїв її досягнення, визначених до початку процесу управління.

2. Наявність достовірної інформації про стан об'єкта управління на будь-якому етапі управлінського циклу.

3. Можливість вимірювання показників стану об'єкта управління на будь-якому етапі управлінського циклу.

4. Наявність певного переліку альтернативних варіантів досягнення цілей управління – способів реалізації програми врядування та формалізованого методу побудови і перебору цих альтернатив.

5. Можливість досить повної оцінки наслідків здійснення кожної з альтернатив, в тому числі і з точки зору її відповідності або невідповідності цілям і існуючих обмежень.

Перехід від загального визначення управління до поняття менеджменту якості передбачає виявлення специфіки керуючої і керованої систем, а також дії, що управляє.

Об'єктом управління якістю згідно з міжнародними стандартами може бути: діяльність або процес; результат діяльності або процесів, який, у свою чергу, може бути матеріальним (наприклад, написаний викладачем підручник), нематеріальних (наприклад, засвоєна при його прочитанні інформація) або комбінацією із них; організація, система чи окрема особа; будь-яка комбінація із них.

Методи управління – способи, якими суб'єкти управління впливають на елементи системи освіти та освітнього процесу, забезпечуючи досягнення запланованого результату. Традиційно виділяють такі групи методів: економічні, що забезпечують створення економічних умов, що спонукають працівників освітньої сфери вивчати запити споживачів, організовувати і здійснювати освітню діяльність, що задовольняє ці потреби та запити; соціально-психологічні, що впливають на мотивацію учасників освітнього процесу із досягнення високої якості освіти, а також передбачають, з одного боку, заохочення педагогічних працівників на досягнення високої якості, а з іншого – систему санкцій за неякісну освіту; організаційно-розпорядчі, здійснювані за допомогою обов'язкових для виконання стандартів, директив, наказів, вказівок керівників; педагогічні, які включають усі етапи створення якості освіти від педагогічного проектування до педагогічного аналізу і забезпечують оптимальну взаємодію педагогічних працівників та тих, хто навчається.

Принципи управління якістю освіти: орієнтація на замовника; лідерство; задіяність персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на підставі фактичних даних; керування взаємовідносинами.[2, с.3].

1) Орієнтація на замовника. Основну увагу в управлінні якістю приділяють задоволенню вимог замовника та прагненню до перевершення його очікувань.

Сталого успіху досягають, якщо організація привертає та утримує довіру замовників й інших відповідних зацікавлених сторін. Кожний аспект взаємодії із замовником становить можливість створити більшу цінність для замовника. Розуміння поточних і майбутніх потреб замовників й інших зацікавлених сторін сприяє сталому успіху організації.

Деякі можливі ключові вигоди: збільшення цінності для замовника; збільшення задоволеності замовника; поліпшення лояльності замовника; збільшення кількості

повторних бізнесових операцій; покращення репутації організації; розширення бази замовників; збільшення доходів і ринкової частки.

Можливі дії охоплюють: визнання безпосередніх і опосередкованих замовників як таких, що одержують цінність від організації; розуміння поточних і майбутніх потреб та очікувань замовників; пов'язування цілей організації з потребами та очікуваннями замовників; доведення до відома всіх в організації про потреби та очікування замовників; планування, проектування, розроблення, виготовлення, доставка та підтримка продукції та послуг, щоб задовольнити потреби й очікування замовника; вимірювання та моніторинг рівня задоволеності замовника й виконання відповідних дій; визначення та виконання дій щодо потреб і доречних очікувань відповідних зацікавлених сторін, які можуть позначитися на задоволеності замовника; активне керування стосунками із замовниками для досягнення сталого успіху.

2) Лідерство. Керівники на всіх рівнях установлюють єдність призначеності та напрямків розвитку і створюють умови для задіяності персоналу для досягнення цілей організації у сфері якості.

Створення єдності призначеності, спрямування і задіяності персоналу дає змогу організації узгоджувати свої стратегії, політики, процеси та ресурси для досягнення своїх цілей.

Деякі можливі ключові вигоди: підвищення результативності та ефективності в досягненні цілей організації у сфері якості; покращення координації процесів організації; поліпшення інформаційного зв'язку між рівнями та функціями організації; розвинення та поліпшення спроможності організації та її персоналу отримувати бажані результати.

Можливі дії охоплюють: інформування персоналу організації про її місію, бачення, стратегію, політики та процеси; створення та підтримка спільних цінностей, справедливості та етичних моделей поведінки на всіх рівнях організації; формування культури довіри та чесності; заохочення до зобов'язання щодо якості в масштабі всієї організації; забезпечення того, щоб керівники на всіх рівнях слугували позитивними прикладами для персоналу в організації; забезпечення персоналу необхідними ресурсами, навчанням і наданням повноважень, щоб діяти прозоро та відповідально; надихання, заохочування та визнання внеску персоналу.

3) Задіяність персоналу. Компетентний, правомочний та задіяний персонал на всіх рівнях в організації — суттєво важливий для покращення спроможності організації створювати цінність.

Щоб результативно та ефективно керувати організацією, важливо поважати та залучати весь персонал на всіх рівнях. Визнання, право наділення та підвищення компетентності сприяє задіяності персоналу до досягнення цілей організації у сфері якості.

Деякі можливі ключові вигоди: поліпшене розуміння персоналом цілей організації у сфері якості та підвищена мотивація до їх досягнення; підвищення залученості персоналу до діяльності з поліпшення; підвищення фахового розвитку, ініціативності та креативності персоналу; підвищення задоволеності персоналу; збільшення довіри та співпраці в межах всієї організації; збільшення уваги до спільних цінностей і культури в усій організації.

Можливі дії охоплюють: спілкування з персоналом задля сприяння його розумінню важливості його власного внеску; сприяння співпраці в усій організації; сприяння відвертому обговоренню та обміну знаннями й досвідом; уповноваження персоналу визначати обмежувальні чинники в роботі і без остраху брати на себе ініціативи; визнання

та винагородження персоналу за його внесок, набуття знань і самовдосконалення; надання можливості самооцінювати роботу з погляду реалізації особистих цілей; проведення обстеження, щоб оцінити рівень задоволеності персоналу, інформування про його результати і виконання відповідних дій.

4) Процесний підхід. Узгоджені та передбачувані результати досягають більш результативно та ефективно, якщо діяльність розуміють та нею керують як взаємопов'язаними процесами, які функціонують як цілісна система.

СУЯ складається із взаємопов'язаних процесів. Розуміння того, як ця система отримує результати, дає змогу організації оптимізувати систему та її дієвість.

Деякі можливі ключові вигоди: підвищення здатності зосереджувати зусилля на ключових процесах і можливостях для поліпшення; послідовні та передбачувані результати в системі узгоджених процесів; оптимізована дієвість завдяки результативному керуванню процесами, ефективному використанню ресурсів і зниженню міжфункційних бар'єрів; забезпечена змога організації формувати довіру зацікавлених сторін в її послідовності, результативності та ефективності.

Можливі дії охоплюють: визначення цілей системи та процесів, потрібних для їх досягнення; установа повноважень, обов'язків і підзвітності щодо керування процесами; розуміння можливостей організації та визначення обмежень у ресурсах перед виконанням дій; визначення взаємозалежності процесів і аналізування впливу на систему в цілому змін в окремих процесах; керування процесами та їх взаємозв'язками як системою для результативного та ефективного досягнення цілей організації у сфері якості; забезпечення наявності інформації, необхідної для функціонування та поліпшення процесів, а також для здійснення моніторингу, аналізування та оцінювання дієвості всієї системи; керування ризиками, які можуть вплинути на виходи процесів і загальні результати СУЯ.

5) Поліпшення. Успішні організації постійно зорієнтовані на поліпшення. Поліпшення важливе для організації, щоб підтримувати поточні рівні дієвості, реагувати на зміни в її внутрішніх і зовнішніх умовах, а також щоб створити нові можливості.

Деякі можливі ключові вигоди: поліпшені показники функціонування процесу, спроможності організації та підвищення задоволеності замовника; підвищена зосередженість на досліджуванні та визначенні докорінних причин за подальшого виконання запобіжних і коригувальних дій; підвищена здатність прогнозувати внутрішні та зовнішні ризики й можливості, а також реагувати на них; підвищене врахування як поступового, так й проривного поліпшення; збільшене використання набутих знань для поліпшення; підвищене прагнення до інновацій.

Можливі дії охоплюють: сприяння встановленню цілей щодо поліпшення на всіх рівнях організації; теоретичне та практичне навчання персоналу на всіх рівнях стосовно того, як застосовувати базові інструменти та методології для досягнення цілей щодо поліпшення; забезпечення компетентності персоналу для успішного просування та завершення проєктів щодо поліпшення; розроблення та впровадження процесів для реалізації проєктів щодо поліпшення в усій організації; відстеження, аналізування та проведення аудиту планування, запровадження, завершення та результатів проєктів щодо поліпшення; інтегроване розглядання поліпшень у розробленні нових або модифікованих продукції та послуг, а також процесів; визнання та винагородження за поліпшення.

6) Прийняття рішень на підставі фактичних даних. Рішення, базовані на аналізуванні й оцінюванні даних та інформації, із більшою ймовірністю уможливають бажані результати.

Прийняття рішень може бути складним процесом і це завжди передбачає деяку невизначеність. Часто це охоплює чимало видів і джерел вхідних даних, а також їх інтерпретацію, яка може бути суб'єктивною. Важливо розуміти причинно-наслідкові зв'язки та можливі непередбачені наслідки. Аналізування фактів, доказів і даних зумовлює більшу об'єктивність і впевненість у прийнятті рішень.

Деякі можливі ключові вигоди: поліпшені процеси прийняття рішень; поліпшене оцінювання показників функціонування процесу та підвищення здатності досягати цілі; поліпшена операційна результативність та ефективність; збільшена здатність аналізувати, оспорювати та змінювати погляди й рішення; збільшена здатність демонструвати результативність минулих рішень.

Можливі дії охоплюють: визначення, вимірювання та здійснювання моніторингу ключових показників для демонстрації дієвості організації; забезпечення доступності до всіх необхідних даних відповідного персоналу; забезпечення, щоб дані та інформація були достатньо точними, надійними та захищеними; аналізування та оцінювання даних та інформації з використанням придатних методів; забезпечення компетентності персоналу, щоб аналізувати й оцінювати дані, за потреби; прийняття рішень та виконання дій на основі фактичних даних і виважено з урахуванням досвіду та інтуїції.

7) Керування взаємовідносинами. Для досягнення сталого успіху організації керують своїми взаємовідносинами з відповідними зацікавленими сторонами, наприклад, з постачальниками.

Відповідні зацікавлені сторони впливають на дієвість організації. Сталого успіху з більшою ймовірністю досягають, якщо організація керує взаємовідносинами зі всіма своїми зацікавленими сторонами, щоб оптимізувати їхній вплив на свою дієвість. Керування взаємовідносинами з мережами своїх постачальників і партнерів надзвичайно важливе.

Деякі можливі ключові вигоди: підвищена дієвість організації та її відповідних зацікавлених сторін завдяки врахуванню можливостей і обмежень, пов'язаних з кожною зацікавленою стороною; спільне розуміння цілей і цінностей зацікавленими сторонами; збільшена спроможність створювати цінність для зацікавлених сторін завдяки спільному користуванню ресурсами та знаннями, а також керуванню ризиками, пов'язаними з якістю; належно-керований ланцюг постачання, який забезпечує стабільний потік продукції та послуг.

Можливі дії охоплюють: визначення відповідних зацікавлених сторін (наприклад, постачальників, партнерів, замовників, інвесторів, працівників або суспільства в цілому) і їхніх зв'язків з організацією; визначення та встановлення пріоритетності взаємовідносин із зацікавленими сторонами, що ними потрібно керувати; встановлення взаємовідносин, які збалансовують вигоди короткострокового та довгострокового характеру; збирання інформації та обмін нею та експертним досвідом, і ресурсами з відповідними зацікавленими сторонами; вимірювання показників діяльності та забезпечення щодо них зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами, за потреби, щоб сприяти ініціативам з поліпшування; запровадження спільної діяльності щодо розвинення та поліпшування з постачальниками, партнерами та іншими зацікавленими сторонами; заохочування та визнавання поліпшення та досягнення постачальників і партнерів.

Одним з найважливіших етапів у формуванні та запровадженні СУЯ є порядок проведення оцінювання та сертифікації: подання та реєстрація заявки на сертифікацію СУЯ; формування комісії з оцінювання та сертифікації СУЯ; первинний сертифікаційний аудит; оформлення результатів оцінювання відповідності СУЯ; записи щодо виконання

робіт згідно з планом випуску продукції; технічний нагляд за сертифікованою СУЯ; повторне оцінювання відповідності СУЯ.

Слід зазначити що Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» одним із перших отримав сертифікат на систему управління якістю освіти який зареєстрований у реєстрі органу з сертифікації

№UA 80072/02071180/1-2007 який дійний до 28 листопада 2020 р. Цей сертифікат підтверджує високу якість освіти в НТУ «ХПІ» і спонукає до подальшого розвитку якості освіти.

Переваги впровадження системи управління якістю: своєчасне виявлення критичних процесів та їх виправлення; контроль якості абсолютно на всіх етапах надання послуг; чітке розмежування відповідальності; економія завдяки зниженню відсотку браку; створення репутації якісного надавача послуг; підвищення конкурентоспроможності; за рахунок впровадження зворотного зв'язку зі споживачами, збільшується ступінь лояльності і довіри до закладу; оптимізується документообіг закладу.

Висновки: Отже, у вузькому сенсі якість може означати якість продукції. У широкому сенсі поняття «якість» включає весь процес виконання робіт із випуску товарів та надання послуг: якість процесу виробництва, якість роботи підрозділів та персоналу (включаючи робітників, інженерів, керівних і адміністративних працівників), якість функціонування закладу вищої освіти як системи, якість (достовірність) інформації, якість обслуговування споживачів тощо.

Список використаних джерел:

1. ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, ID
2. ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).
3. СОУ МСК-4.2/009:2017 Політика в області якості ННЦ «Інститут метрології».

ПОДАТКОВІ РЕЖИМИ У СУЧАСНОМУ ВІДОБРАЖЕННІ ПОДАТКОВОГО ПРАВА

Олександр Герасименко

аспірант кафедри адміністративного, фінансового та інформаційного права
Київський національний торговельно-економічний університет

Податкове право на сучасному етапі його розвитку все більше тяжіє до ускладнення механізмів правового регулювання податкових правовідносин і збільшення бази їх нормативно-правового регулювання у Податковому кодексі України (далі – ПК України). Це зумовлює негативну тенденцію щодо загального сприйняття і розуміння норм податкового законодавства, а також у значній мірі ускладнює застосування податкових норм.

Одним із напрямків вирішення даної проблеми є підхід правового регулювання податкових правовідносин на основі податкових режимів. Проте відкритим залишається питання який підхід обрати для такого регулювання податкових правовідносин. Тобто обмежитись лише визначенням загального і спеціального податкового режимів, на основі розширення переліку спеціальних податкових режимів, або охопити і питання процесуального регулювання податкових правовідносин ввівши до податкового законодавства процесуальні податкові режими, як відповідники матеріальних режимів у їх процесуальному аспекті.

Як свідчать останні дослідження проведені у даному напрямку, серед науковців не існує однозначних позицій щодо нього. Так, Коломієць П.В. акцентує свою увагу перш за