

12. Скачек А. І. Оптимізація програми з фізичного виховання шляхом включення пляжного волейболу як засобу виховання студентів ВНЗ / А. І. Скачек. // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – 2013. – №112. – С. 322–324.
13. Турчина Н. І. Сучасні особливості педагогічного процесу фізичного виховання студентів вищих навчальних закладів технічного профілю і рекомендації щодо його вдосконалення / Н. І. Турчина. // Здоровий спосіб життя. – 2007. – №22. – С. 45–53.

Reference

1. Bazilchuk V. (2004) Organizational principles of activation of sports and health activities of students in terms of higher education: author's ref. dis. for science. degree of Cand. Sciences in Phys. out and sports: special. 24.00.02 "physical education of different groups of the population" / Bazilchuk V. - Lviv. - 22 p.
2. Balitska E. (2013) Motivation of students for fitness classes in a technical higher education institution / E. Balitska. // Pedagogy, psychology and medical and biological problems of physical education and sports. - №6. - P. 3–6.
3. Bashevets N. (2016) Modern features of the pedagogical process of physical education of students of higher educational institutions and recommendations for its improvement. / N. Bashevets. // Science and education. №4. - P. 105–111.
4. Verblyudov I. (2007) Optimization of the individual training and improving program for students of higher pedagogical educational institutions: author's ref. dis. for science. degree of Cand. Sciences in Phys. out and sports: special. 24.00.02 "physical education of different groups of the population" / Verblyudov I. - Kharkov. - 20 p.
5. Voiner Yu. V. (2000) Physical education in Polish universities. / Yu. V. Voiner. // Theory and practice of physical culture. - №12. - P. 45–51.
6. Volkov V. (2008) Fundamentals of theory and methods of physical training of student youth / VA Volkov. - Kyiv: Education of Ukraine. - 256 p.
7. Volkov V. (2011) Development of physical abilities of students in the system of physical training / V. Volkov. - Kyiv: Education of Ukraine. - 420 p.
8. Glushchenko O. (2016) Volleyball as a means of improving the physical training of students / OD Glushchenko. // Professional and applied didactics. - №2. - P. 25–29.
9. Grutsyak N. (2014) Volleyball: basics of theory and practice of higher education. / N. Grutsyak, V. Temchenko, T. Usova. - Kharkiv: KhNU named after V. Karazin. - 229 p.
10. Yevteeva O. (2019) Effectiveness of application of methods of conducting physical education classes in ZVO by means of volleyball / OO Yevteeva, OP Shvets. // Influence of various sports on the physical qualities of student youth. - №2. - P. 11–14.
11. Ibragimova L. (2016) Strategic directions of improving the system of physical education of university students / L. Ibragimova. // Young scientist. №3. - P. 611–619.
12. Skachek A. (2013) Optimization of the program of physical education by including beach volleyball as a means of educating university students / A. Skachek. // Bulletin of Chernihiv National Pedagogical University. - 12112. - P. 322–324.
13. Turchyna N. (2007) Modern features of the pedagogical process of physical education of students of higher educational institutions of technical profile and recommendations for its improvement / N. Turchyna. // Healthy Lifestyle. - №22. - P. 45–53.

DOI 10.31392/NPU-nc.series15.2021.5(135).11
УДК: 796.06 (045)

Дорофєєва Т. І.
кандидат наук з фізичного виховання та спорту, доцент
Харківська державна академія фізичної культури

ЗАСТОСУВАННЯ ВИМОГ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ І ВПОРЯДКОВАНИХ СТАНДАРТАМИ ПРАКТИК ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ФІЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНИХ ПОСЛУГ

Фізкультурно-спортивні послуги, як і будь-які інші послуги населенню, мають відповідати встановленим вимогам і задовольняти потреби замовника. Система управління якістю (СУЯ) - система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо забезпечення необхідної якості послуг. Розроблення програми запровадження системи управління якістю в органах України, що надають послуги, обумовлена: відсутністю єдиних для всіх органів виконавчої влади стандартів і процедур діяльності; недостатньою орієнтованістю діяльності органів виконавчої влади на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг; низькою якістю значної кількості послуг, що надаються органами виконавчої влади; потребою у здійсненні заходів запобігання проявам корупції серед посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави. Міжнародні стандарти і впорядковані стандартами практики управління якістю фізкультурно-спортивних послуг (ФСП), мають бути використані одночасно із застосуванням стратегічного менеджменту і стандартів серії ISO 9000 щодо розв'язання завдань покращення СУЯ ФСП.

Ключові слова: ISO, система управління якістю, послуга, фізкультурно-спортивна послуга, стандарти серії ISO 9000, бенчмаркінг.

Dorofeeva Tatiana. Application of the requirements of international standards and practices ordered by standards

to the quality management of physical culture and sports services. Physical culture and sports services, like any other services to the population, must meet the established requirements and meet the needs of the customer. Quality management system (QMS) is a management system that directs and controls the organization's activities to ensure the required quality of services. The development of a program for the implementation of a quality management system in Ukrainian organizations that provide services is due to: the lack of uniform standards and procedures for all executive authorities; insufficient orientation of the activities of executive authorities to meet the needs of consumers, in particular, in the provision of physical culture and sports services (FSO); low quality of a significant number of services provided by executive authorities; the need for the implementation of measures to prevent manifestations of corruption of officials authorized to perform the functions of the state. The approach to the development and implementation of a quality management system for physical culture and sports population involves several stages, namely: identification of the needs and expectations of customers (direct consumers of services according to gender, age, etc.) and other stakeholders; establishment of policy and goals of the organization in the field of quality; identification of processes and responsibilities necessary to achieve quality objectives; identification and supply of resources necessary to achieve quality objectives; establishing methods that allow measuring the effectiveness and efficiency of each process; using the results of these measurements to determine the effectiveness and efficiency of each process; identification of means that make it possible to prevent discrepancies and eliminate their causes; introduction and application of the process of continuous improvement of the quality management system.

Key words: ISO, quality management system, service, fitness and sports service, ISO 9000 series standards, benchmarking.

Постановка проблеми. ISO (скорочення від International Organization for Standardization – Міжнародна організація по стандартизації) – світова Федерація, що об'єднує і спрямовує національні органи по стандартизації. З 2004 р. Україна також входить до ISO. Основним завданням ISO, створеної у 1946 р., є підтримка розробки міжнародних стандартів, тестування та сертифікації, що сприяє розвитку міжнародної торгівлі якісними продуктами та послугами [6].

Якість (quality) - ступінь, до якої сукупність власних характеристик товару задовольняє вимоги. Вживається з прикметниками погана, добра або відмінна.

Вимога (requirement) - сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові. "Загальнозрозумілі" означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовників та інших зацікавлених сторін вважати потребу або очікування, про які йдеться, само собою зрозумілими. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога щодо послуги, вимога щодо управління якістю, вимога замовника. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у документі. Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони [3].

Послуга (service) - це діяльність виконавця з надання споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [22].

Задоволеність замовника (customer satisfaction) - сприйняття замовником ступеню виконання його вимог. Претензії замовників є звичайно показником низького рівня задоволеності замовника, але їхня відсутність необов'язково свідчить про високий рівень задоволеності замовника. Навіть якщо вимоги замовника було узгоджено з ним та виконано, це ще не є неодмінною гарантією високого рівня задоволеності замовника.

Система управління якістю (quality management system) або СУЯ - система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

Контроль якості (quality control) - складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості. Забезпечення якості (quality assurance) - складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано. Поліпшення якості (quality improvement) - складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості. Вимоги можуть бути пов'язаними з будь-якими аспектами. Наприклад, такими, як простежуваність змін [3].

Стратегічний менеджмент (strategic management) - продумана сукупність норм і правил, що лежать в основі розробки стратегічних рішень, які впливають на стан організації як засоби зв'язку із зовнішнім середовищем [2; 4].

Фізкультурно-спортивна послуга (ФСП) [18, с. 404] це результат не менше ніж одного виду діяльності, здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і, як правило, нематеріальна. Надання послуги може включати дії з матеріальною продукцією, наданою замовником (це, наприклад, спортивний інвентар, що підлягає ремонту), створення сприятливих умов для замовника (на спортивних об'єктах). Інтелектуальна продукція містить інформацію, є звичайно нематеріальною і може набувати форми підходів, методик [3].

Необхідність розроблення програми запровадження системи управління якістю в органах України, що надають послуги, була обумовлена: відсутністю єдиних для всіх органів виконавчої влади стандартів і процедур діяльності; недостатньою орієнтованістю діяльності органів виконавчої влади на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг; низькою якістю значної кількості послуг, що надаються органами виконавчої влади; потребою у здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції серед посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави. Було визначено, що основними ознаками ефективного державного управління у сфері надання послуг є орієнтація на споживача, провідна роль керівників, зацікавленість службовців у досягненні кінцевого результату, процесний і системний підходи, а також прийняття обґрунтованих рішень [13].

Мета дослідження – визначити обсяг вимог міжнародних стандартів і впорядкованих стандартами практик до управління якістю фізкультурно-спортивних послуг.

Результати дослідження. Стандарти серії ISO 9000 розроблено для сприяння організаціям, незалежно від їх типу

та чисельності працівників, у впровадженні та забезпеченні функціонування ефективних систем управління якістю. Так, ISO 9000 описує основні положення систем управління якістю і визначає термінологію для систем управління якістю. ISO 9001 установлює вимоги до системи управління якістю, якщо організація бажає продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію/послуги, що відповідають вимогам замовників і застосовних регламентів, а також прагне до підвищення задоволеності замовників. ISO 9004 містить настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю. Дотримання стандарту забезпечує поліпшення показників діяльності організації, а також задоволення замовників та інших зацікавлених сторін. ISO 19011 - рекомендації щодо здійснення аудиту систем управління якістю і систем управління навколишнім середовищем. Усі разом вони формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, які сприяють взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі [3].

Стандарт ДСТУ ISO 9000-2001 відповідає міжнародному стандарту ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Системи управління якістю. Основні положення та словник). Стандарт описує основні положення систем управління якістю та встановлює відповідну термінологію.

Цей державний стандарт описує основні положення систем управління якістю, які є предметом стандартів серії ISO 9000, і визначає відповідні терміни. Дію цього державного стандарту поширюють у тому числі: на організації, що прагнуть досягнути переваги завдяки впровадженню системи управління якістю; усі сторони, зацікавлені в єдиному розумінні термінології, яку використовують у сфері управління якістю (постачальників, замовників, регламентуючі органи); сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які здійснюють оцінювання і аудит системи управління якістю на відповідність вимогам ISO 9001 (аудиторів, органи з сертифікації); осіб, внутрішніх чи зовнішніх стосовно організації, які провадять консультування або підготовку з питань системи управління якістю, прийнятної для цієї організації; на розробників відповідних стандартів [3].

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників/населення, визначати процеси, які сприяють отриманню продукції/послуг, прийнятних для замовника, і забезпечувати постійний контроль цих процесів. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшення, яка дозволяє збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації та її замовникам упевненість у спроможності даної організації поставляти продукцію/послуги, які постійно відповідають вимогам.

Підхід до розроблення та впровадження системи управління якістю фізкультурно-спортивних населенню передбачає декілька етапів, а саме:

- а) визначення потреб та очікувань замовників (безпосередніх споживачів послуг відповідно статі, віку тощо) та інших зацікавлених сторін;
- б) установлення політики та цілей організації у сфері якості;
- в) визначення процесів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- г) визначення та постачання ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- д) установлення методів, які дають змогу вимірювати результативність та ефективність кожного процесу;
- е) використання результатів цих вимірювань для визначення результативності та ефективності кожного процесу;
- ж) визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;
- й) запровадження та застосування процесу постійного поліпшення системи управління якістю.

Цей підхід також можна застосовувати для підтримування та поліпшення вже створеної системи управління якістю фізкультурно-спортивних послуг.

Організація, яка приймає описаний вище підхід, отримує впевненість у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції/послуг, створюючи основу для постійного їх поліпшення. Це може сприяти більшій задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін, а також до успіху організації [3].

Політику і цілі у сфері якості встановлюють як головний напрям для організації. Разом вони визначають бажані результати і допомагають організації використовувати свої ресурси для досягнення цих результатів. Політика у сфері якості забезпечує, крім того, основу для встановлення та подальшого перегляду цілей у сфері якості. Відтак необхідно, щоб цілі у сфері якості були узгоджені з політикою у сфері якості і зобов'язаннями щодо постійного поліпшення і щоб їхні результати були вимірювані. Досягнення цілей у сфері якості може позитивно впливати як на якість послуг, так і результативність роботи та фінансові показники, тобто на задоволеність та впевненість зацікавлених сторін.

Само оцінювання щодо якості полягає у всебічному та систематичному аналізованні видів та результатів діяльності організації щодо вимог систем управління якістю або обраної моделі досконалості. Само оцінювання може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю, може сприяти також виявленню в організації сфер, які потребують поліпшення, та визначенню пріоритетів. Метою постійного поліпшення системи управління якістю є збільшення ймовірності підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін [3].

Відтак, СУЯ - це частина системи управління фізкультурно-спортивною організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей щодо задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін. Цілі в сфері якості доповнюють інші цілі (ті, що пов'язані з її розвитком, фінансуванням, рентабельністю, навколишнім середовищем і охороною праці і безпекою тощо). Різноманітні складові частини системи управління якістю можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єдину систему управління, яка використовує спільні елементи. Це може спростити планування, розподіл ресурсів, визначення додаткових цілей та оцінювання загальної результативності діяльності організації. Порядок оцінювання системи управління організацією може здійснюватися згідно з власними вимогами даної організації [3].

У Настанові Держспоживстандарту України щодо застосування ДСТУ ISO 9001 – 2001 "Системи управління якістю. Вимоги" визначено, що в роботі центрального органу виконавчої влади (ЦОБВ), тут Міністерства молоді та спорту України,

його органів на місцях, рад добровільних спортивних товариств, які отримують бюджетну підтримку Міністерства, можна виділити такі процеси:

- управлінські процеси (перетворюють інформацію про діяльність ЦОБВ, нормативні рішення, очікування споживачів в управлінські процеси) – наприклад, річний аналіз і планування, моніторинг діяльності та удосконалення;
- процеси управління ресурсами (перетворюють потребу в ресурсах у наявні ресурси) – наприклад, управління персоналом, інформаційними та фінансовими ресурсами, інфраструктурою;
- процеси надання послуг (через організації даної сфери безпосередньо надають фізкультурно-спортивні послуги для споживачів) – наприклад, через виконання актів і доручень Кабінету Міністрів України, розроблення проектів нормативних актів, відповіді на запити та звернення;
- процеси супутнього забезпечення надання послуг – наприклад, вивчення очікувань споживачів, інформування споживачів, консультацій з громадськістю, запровадження нових послуг тощо [9, с. 51].

Впровадження систем якості в системі державного управління відбувається згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614 "Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади". У Постанові зазначається, що Система управління якістю, що створена відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000, спрямована на забезпечення високої якості продукції, процесів, робіт та послуг. Підкреслено, за функціональним призначенням міжнародні стандарти ISO серії 9000 є універсальними. Вони застосовуються на всіх етапах виробництва продукції і надання послуг підприємствами, установами та організаціями незалежно від форми власності та виду їхньої діяльності.

На початках був також виданий спільний наказ Головдержслужби України та Держспоживстандарту України від 31 липня 2006 р. № 273/221, в якому йдеться про створення спільної робочої групи та затвердження на 2006 р. Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади (ОВВ) [14]. З метою забезпечення реалізації у 2007 р. заходів Програми був виданий Спільний наказ Головдержслужби України та Держспоживстандарту України від 4 квітня 2007 р. № 107/77 про внесення змін до спільного наказу від 31.07.2006 року №273/221. У наказах були затверджені Методичні рекомендації з розроблення та впровадження в органах виконавчої влади системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001 [10, с. 76].

СУЯ повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності ОВВ, до яких відносяться також організації, що надають фізкультурно-спортивні послуги, проводиться вищим керівництвом ОВВ. Зазначено, що фактично мова йде не про якусь окрему систему управління якістю, а про звичайну систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю ОВВ [14].

На початку побудови системи управління якістю за стандартом ДСТУ ISO 9001-2001 керівництву потрібно: визначити етапи розроблення та скласти чіткий календарний графік з визначенням відповідальності, вказати відповідального за виконання графіку (це, як правило, уповноважений представник керівництва) та механізм такого відстеження та актуалізації отриманої інформації [9, с. 4].

Більш детально система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування, включаючи досвід використання в Україні, описана у спеціальних посібниках [5; 11; 15; 20; 21].

До забезпечення СУЯ ФСП варто застосовувати практику бенчмаркінгу. "Бенчмаркінг покращує загальне розуміння власних конкурентних позицій на ринку і може в значній мірі спиратися на вторинні дослідження. Компаніям, що надають послуги, складніше проводити еталонне зіставлення з пропозицією конкурентів, оскільки ефективність послуг не так-то легко виміряти, як у випадку з матеріальною продукцією. Тому успішний бенчмаркінг послуг часто вимагає проведення великого числа інтерв'ю і польових досліджень" [1].

Загально прийнято визначати бенчмаркінг як процес порівняння своєї організації з кращими компаніями на ринку/в галузі та подальшої реалізації змін з метою досягнення і збереження конкурентоспроможності. Даний підхід підкреслює наявність в бенчмаркінгу двох окремих етапів. Якщо на першому етапі робота націлена головним чином на отримання інформації щодо кращих зразків, тут – вилучення та узагальнення кращих практик надавання ФСП, то другий пов'язаний з реалізацією змін в організації і тому є не менш важливим. Загальний бенчмаркінг націлений на вивчення найбільш ефективних процесів будь-якої компанії/організації. Хоча даний тип бенчмаркінгу можна навіть використовувати для зіставлення несхожих одна на одну організацій, все ж під час його проведення необхідно виявляти порівнянні процедури і функції [1].

Стандарти ISO серії 9000:2008 орієнтовані на TQM – найбільш ефективну концепцію управління якістю, що поєднує у восьми принципах гуманітарні, і організаційно-технічні вимоги [1]. Тотальне управління якістю (TQM) – це концепція, що передбачає всебічне та добре скоординоване використання систем і методів управління якістю у всіх сферах діяльності від досліджень і розробок до подальшого обслуговування за участі керівництва та службовців усіх рівнів при раціональному використанні технічних можливостей організації (табл. 1).

Таблиця 1

Сутнісна схема загального управління якістю [1]

(TQM) Total Quality Management		
Total	Quality	Management
Споживачі Суспільство Члени організації Всі процеси та всі підрозділи	Якість керівництва Якість процесів Якість продукції Якість послуг Якість	Політика і стратегія в галузі якості Здатність до комплексного вирішення задач

Загальне управління якістю — це підхід до управління організацією, який об'єднує ресурси, методи управління і

технічні засоби в науково обґрунтовану систему, метою якої є постійне поліпшення діяльності і результатів цієї діяльності. Концепція TQM охоплює всі підрозділи організації, всі види діяльності і направлена на використання матеріальних, технічних і людських ресурсів для найбільш ефективного задоволення потреб клієнтів, суспільства і співробітників організації. Концепція TQM може бути успішно використана в організаціях будь-якого профілю діяльності, і, як показує міжнародний досвід, сприяє підвищенню будь-де якості результатів трудової діяльності [19].

Виділяють основні принципи, на яких базується TQM. До них належать:

1. Орієнтація на споживача – аналіз ринку і потреб споживачів.
2. Лідерство – керівники забезпечують єдність мети і напрямку діяльності організації.
3. Залучення працівників – можливість кожного співробітника брати участь у прийнятті та реалізації управлінських рішень.

4. Процесний підхід – усі види діяльності в організації розглядаються як процеси.
5. Системний підхід – представлення організації як системи взаємодіючих процесів.
6. Постійне поліпшення – при систематичному поліпшенні процесів поступово з'являється можливість зниження витрат і, відповідно, ціни продукції/послуг.

7. Прийняття рішень на основі фактів – ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками [1].

Між тим, керівники західних компаній зазвичай сприймають орієнтацію на споживача, залучення й зацікавленість своїх працівників, безперервне вдосконалення, процесний підхід, а також соціальну відповідальність бізнесу як невід'ємні постулати ведення бізнесу. Але у вітчизняний бізнес, тобто у будь-яку діяльність з надавання послуг населенню, вказані постулати усе ще вводяться штучно, а інколи примусово відповідно до рішень ЦОБВ. Серед причин: відсутність стратегічного планування і відсутність відповідної внутрішньо-організаційної культури, спрямованої на підтримку програми TQM. Відтак, проблема наукового обґрунтування адаптації TQM до практики надання органами влади фізкультурно-спортивних послуг не вирішена [1].

Позитивний досвід впровадження TQM у промисловій сфері посприяв тому, що були виконані спроби впровадити цей підхід в організацію діяльності також державних органів, вищої школи і закладів сфери обслуговування [7].

Наступним був уведений Стандарт "Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). ДСТУ ISO 9001:2009". Зазначено, що на розроблення та запровадження системи управління якістю в організації одночасно впливають: її середовище, зміни в ньому, а також ризики, пов'язані з середовищем; зміна потреб організації; цілі організації; продукція, яку вона постачає; застосовувані процеси; розмір і структура організації. Цей стандарт не передбачає однаковості структури систем управління якістю чи однаковості документації. Організація має: визначити процеси, необхідні для існування СУЯ та їх застосовування; визначити послідовність і взаємодію цих процесів; визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування та контролю цих процесів; забезпечити наявність ресурсів та інформації для підтримки функціонування й моніторингу процесів; здійснювати моніторинг, вимірювання, якщо можливо, і аналізування цих процесів; уживати заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів і забезпечення поліпшення процесів [16].

Відповідно до вказаних постанов, настанов та рекомендацій вже розроблені СУЯ в межах окремих галузей надання послуг населенню. Так, як зазначалось, у медичній галузі були стандартизовані: умови надання медичної допомоги, безпека медичних втручань (шляхом проведення акредитації закладів охорони здоров'я); підготовка медичних кадрів (через запровадження сертифікації спеціалістів і ліцензування медичної практики); медичні технології (шляхом створення галузевої бази медичних стандартів) [8; 12].

Отже, авторами з достатньою глибиною висвітлено тему впровадження стандартів управління на основі якості та організаційної досконалості. Так, узагальнено, що розвиток та функціонування в Україні системи управління якістю в органі державної влади дає наступні можливості:

- покращити якість послуг, які надаються населенню та іншим категоріям споживачів, забезпечити їх стабільний рівень;
- підвищити ефективність використання бюджетних коштів;
- збільшити прозорість діяльності та рішень, що приймаються, як для населення, так і для вищих органів державної влади;
- збільшити мотивацію та задоволеність персоналу за рахунок кращої організації його роботи;
- підвищити керованість роботи, можливість її удосконалення;
- швидше адаптувати нових працівників, оскільки людина починає діяти за відомою інструкцією, яка гармонізована з іншими процесами в органі влади
- застосувати механізми суспільного контролю в обсязі і формі, які передбачені і не конфліктують з процесом вироблення рішення [17, с. 4].

Висновки. Розробка стандартів розвитку фізичної культури і спорту має, по-перше, спиратись на положення, сформульовані в теорії стратегічного менеджменту. Він визначає людський потенціал як основу організації, орієнтує організацію виробництва (товарів і послуг) на потреби і бажання споживачів, здійснює пристосування організації до зовнішнього середовища, результатом чого є досягнення перспективних цілей організації. По-друге, зауважимо, що універсального, придатного на всі випадки життя підходу до розробки стратегії не існує, але наукові дослідження в цьому напрямку і накопичений досвід підказують можливі напрямки розробки стратегій. По-третє, важливо залучати впорядковані стандартами практики ФКС відповідно до положень бенчмаркінгу.

Отже, виходячи з наукового завдання, а саме визначення обсягу вимог міжнародних стандартів і впорядкованих стандартами практик до управління якістю фізкультурно-спортивних послуг, у ході подальших досліджень і наукових розробок мають бути використані одночасно положення стратегічного менеджменту і застосування стандартів щодо

орієнтирів покращення СУЯ ФСП.

Перспектива подальших досліджень визначається потребою науково обґрунтованої розробки стандартів на систему управління фізичною культурою і спортом, що створюватиме передумови покращення якості ФСП, що надаються.

Література

1. Бенчмаркінг: основные понятия и процесс реализации. URL : https://www.cfin.ru/management/controlling/benchmarking_meths.shtml (дата звернення 10.12.2020).
2. Гольдштейн. Г. Я. Стратегический менеджмент : конспект лекций. URL : <http://www.aup.ru/books/m24/> (дата звернення 10.12.2020).
3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник (34108). URL : https://dnaop.com/html/34108/doc-ДСТУ_ISO_9000-2001 (дата звернення 10.12.2020).
4. Емельянова Е. А. Стратегический менеджмент : учеб. пособие; 2-е изд., доп. Томск : Эль Контент, 2015. 114 с.
5. Звіт за результатами проведеного у 2019 році попереднього обстеження систем управління якістю в органах виконавчої влади. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. 2019. 32 с. URL : <http://www.center.gov.ua> (дата звернення 23.12.2020).
6. Інформаційні матеріали до питання запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. Київ : Головне управління державної служби України. Київ, 2006. 181 с.
7. Кільова Г. О. Якість освіти як основний критерій управління галуззю. Теоретичні питання культури, освіти і виховання : зб. наук. праць, Вип. 45, 2012. С. 177-182.
8. Мартинюк О. А., Курдиганська Н. Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 6. С. 80-84.
9. Настанова щодо застосування ДСТУ ISO 9001 – 2001 "Системи управління якістю. Вимоги" в органах виконавчої влади. Додаток до Наказу Держспоживстандарту України від 30 червня 2009 р. № 235.
10. Олійченко І. М. Формування системи управління якістю інформації в органах державного управління із застосуванням стандарту якості ISO 9001. Інвестиції: практика та досвід. 2010. № 5. С. 75-77.
11. Підгаець П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування : методич. посіб. Київ : ТОВ "Софія-А", 2012. 134 с.
12. Про внесення змін до наказу МОЗ України від 14 березня 2011 року № 142 "Про вдосконалення державної акредитації закладів охорони здоров'я". Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 20.12.2013 № 1116. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0031-14#Text> (дата звернення 11.11.2020).
13. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. № 614. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-#Text> (дата звернення 11.11.2020).
14. Про створення спільної робочої групи та запровадження на 2006 рік Плану заходів щодо виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. Наказ Головного управління державної служби України та Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 31 липня 2006 року. № 273/221. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/FIN27299> (дата звернення 11.11.2020).
15. Система управління якістю муніципальних послуг. Досвід Вознесенської міської ради за підтримки ПРООН. Київ, 2008. 18 с.
16. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). ДСТУ ISO 9001:2009. Київ : Держспоживстандарт України, 2009. 25 с.
17. Сороко В. М. Функціонування і розвиток системи управління якістю : навч.- метод. матеріали. Київ : НАДУ, 2013. 80 с.
18. Талан І. О., Колумбет О. М. Критерії та компоненти змісту фізкультурно-спортивних послуг. IV Всеукраїнська наукова інтернет-конференція "Освітньо-інноваційна інтерактивна платформа "Підприємницькі ініціативи". С. 402-409. URL : <https://er.knuid.edu.ua/handle/123456789/15127> (дата звернення 10.10.2020).
19. Фомичев С. К., Старостина А. А., Скрябина Н. И. Основы управления качеством : учеб. пособие. Киев : МАУП, 2000. 196 с.
20. Хриков Е. М. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посіб. Луганськ, 2012. 233 с.
21. Шаров Ю., Чикаренко І. Європейські стандарти публічного управління. URL : http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01%284%29/10syppmr.pdf.
22. Юридичний словник. URL : <https://kodeksy.com.ua/dictionary/p/posluga.htm> (дата звернення 15.12.2020).

References

1. Benchmarking: osnovnye ponyatiya i process realizacii. URL : https://www.cfin.ru/management/controlling/benchmarking_meths.shtml
2. Goldshhteyn. G. Ya. Strategicheskij menedzhment : konspekkt lektsiy. URL : <http://www.aup.ru/books/m24/>
3. DSTU ISO 9000-2001. Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk (34108). URL : https://dnaop.com/html/34108/doc-DSTU_ISO_9000-2001 (data zvernennia 10.12.2020).
4. Emelyanova E. A. (2015). Strategicheskij menedzhment : ucheb. posobie; 2-e izd., dop. Tomsk : El Kontent.
5. Zvit za rezultatamy provedenoho u 2019 rotsi poperednogo obstezhennia system upravlinnia yakistiu v orhanakh vykonavchoi vlady. (2019). Kyiv : Tsentr adaptatsii derzhavnoi sluzhby do standartiv Yevropeiskoho Soiuzu. URL : <http://www.center.gov.ua>
6. Informatsiini materialy do pytannia zaprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu v orhanakh vykonavchoi vlady. (2006). Kyiv : Holovne upravlinnia derzhavnoi sluzhby Ukrainy. Kyiv.

7. Kilova H. O. (2012). Yakist osvity yak osnovnyi kryterii upravlinnia haluzziu. Teoretychni pytannia kultury, osvity i vykhovannia : zb. nauk. prats. 45. 177-182.
8. Martyniuk O. A., Kurdybanska N. F. (2016). Vprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu v medychnykh zakladakh. Prychornomorski ekonomichni studii. 6. 80-84.
9. Nastanova shchodo zastosuvannia DSTU ISO 9001 – 2001 "Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy" v orhanakh vykonavchoi vlady. Dodatok do Nakazu Derzhspozhyvstandartu Ukrainy vid 30 chervnia 2009 r. № 235.
10. Oliichenko I. M. (2010). Formuvannia systemy upravlinnia yakistiu informatsii v orhanakh derzhavnogo upravlinnia iz zastosuvanniam standartu yakosti ISO 9001. Investytsii: praktyka ta dosvid. 5. 75-77.
11. Pidhaiets P., Bryhilevych I. (2012). Systema upravlinnia yakistiu yak instrument vdoskonalennia diialnosti orhanu mistsevoho samovriaduvannia : metodych. posib. Kyiv : TOV "Sofia-A".
12. Pro vnesennia zmin do nakazu MOZ Ukrainy vid 14 bereznia 2011 roku № 142 "Pro vdoskonalennia derzhavnoi akredytatsii zakladiv okhorony zdorovia". Nakaz Ministerstva okhorony zdorovia Ukrainy vid 20.12.2013 № 1116. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0031-14#Text>
13. Pro zatverdzhennia Prohramy zaprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu v orhanakh vykonavchoi vlady. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 11 travnia 2006 r. № 614. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-p#Text>
14. Pro stvorennia spilnoi robochoi hrupy ta zaprovadzhennia na 2006 rik Planu zakhodiv shchodo vykonannia Prohramy zaprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu v orhanakh vykonavchoi vlady. Nakaz Holovnoho upravlinnia derzhavnoi sluzhby Ukrainy ta Derzhavnogo komitetu Ukrainy z pytan tekhnichnoho rehuliuвання ta spozhyvchoi polityky vid 31 lypnia 2006 roku. № 273/221. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/FIN27299>
15. Systema upravlinnia yakistiu munitsypalnykh posluh. Dosvid Voznesenskoï miskoi rady za pidtrymky PROON. (2008). Kyiv.
16. Systemy upravlinnia yakistiu. (2009). Vymohy (ISO 9001:2008, IDT). DSTU ISO 9001:2009. Kyiv : Derzhspozhyvstandart Ukrainy.
17. Soroko V. M. (2013). Funktsionuvannia i rozvytok systemy upravlinnia yakistiu : navch.- metod. materialy. Kyiv : NADU.
18. Talan I. O., Kolumbet O. M. Kryterii ta komponenty zmistu fizkulturno-sportyvnykh posluh. IV Vseukrainska naukova internet-konferentsiia "Osvitno-innovatsiina interaktyvna platforma "Pidpriemnytski initsiatyvy". S. 402-409. URL : <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/15127>
19. Fomichev S. K., Starostina A. A., Skryabina N. I. (2000). Osnovy upravleniya kachestvom : ucheb. posobie. Kiev.
20. Khrykov E. M. Systema upravlinnia yakistiu administratyvnykh posluh : navch. posib. Luhansk, 2012. 233 s.
21. Sharov Yu., Chykarenko I. Yevropeïski standarty publichnoho upravlinnia. URL : http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01%284%29/10syppmr.pdf.
22. Yurydychnyi slovnyk. URL : <https://kodeksy.com.ua/dictionary/p/posluga.htm>

DOI 10.31392/NPU-nc.series15.2021.5(135).12
УДК 371.134:378.22

Єжова О.О.,
доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри фізичної терапії, ерготерапії та спортивної медицини
Сумського державного університету, м. Суми
Бріжатиї О.В.,
кандидат педагогічних наук, доцент, проректор з навчально-педагогічної роботи
Сумського державного університету, м. Суми
Король С.А.,
кандидат наук з фізичного виховання і спорту, доцент кафедри фізичної терапії, ерготерапії та спортивної
медицини Сумського державного університету, м. Суми
Воропаєв Д. С.,
кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри фізичної терапії, ерготерапії та спортивної медицини
Сумського державного університету, м. Суми
Ситник О.А.,
кандидат біологічних наук, доцент, доцент кафедри фізичної терапії, ерготерапії та спортивної медицини
Сумського державного університету, м. Суми
Бріжата І.А.,
кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри фізичної терапії, ерготерапії та спортивної медицини
Сумського державного університету, м. Суми

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД ПІДГОТОВКИ ФІЗИЧНИХ ТЕРАПЕВТІВ: ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ МАГІСТЕРСЬКИХ ПРОГРАМ З ФІЗИЧНОЇ ТЕРАПІЇ В УКРАЇНІ

Підвищення якості освіти і професійної підготовки майбутніх фізичних терапевтів в Україні можливо за умови врахування досвіду кращих європейських освітніх програм. Протягом 2018-2021 рр. в Україні реалізується Програма ЄС Еразмус+ за напрямом KA2 – "Співпраця задля розвитку інновацій та обміну кращими практиками – Розвиток потенціалу вищої освіти" проект "Інноваційна реабілітаційна освіта в Україні – впровадження нових магістерських програм (REHAB)". Серед партнерів-учасників по чотири представники ЗВО України та Європи.

Провідними цілями проєкту є: підвищення професійного потенціалу викладачів вітчизняних університетів;