

- впровадження процесного підходу до управління якістю;
- побудова моделі системи управління якістю вищої освіти і впровадження міжнародних стандартів якості.

*Побудова системи управління якістю за вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2008*

Основні задачі побудови системи управління якістю в вищій школі:

1. Адаптація стандарту ISO 9001:2008 в ВНЗ. Розробка та впровадження основних процесів і документів.
2. Побудова системи управління якістю в ВНЗ на основі стандарту ISO 9001:2008.
3. Аудит і сертифікація системи управління якістю ВНЗ.
4. Підготовка та сертифікація персоналу з якості з метою відповідності загального рівня кваліфікації ключових спеціалістів міжнародним вимогам.

Спеціалісти з якості повинні володіти знаннями:

- принципів управління якістю, які засновані на концепції Total Quality Management (TQM), та їх адаптація до діяльності ВНЗ;
- принципів процесного підходу до управління якістю при функціональній організаційній структурі ВНЗ;
- основних моделей побудови систем менеджменту якістю (EOQ, EFQM, ISO 9001:2008), в рамках Болонського процесу в Європі;
- про вимоги міжнародного стандарту ISO 9001:2008 до системи менеджменту якості організації;
- про методiku створення в ВНЗ системи менеджменту якості за стандартом ISO 9001:2008, аудит та сертифікацію системи.
- про методи оцінки діяльності ВНЗ, основних моделях міжнародних і національних рейтингів ВНЗ.
- про методи оцінки системи якості в ВНЗ в рамках атестації та державної акредитації ВНЗ.

*Модель системи управління якістю ВНЗ*

1. Настанови з якості (вимоги, нормативи, методики).
2. Адаптація типової моделі системи якості в ВНЗ до:
  - 2.1. системи менеджменту якості на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2008;
  - 2.2. системи менеджменту якості на основі стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.
3. Процеси (опис, блок-схема, показники ефективності процесу).
4. Робочі документи (положення, інструкції, плани, програми, організаційна документація, кадрова документація).
5. Апробація типової моделі системи якості освітньої діяльності ВНЗ.

6. Аудит системи якості при атестації та акредитації ВНЗ.

*Література*

1. Віткін Л.М., Хімичева Г.І. Інтеграція систем управління за окремими напрямками діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2005, № 1. – С. 53–58.
2. Хімичева Г.І., Віткін Л.М. Методичні підходи до створення інтегрованих систем управління // Вісник КНУТД, 2004, № 6 (20). – С. 21–29.
3. Абрамова Е. Подготовка и европейская сертификация персонала по качеству – средство содействия развитию межнациональных движений за качество. / Материалы 5-й международной конференции стран Центральной и Восточной Европы.

**ІНФОРМАЦІЙНА ЕКОНОМІКА: СТАН, УПРАВЛІННЯ І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ**

*М.Є. Рогоза, д.е.н., професор*

*Є.І. Івченко, к.т.н., доцент*

*Г.В. Карнаухова, ст. викладач*

*Полтавський університет споживчої кооперації України*

*Розглянуто аспекти «інформаційної економіки» з позицій бізнесу та освіти.*

Економічний успіх держави безпосередньо визначається наявністю в ній конкурентоздатних галузей і виробництв реального сектору економіки. Конкурентоздатність країни, у свою чергу, обумовлена послідовністю та системністю рішень на рівні державної влади відносно ключових факторів, від яких залежить її успішність.

У свій час конкурентоздатність країни в значній мірі залежала від наявності трьох основних факторів виробництва – природних ресурсів, трудових ресурсів і капіталу. З розвитком виробництва та науково-технічного прогресу конкурентоздатність почали визначати фактори вищого рівня, перед усім це інфраструктура країни, її науковий потенціал і рівень освіти населення.

Становище, що склалося сьогодні у реальному секторі економіки України, обтяжене цілою низкою наслідків світової економічної кризи. Розвиток реального сектору економіки є досить вразливим також через економічну, політичну і соціальну нестабільність в Україні, яка викликана іншими причинами. За цих умов розвиток реального сектору економіки зазнає впливу таких факторів як неврегульований і стрімкий ріст цін, спад виробництва та реалізації в багатьох галузях народного господарства, платіжна криза, банкрутство підприємств та інших суб'єктів господарювання.

У структурі реального сектору економіки України домінує великий

бізнес, питома вага малого і середнього у внутрішньому валовому продукті складає менше 10 %. Різде падіння попиту на сировину, яка експортується, спровокувало скорочення обсягів промислового виробництва і формування дефіциту поточного рахунку платіжного балансу. За цих умов погіршився фінансовий стан підприємств реального сектору економіки, виникли проблеми з обслуговуванням банківських боргів. Ресурсні кондиції банківської системи погіршуються, тобто фінансові установи не кредитують реальний сектор. Підприємства отримують менше ресурсів, менше виробляють продукції, менше експортують, їх прибуток знижується [1].

Все вищезазначене об'єктивно вимагає нових підходів і теоретичного осмислення шляхів адаптації та забезпечення дієвості інноваційних процесів у сфері розвитку реального сектору економіки України до сучасних умов.

Основним напрямком практичної реалізації цього є виявлення можливостей підвищення ефективності впровадження інновацій у сфері реального сектору економіки України за рахунок широкого використання останніх досягнень у теорії управління та новітніх інформаційно-комунікаційних технологій. Досвід економічної перебудови в країнах з перехідною економікою, подолання (або значне зменшення наслідків) сучасної світової економічної кризи в країнах ЄС свідчить про те, що впливу інформаційного суспільства на розвиток реального сектору економіки не має альтернативи [2; 3].

Всесвітній економічний форум спільно з бізнес-школою INSEAD провів дослідження рівня проникнення інформаційно-комунікаційних технологій і показника мережевої готовності у 127 країнах світу. Звіт за 2007–2008 роки засвідчив 70-е місце України. За різними компонентами рейтингу та показнику мережевої готовності можна відмітити, що українські ринкові умови та регуляторна політика (94-е місце) не відповідають рівню розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури країни (42-е місце). Готовність населення України до використання інформаційно-комунікаційних технологій (58-е місце) вище чим у державних підприємств (80-е місце) і органів різних гілок влади (91-е місце). Крім того, вражає низький рівень використання можливостей інформаційно-комунікаційних технологій вітчизняним бізнесом-реальним сектором економіки (лише 90-а позиція) [3].

Сучасні процеси в економіці обумовлюють новий погляд на інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) з позицій менеджера, підприємця, кінцевого користувача. Термін «нова економіка» все частіше трансформується у поняття «інформаційна економіка», «економіка знань» або «когнітивна економіка». До основних соціальних засад «інформаційної економіки» можна віднести наступні:

– важливість інтелектуального капіталу, тобто превалірує прагнення перетворити винаходи й відкриття в інтелектуальну власність, а інтелектуальну власність у капітал;

– створення інформаційного суспільства (перехід від «енергоємних» до «інформаційно-ємних» виробництв і процесів);

– розвиток економіки, якою управляє користувач;

– прагнення покласти в основу не прибуток, а соціальну доцільність і користь.

Сьогодні, в умовах постійних змін зовнішнього середовища, «інформаційна економіка» є практично єдиним інструментом для створення бізнесу на сучасному рівні. Все більше розповсюдження отримують лінгвістичні і когнітивні моделі (наприклад, нечіткі і нейронні), моделі штучного інтелекту (з використанням евристик і знань управлінців вищої кваліфікації – експертів), який впроваджується в управлінські процеси нових інтелектуальних систем підтримки рішень і глобальних ІКТ.

Впровадження методів «інформаційної економіки» в управління бізнесом обумовлено складністю аналізу процесів і прийняття управлінських рішень.

З іншого боку, «інформаційна економіка» це міждисциплінарне розширення інформаційних наук, яке вивчає проблеми обробки інформації і прийняття рішень у системній єдності з внутрішніми когнітивними механізмами обробки інформації і процесами штучного інтелекту. Сфера досліджень «інформаційної економіки» поєднує ІКТ, програмну інженерію, математику, кібернетику, інженерію знань, когнітологію, філософію, соціологію та психологію.

Для ефективного впровадження методів «інформаційної економіки» необхідно запровадити відповідний процес навчання у вищих навчальних закладах економічного профілю, який би у своїй програмі мав тенденції до конвергенції галузей знань: стану сучасних ІКТ, розвитку бізнес-платформ, соціології та психології з урахуванням управлінської якості на базі стандартів ISO 9001 у редакції 2008 року.

#### *Література*

1. Сугоняко А. Президент Ассоциации украинских банков: Я допускаю, что деньги могут разворовываться. – Режим доступу: <http://kontrakty.ua/index2.php>.
2. Pouk T. Наука за корпоративный счет. – Режим доступу: <http://www.investgazeta.net/print.php>.
3. Івченко Є.І. Проблеми інноваційного розвитку підприємств: інформаційно-комунікаційні технології / Є.І. Івченко // Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України (Серія «Економічні науки»). – 2008. – № 1 (26). – С. 112–117.