

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СТАНДАРТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ У ГАЛУЗІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Воробйова О.П.

Інститут вищої освіти  
Національної академії педагогічних наук України

У статті розглянуто основні положення концепції загальної управління якістю (Total Quality Management, TQM), стандартами Міжнародної організації стандартизації (The International Organization for Standardization, ISO) та їхній взаємозв'язок зі Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG). Визнано, що система управління забезпечення якості є прийнятною для системи забезпечення якості вищої освіти та відповідають основним вимогам щодо продукту діяльності закладів вищої освіти: знання, уміння та підготовка спеціалістів.

**Ключові слова:** система управління якістю, TQM, стандарт, ISO, забезпечення якості у вищій освіті, ESG, вища освіта.

**Постановка проблеми.** Процес інтеграції України до європейського освітнього простору вимагає трансформаційні зміни у галузі вищої освіти, а саме запровадження системи управління якістю. Це спричинено наявністю єдиних стандартів забезпечення якості освіти у європейських країнах, гармонізації вітчизняного та міжнародного законодавства, підвищення конкуренції серед закладів вищої освіти. Так, Україна приєдналася до Міжнародної організації ISO у 1993 р., та у 2008 р. було створено Технічний комітет стандартизації. Міжнародні стандарти ISO 9001 спрямована на забезпечення якості продукції та створення системи управління цими процесами. На базі цих стандартів Європейська асоціація забезпечення якості вищої освіти (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) розробила галузеві Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості вищої освіти в Європейському просторі (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. І дотримання цих стандартів є однією з умов

покращення діяльності закладів вищої освіти, підвищення конкурентоздатності, міжнародні інтеграційні процеси гармонізації освітнього простору та соціально-економічний розвиток країни.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Потрібно зазначити, що останнім часом значно зріс науковий інтерес до питання управління якістю, стандартизації забезпечення якості, потрібно зазначити наукові здобутки іноземних вчених: Е. Асшивалла, Д. Бейлі, Дж. Беннетта, С. Джорджа, Л. Дубровіна, Дж. Івенса, А. Кочетова, В. Мхітаряна, В. Соболева, А. Щербакіна та ін. Серед вітчизняних дослідників слід зазначити результати досліджень Л. Віткіна, Е. Векслера, В. Журавського, І. Іллінського, С. Лаптев, О. Марухіна, Г. Хімичева. Проте слід зазначити, що ступінь розробки даної проблематики недостатній та потребує додаткових наукових досліджень.

**Мега статті.** Визначити теоретичні підходи до формування стандартів у системі забезпечення якості та їх вплив на стандарти забезпечення якості вищої освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Забезпечення якості вищої освіти є одним з визначальних факторів зростання інтелектуального потенціалу суспільства, що у свою чергу є складовою економічного зростання країни. Система управління якістю у закладах вищої освіти має бути чіткою, прозорою та зрозумілою. Тому визначення стандартів у галузі вищої освіти є основним пріоритетом у процесі входження української вищої освіти у світовий освітній простір та стимулювання вищих навчальних закладів до активного реагування на сучасні глобальні виклики. Дотримання стандартів забезпечення якості вищої освіти є конкурентною перевагою як для закладу вищої освіти, так і дотримання вимог Європейського освітнього простору.

Загальне управління якістю (Total Quality Management, TQM) – це концепція, яка передбачає управління, що направлено на довгостроковий успіх шляхом задоволення потреб клієнта, та може бути охарактеризована як система управління для клієнтів-орієнтованої організації. Вона є основою для більшості сучасних національних та міжнародних стандартів.

У TQM визначено вісім принципів загального управління якістю:

- орієнтація на споживача;
- залучення усіх співробітників;
- орієнтація на процес;
- інтегрованість системи;
- стратегічний та системний підхід;
- постійне удосконалення процесів;
- постійне вдосконалення процесів;
- прийняття рішень на основі перевірених фактів;
- комунікативні зв'язки [9].

Реалізація цих принципів направлена на здійснення контролю якості та підвищення якості. З позиції TQM якість продукції визначається: ступенем реалізації вимог клієнтів; зростанням фінансових показників компанії; підвищенням задоволеності співробітників своєю роботою. Також компанія повинна докладати зусилля не лише для покращення якості продукції, а й до підвищення якості діяльності в цілому (процеси управління та рівень кваліфікації персоналу), що дозволяє досягти ефективного розвитку самої організації. Таким чином, об'єктами управлінської діяльності щодо забезпечення якості у TQM є:

- діяльність організації в цілому, включаючи здійснювані в ході цієї діяльності процеси і процедури;
- продукція, що розглядається як результат діяльності (процесу) і представляє собою матеріальне або нематеріальне благо (сукупність таких благ в будь-якому їх поєднанні);
- організація в цілому, включаючи систему її взаємин із зовнішніми і внутрішніми споживачами, іншими зацікавленими особами і/або окремі її структурні (територіально відокремлені) підрозділи [4, с. 15].

Основним механізмом забезпечення якості є надання гарантій виробника щодо своєї продукції, що дає клієнту впевненість, що продукт якісний. До факторів, що визначають позицію споживача слід віднести: довіра до постачальника продукції; довіра до якості продукції, що надана виробником; інформація про інших поста-

чальників такого чи схожого товару; досвід споживача щодо використання цього чи аналогічного продукту.

Система TQM включає в себе створення, реалізацію та удосконалення системи забезпечення якості, та визначає такі основні складові:

- система мотивації персоналу;
- система навчання персоналу;
- система взаємовідносин з постачальниками;
- система взаємовідносин зі споживачами;
- система управління процесами [9].

Тому можна зазначити, що система TQM є основою для багатьох сучасних підходів у сфері стандартизації, що дало поштовх розробляти стандарти у різних галузях.

Міжнародні стандарти ISO 9001 визначають основні вимоги до системи управління якістю. Відповідність стандарту доводить те, що надані послуги (продукти діяльності) відповідають нормативним вимогам та запитами клієнтів. Ці стандарти визначають показники якості, направлені на розробку, впровадження та забезпечення функціонування ефективних систем управління якістю. Основний пакет міжнародних стандартів ISO 9001 було вперше опублікований в 1987 році. Стандарти періодично оновлюються, остання версія ISO 9001 була у вересні 2015 року [6].

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) це – неурядовою організація по стандартизації, що представляє 145 країн світу, була створена у 1947 р. Місією є сприяння розвитку стандартизації та суміжних видів діяльності у світі; з метою сприяння міжнародному обміну товарами і послугами; і розвивати співробітництво в сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності. Основною діяльністю ISO є координація, гармонізація та уніфікація розрізаних національних стандартів, розробка міжнародних стандартів та співпраця з іншими міжнародними організаціями, що стосується стандартизації.

За офіційним визначенням ISO, стандарт – це документ, створений на основі консенсусу і схвалений визнаним органом, який забезпечує – для загального і багаторазового використання – правила, керівні принципи або характеристики для діяльності їх результатів, спрямованих на досягнення оптимального ступеня порядку в даному контексті [6].

Стандарти ISO розробляються для певної галузі в цілому та враховується думка усіх зацікавлених сторін (виробників, постачальників, споживачів, галузевих фахівців, науководслідних організацій). ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements (ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги). ISO 9001 містить вимоги, які буде перевіряти уповноважений сертифікаційний орган під час сертифікації СУЯ. Забезпечення цих вимог є мінімальною необхідною умовою для підтвердження можливості організації задовольняти вимоги споживачів. Вимоги стандарту можна застосувати до будь-якої організації та спрямувати на створення ефективної СУЯ [2, с. 34].

За міжнародним стандартом ISO 9001:2000 існує вісім принципів управління якістю організації:

- орієнтація на споживача (customer focus);
- Організації залежать від своїх споживачів, в тому

числі і внутрішніх, і тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

- лідерство керівника (leadership). Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Потрібно створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань організації.

- залучення працівників (involvement of people). Працівники всіх рівнів складають основу організації, їх повне залучення дає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності.

- процесний підхід (process approach). Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язані з нею ресурси будуть керувати як процесом.

- системний підхід до управління (system approach to management). Виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою, що сприяє результативності та ефективності організації для досягнення цілей.

- постійне удосконалення (continual improvement). Постійне удосконалення діяльності організації розглядати як мету.

- прийняття рішень на підставі фактів (factual approach to decision making). Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

- взаємовигідні відносини з постачальниками (mutually beneficial supplier relationships). Організація та постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують взаємну ефективність [4].

Ці вісім принципів управління якістю формують основу стандартів системи управління, що входять до ISO 9000. Дотримання цих стандартів якості гарантовано забезпечує ефективність роботи в будь-якій сфері, в тому числі і в діяльності закладів освіти [1, с. 12].

Згідно ISO 9001:2015, запровадження системи управління якістю це стратегічне рішення організації, яке може допомогти поліпшити її загальну дієвість та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку. Потенційні вигоди для організації від запровадження системи управління якістю на основі цього стандарту такі:

- здатність постійно постачати продукцію та послуги, які задовольняють вимоги замовників, а також застосовні законодавчі та регламентувальні вимоги;

- створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;

- урахування ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями організації;

- здатність демонструвати відповідність установленим вимогам до системи управління якістю [5].

Також зазначено, що стандарт можуть застосовувати внутрішні та зовнішні сторони, та не вимагає:

- однаковості структури різних систем управління якістю;

- узгодження документації зі структурою розділів цього стандарту;

- використання специфічної термінології цього стандарту в межах організації [5].

Установлені в цьому стандарті вимоги до системи управління якістю доповнюють вимоги до

продукції та послуг. Також використано процесний підхід, елементами якого є цикл «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) («Плануй-Виконуй-Перевір-Дій») та ризик-орієнтоване мислення.

Суттєва відмінність ISO 9001:2015 від попередньої версії стандарту є використання ризик-орієнтованого мислення, що дає можливість організації визначати чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів та її системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей, по мірі їх виникнення. Відповідно до вимог ISO 9001 для створення системи управління якістю організація повинна:

- визначити процеси, потрібні для системи управління якістю, та їх застосування в межах організації;

- визначити необхідні умови процесів і очікувані результати;

- визначити послідовність і взаємодію цих процесів;

- визначити та застосовувати критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечування результативності функціонування та контролювання цих процесів;

- визначити ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечувати їх наявність;

- призначити осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів;

- розглядати ризики та можливості;

- оцінювати ці процеси та запроваджувати будь-які зміни, потрібні для забезпечування того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;

- поліпшувати процеси та систему управління якістю [5].

Отже, слід зазначити, що стандарти ISO 9001 мають загальний характер і не передбачають певного зразка щодо системи управління забезпечення якості, тому що спрямовані на певну стандартну зразкову організації незалежно від типу, розміру та виду діяльності. Тому ISO 9001 надає можливості організації створювати свою галузеву систему забезпечення якості, яка відповідає вимогам загальної системи управління. Це дозволяє розробити спеціальні стандарти для освітньої галузі, та вищої освіти зокрема, враховуючи специфіку діяльності. Отримання сертифікату ISO 9001 для українських закладів вищої освіти не є обов'язковим, проте основні вимоги стандарту ISO 9001:2015 є абсолютно адаптивними до сучасних вимог галузі вищої освіти. Тому дотримання цих вимог та отримання відповідного сертифікату лише підтверджує високі стандарти навчального закладу.

Враховуючи стандарти ISO 9001, Європейською асоціацією забезпечення якості вищої освіти (European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)) було розроблено Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area – ESG), що є основою для функціонування галузі вищої освіти. Зокрема зазначено, що «ESG зосереджені на забезпеченні якості стосовно навчання і ви-

кладання у вищій освіті, включаючи навчальне середовище та відповідні зв'язки з дослідженнями та інноваціями... застосовуються до всієї вищої освіти, що пропонується у ЕНЕА, незалежно від типу навчання чи місця викладання» [7].

Також у документі зазначено, що «в основі всієї діяльності щодо забезпечення якості лежать дві споріднені цілі: підзвітність і покращення. Узяті разом, вони створюють довіру до діяльності закладу вищої освіти. Успішно запроваджена система забезпечення якості надаватиме інформацію, що засвідчує заклад вищої освіти та громадськість у належній якості діяльності закладу вищої освіти (підзвітність) та надаватиме поради і рекомендації щодо того, як можна покращити те, що заклад робить (покращення). Таким чином, забезпечення якості та покращення якості є взаємопов'язаними» [8]. Згідно ESG визначено такі цілі:

- встановлення спільних рамок щодо систем забезпечення якості для навчання і викладання на європейському, національному та інституційному рівні;
- забезпечення та вдосконалення якості вищої освіти у Європейському просторі вищої освіти;
- підтримання взаємної довіри, таким чином сприяючи визнанню та мобільності у межах та поза національних кордонів;
- надання інформації щодо забезпечення якості у ЕНЕА [8].

Як зазначає А. Хопбаха, колишній президент Європейською асоціацією забезпечення якості вищої освіти (ENQA): «Стандарти ESG у ході Болонського процесу довели свою значимість і ефек-

тивність, зробили величезний вплив на розвиток систем, процесів і процедур гарантії якості на інституційному та національному рівнях» [6, с. 9]. Також він стверджує, що «модель національної системи гарантії якості багато в чому залежить від законодавства країни, її політичного курсу, культурних особливостей та традицій» [6, с. 9]. Та зазначає, що «тільки бажання всіх учасників процесу розвивати сформовані системи вищої освіти, серйозно аналізувати свою діяльність в контексті Болонського процесу може забезпечити успішне застосування стандартів і рекомендацій на всій території Європейського простору вищої освіти» [6, с. 11].

**Висновки і пропозиції.** Отже, можна зробити висновки, що вимоги стандарту ISO 9001, які визначають систему управління забезпечення якості є абсолютно прийнятні для системи забезпечення якості вищої освіти та відповідають основним вимогам щодо продукту діяльності закладів вищої освіти: знання, уміння та підготовка спеціалістів.

Також потрібно зазначити, що ISO 9001 є базисом для основних положень та принципів Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості (ESG), що відповідно мають свою галузеву специфіку. Також існує потреба щодо розроблення національної системи забезпечення якості, розроблення нормативних матеріалів та методичних рекомендацій щодо критеріїв оцінювання якості, які значно покращать ефективність функціонування закладу вищої освіти, підвищать його статус та конкурентоздатність на ринку освітніх послуг.

## Список літератури:

1. Бацин В. И. Оптимизация инвестиционной деятельности на уровне муниципального образования: автореф. дис. канд. экон. наук / В. И. Бацин. – Саранск, 2001).
2. Демчук Л. В. Забезпечення якості та конкурентоспроможності підприємств відповідно до стандартів ISO серії 9000 / Л. В. Демчук, Р. І. Байцар // Матер. 1-ої Міжнар. наук.-практ. конф. «Формування і оцінювання асортименту, властивостей та якості непродовольчих товарів». – Львів: Львів. комерц. академія. – 2013. – Ч. III. – С. 33-35.
3. Клецов Ю. В. Концепция TQM как методологическая основа построения моделей обеспечения качества согласно требованиям стандартов ISO // Профессиональное образование в России и за рубежом. – № 3. – 2014. – С. 13-20.
4. Сертификация ISO 9001:2000. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.qm-s.com/iso-9001.php>.
5. Системи управління якістю ISO 9001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html](http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html).
6. Хопбах А. Мы все стараемся решить одни и те же задачи. Интервью с президентом Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании // Аккредитация в образовании. – 2013. – № 1(61). – С. 8-11.
7. ISO Standards [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.asq.org/quality-resources/standards-101#iso](http://www.asq.org/quality-resources/standards-101#iso).
8. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.enqa.eu/files/ESG\\_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf).
9. The Global Voice of Quality [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html](http://www.asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html).

**Воробьева О.П.**

Институт высшего образования  
Национальной академии педагогических наук Украины

## **ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

### **Аннотация**

В статье рассмотрены основные положения концепции общей управления качеством (Total Quality Management, TQM), стандартам Международной организации стандартизации (The International Organization for Standardization, ISO) и их взаимосвязь с Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG). Признано, что система управления качества является приемлемой для системы обеспечения качества высшего образования и отвечают основным требованиям продукта деятельности высших учебных заведений: знания, умения и подготовка специалистов.

**Ключевые слова:** система управления качеством, TQM, стандарт, ISO, обеспечение качества высшего образования, ESG, высшее образование.

**Vorobyova O.P.**

Institute of Higher Education  
of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine

## **THEORETICAL AND METHODOLOGICAL PRINCIPLES OF FORMATION OF QUALITY ASSURANCE STANDARDS IN THE SYSTEM OF HIGHER EDUCATION**

### **Summary**

The article discusses the main points of the concept of overall quality management (Total Quality Management, TQM), the standards of the International Organization for Standardization (ISO) and their interrelation with the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG). It is recognized that the quality assurance management system is acceptable to the system of quality assurance in higher education and corresponds to the basic requirements for the product of the activity of institutions of higher education: knowledge, skills and training of specialists.

**Keywords:** quality management system, TQM, standard, ISO, quality assurance in higher education, ESG, higher education.