**ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: ЗНАЧЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**Рибалко-Рак Л.А., кандидат економічних наук, доцент,**

**Полтавський університет економіки і торгівлі**

**Карюк І.А., вчитель-методист, спеціаліст вищої категорії**

**Комунальний заклад «Полтавська загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів №2»**

Ринкові умови господарювання актуалізують питання щодо удосконалення інституту публічних послуг як визначального чинника забезпечення реалізації прав громадян в демократичному суспільстві. Важливим чинником підвищення рівня суспільної довіри до владних структур є вдосконалення механізмів взаємовідносин між державними органами влади, органами місцевого самоврядування та громадянами.

Одним із суб’єктів надання публічних послуг є комунальні установи та організації, що здійснюють некомерційну діяльність, тобто задовольняють певні потреби територіальної громади і не мають за мету отримання прибутку. Однією з галузей діяльності таких суб’єктів є освіта. Освіта – це одна з найважливіших сфер людської діяльності, стратегічний пріоритет держави. Науково-практичні досягнення в цій галузі сприяли соціально-економічним та науково-технічним перетворенням у суспільстві і, водночас, викликали низку суперечностей, оскільки трансформаційні процеси у суспільстві та природі прямо чи опосередковано впливають на здійснення освітньої політики, функціонування системи освіти в цілому.

Методичним аспектам формування державної політики в галузі освіти присвячено наукові праці вітчизняних та іноземних дослідників – А. Адамського, А. Бардашкевича, П. Брауна,   
В. Дарманського, Д. Дзвінчука, В. Журавського, В. Лугового,   
І. Налєтова, В. Огнів'юка, Л. Палла, В. Полонського, Н. Протасова, О.Смоліна, Ж. Халлака та багатьох інших.

Проте, на сьогодні питання ефективності показників діяльності комунальних установ і організацій системи освіти, напрямів удосконалення їх систем управління, зокрема на засадах формування систем менеджменту якості, залишається актуальним.

Це зумовлено тим, що на сьогодні якісна освіта розглядається як один із індикаторів високого рівня життя, інструмент соціальної і культурної злагоди та економічного зростання.

Формування і впровадження системи менеджменту якості в сучасних закладах освіти спрямовано на підвищення рівня якості надання освітніх послуг через апробацію міжнародних стандартів ISO.

Характерною особливістю міжнародних стандартів ISO є їх універсальність, можливість бути застосованими в будь-якому секторі економіки. Вони слугують своєрідним методичним матеріалом у менеджменті якості. Тому їх впровадження в галузь освіти обумовлює необхідність стандартизації низки термінів.

Адаптуємо такі визначення стандартів ISO як «споживач» і «послуга» стосовно категорій педагогіки та освіти.

Відповідно до стандарту ISO, споживач – це одержувач продукції або послуг, наданих постачальником [1]. Споживачі освітніх послуг – це учні, студенти, слухачі, аспіранти (внутрішні споживачі) та системи освітніх організацій, установ у яких продовжують навчання здобувачі освітніх послуг (зовнішні споживачі).

Стандарт ISO трактує категорію «послуга» як результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) та споживача, та внутрішню діяльність постачальника із задоволення потреб споживача [1-2]. Освітня послуга з погляду внутрішнього споживання характеризується не лише внутрішньою діяльністю науково-педагогічних працівників як постачальників послуги, але також і внутрішньою діяльністю окремої особи щодо засвоєння знань, самовдосконалення та саморозвитку.

Якість освітніх послуг завжди знаходиться у центрі уваги суспільства, адже розглядається як визначальний чинник соціального та економічного розвитку країни.

*Список використаної літератури*

1. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с.

2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с.