

Світлана Мороз

Старший науковий співробітник навчально-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України, к.держ.упр.

ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ В МЕХАНІЗМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ (НА ПРИКЛАДІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРИНЦИПІВ ПОЛІПШУВАННЯ ТА ВЗАЄМОВИГІДНИХ СТОСУНКІВ З ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ)

В публікації доведено можливість використання принципів міжнародного стандарту якості в системі державного управління якістю вищої освіти. Розглянуто окремі аспекти управління якістю вищої освіти на державному та університетському рівнях через призму принципів ДСТУ ISO 9000:2007, а саме принципів постійного поліпшування та взаємовигідних стосунків з постачальниками. Визначено місце та роль принципів управління якістю в системі менеджменту вищої освіти, а також запропоновано напрями вдосконалення змісту та практики використання механізмів державного управління її якістю.

Ключові слова: міжнародний стандарт якості; ДСТУ ISO 9000:2007; вищий навчальний заклад; принцип постійного поліпшування, принцип взаємовигідних стосунків з постачальниками; філософія «Кайдзен»; державне управління якістю вищої освіти.

Svitlana Moroz

Senior research fellow of Training and production center, National university of civil defence of Ukraine, PhD in Public Administration

IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL QUALITY STANDARDS OF HIGHER EDUCATION IN THE MECHANISMS OF PUBLIC ADMINISTRATION (THE CASE OF REALIZATION OF PRINCIPLES OF CONSTANT IMPROVEMENT AND MUTUALLY BENEFICIAL RELATIONS WITH THE SUPPLIERS)

Problem setting. Recently, the problematic of higher education quality more and more often becomes the subject of scientific pursuit for many scientific researchers. High level of scientific attention to the questions of providing the quality of higher education, to our opinion, was caused by not only their theoretical significance for the theory of public administration, but first of all their practical orientation towards solving rather concrete tasks of social development.

Recent research and publications analysis. The issue of quality of higher education in the context of a particular manifestation of its complex and diverse content is always within the research focus of the attention of researchers. Among the latest scientific developments, thematic focus of which is on the various aspects of the above-mentioned problems, we should pay attention to the works of S. Andrejchuk, D. Bondar, S. Dombrovskaya, L. Haiyev'ska, T. Hladka, T. Lukina, R. Naumenko, L. Paraschenko, O. Postupna, O. Zhabenko. Among the most popular areas in organizing scientific research on the issues of state quality management of higher education, one should pay attention to the following: the theoretical and historical aspects of state management; the content and the practice of using state management mechanisms on the higher education system; the institutional-legal and socio-economic conditions for the effective development of higher education; the peculiarities of state quality management of providing educational services in the system of higher education; organizational, methodological and practical aspects of the manifestation of state-management influence in the educational sphere and others. Despite the adequate level of scientific study of the problems of quality of higher education, some areas of its positioning within scientific knowledge remain open to further scientific research.

Paper objective. To find out directions of improvement of the content and practice of using the mechanisms of state quality management of higher education in the context of the content of the principle of international quality standard – constant improvement, as well as mutually beneficial relations with the suppliers, and to work out proposals for improving the effectiveness of state-management influence on the system of quality assurance of higher education at the university level.

Paper main body. The specification of the content of the category of quality of education in the context of norms of official documents and monitoring missions could be made through the prism of international standards of the DSTU ISO:9000:2007 series. Among the main principles quality management, the authors of the standard pay special attention to the value of the principles of constant improvement and mutually beneficial relations with the suppliers. The content of each of these principles deserves extraordinary attention in the context of solving the questions of improving the effectiveness of public administration of the quality of higher education.

Among the most perspective ways of using the principle of constant improvement in the system of public administration of quality of higher education, there should be considered the next ones: provision of carrying out the monitoring corresponding to the norms of programs for training specialists with higher education to the requirements (expectations) of the main actors of the labor market; raising the qualification of the subjects of educational process corresponding to the results and tendencies of changing the content of professional standards of the professions, the training for which is made in the higher educational institution; implementation of the quality control and the dynamics of changes of knowledge, skills and the system of value orientations in the subjects and objects of educational process with attaching to those the results of correspondent monitoring to the system of motivation which works in the higher educational institution; provision of the correspondence between the level of development of materialistic and technical base of the higher educational establishment and the level of development of ways of manufacturing of the actual economical sector, etc. Among the most perspective ways of using the principle of

mutually beneficial relations with the suppliers in the system of public administration of the quality of higher education there should be considered the next ones: formation of educational-methodological associations формування навчально-методичних асоціацій with participation of universities and secondary schools; common participation in preparation and realization of scientifically communicative and educationally-methodological projects, etc.

Conclusions of the research. Taking into consideration the reviewed principles of quality management in the context of DSTU ISO:9000:2007 norms, we can formulate the following main conclusions.

First of all, the developing of the system of providing the higher educational institution with quality of educational activity and the quality of higher education (the system of internal quality provision) should not be based only on the norms of DSTU ISO 9000:2007, though certainty their contents is of extreme importance, both for forming the theoretically methodological base of the correspondent system, as well as for the practice of its actual realization. In the base of development of the integrated system of providing the quality of higher education, especially at the university level, the principles of Total Quality Management could be laid out.

Secondly, as a toolkit for providing an effective functioning of the system of internal provision of quality in the higher educational establishment, we should pay our attention towards the model of European Foundation for Quality Management, especially the components, the contents of which is connected with: the possibilities (politics and strategy are formed and developed correspondingly to existing requirements and expectations of the customers and performers; personnel; processes, partnership and resources are objects of management); results for clients, staff and society.

The conclusions given above do not deplete the contents of the issue of quality management of higher education in the context of norms of international quality standards, but only cause the development of separate ways of its theoretically methodological reasoning.

Key words: international quality standard; DSTU ISO 9000:2007; higher education institution; principle of constant improvement, principle of mutually beneficial relations with the suppliers; philosophy of «Kaizen»; public administration of higher education quality.

Постановка проблеми

Останнім часом проблематика якості вищої освіти дедалі частіше стає предметом наукових пошуків для багатьох сучасних дослідників.

Високий рівень наукової уваги до питань забезпечення якості вищої освіти, на нашу думку, обумовлений не лише їх теоретичною значущістю для теорії державного управління, а перш за все їх практичною спрямованістю на вирішення цілком конкретних завдань суспільного розвитку. У межах Проекту концепції розвитку освіти України на період 2015–2025 років, громадське обговорення змісту якого було ініційовано Міністерством освіти і науки України, серед системних проблем освітнього сектору, законодавець звертає увагу, з одного боку, на зниження якості педагогічних кадрів і кризи педагогічної освіти та певну професійну деградацію окремих категорій працівників освіти, а з іншого – на зниження якості освіти та падіння рівня знань і вмінь об'єктів навчального процесу [1]. Цілком очевидно, що «значна частина проблем вищої освіти спричинена економічним дисбалансом у державі, постійними політичними кризами, неспроможністю органів публічної влади вчасно приймати ефективні управлінські рішення, реагувати на зміни в суспільстві, адаптувати систему вищої освіти до нових викликів держави» [2, с. 107]. Разом з тим, наведений вище перелік джерел накопичування численних проблем в системі вищої освіти не є вичерпаним, адже за його межами залишились певні суспільні та державні інституції, вплив яких на умови функціонування та розвитку системи вищої освіти має суттєву значущість. За дослідженнями фахівців, найбільш цінним потенціалом для подальшого розвитку вітчизняної науки та освіти є реалізація принципів управління якістю, а саме постійне поліпшування загальних показників діяльності наукових та науково-педагогічних працівників. На

переконання О.А. Грішнєвої, саме освіта, з її потенціалами для забезпечення зайнятості населення та соціального розвитку держави є підґрунтям не лише для здійснення бажаних соціально-економічних перетворень, а і для збереження людського, інтелектуального і соціального капіталу України [3]. Отже, проблематика розвитку системи освіти є актуальним та значущим напрямом в організації наукових пошуків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Питання якості вищої освіти, так само як і питання професійного самовизначення особистості, постійно перебувають у межах кола наукової уваги дослідників. Серед останніх наукових публікацій, тематична спрямованість яких пов'язана з вирішенням порушеного питання, на методологічному рівні слід виділити роботи: Л. А. Гаєвської, О. В. Жабенка, С. В. Майбороди (обґрунтовано теоретико-історичні аспекти державного управління освітою); С. К. Андрейчука, С. М. Домбровської, В. М. Огаренка (досліджено зміст та практику використання механізмів державного управління системою вищої освіти напрями та розкрито їх зміст); Д. В. Бондар, О. В. Поступної, Т. М. Тарасенка (визначено інституціонально-правові та соціально-економічні умови ефективного розвитку вищої освіти); Т. І. Гладкої, Т. О. Лукіної, А. В. Ромина (з'ясовано особливості державного управління якістю надання освітніх послуг в системі вищої освіти); О. В. Дубровки, Р. А. Науменко, Л. І. Парашенко (досліджено організаційно-методичні та практично-діяльнісні аспекти провадження державно-управлінського впливу на освітню сферу) та багатьох інших дослідників. Аналіз змісту та тематичної спрямованості останніх наукових публікацій, відповідно до обраного нами предмету дослідження, свідчить не лише про відкритість порушеної проблематики для наукового пошуку, а перш за все, про

необхідність її поглиблення у межах окремих напрямів наукового знання. Окремі питання прояву проблематики якості вищої освіти були нами розглянуті у межах попередніх напрямів наукових пошуків [4], а отже ця публікація є їх логічним продовженням.

Виділення
невирішених
раніше
частин
загальної
проблеми

Розуміння змісту та напрямів прояву феномену якості освіти, незалежно від рівня організації наукового пошуку та безпосереднього фокусу уваги дослідника, важко уявити без з'ясування вимог норм міжнародних документів, адже саме в контексті затверджених ними стандартів (положень) відбувається не лише практичне закріплення існуючих теоретичних знань, а і своєрідне програмування подальшого розвитку, як безпосередньо системи вищої освіти, так і освітньої галузі в цілому. В попередніх своїх публікаціях ми звернули увагу на той факт, що проблематика управління якістю вищої освіти перебуває у фокусі наукової уваги дослідників, а отже вона не є принципово новим напрямом в організації наукових пошуків. Разом з тим, динаміка оновлення знань щодо предметів наукової уваги у поєднанні зі зміною її акцентів щодо тих чи інших складових їх змісту, потребує постійного вдосконалення, як в цілому самої системи відповідних знань, так і безпосередньо змісту її базових (основних) категорій. У межах цієї публікації ми звернемо увагу на ті аспекти прояву порушеної вище проблематики, які відповідно до практики свого впливу пов'язані зі змістом міжнародних норм та стандартів, визначених у ДСТУ ISO 9000:2007.

Мета

З'ясувати напрями вдосконалення змісту та практики використання механізмів державного управління якістю вищої освіти в контексті змісту принципів міжнародного стандарту якості – забезпечення постійного поліпшення та встановлення взаємовигідних стосунків з постачальниками та опрацювати пропозиції щодо підвищення ефективності державно-управлінського впливу на систему забезпечення якості вищої освіти на університетському рівні.

Виклад
основного
матеріалу

Конкретизація змісту категорії якості освіти в контексті норм офіційних документів та моніторингових місій може бути здійснена через призму міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007. Словник термінів цього документа розглядає можливість розгляду категорії якості на рівні базової по відношенню до обраної нами для визначення змісту дефініції, та тлумачить його через сукупність певних характеристик об'єкта, які відповідають встановленим вимогам. (характеристики та вимоги визначаються на рівні окремих категорій) [5]. Крім того, документ містить перелік основних принципів управління якістю, що у свою чергу також сприяє розумінню змісту відповідної категорії. Автори стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 визначають такі принципи управління якістю: 1) орієнтація на замовника (організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні й майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань); 2) лідерство (керівники встановлюють єдність призначеності та напрямів діяльності органі-

зації. Їм треба створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути цілком залучені до досягнення цілей, поставлених перед організацією); 3) залучення працівників (працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх цілковите залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації); 4) процесний підхід (бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом); 5) системний підхід до управління (визначення й розуміння взаємопов'язаних процесів та управління ними як системою сприяє організації результативно та ефективно досягати цілей); 6) постійне поліпшення (постійне поліпшення загальних показників діяльності організації треба вважати незмінною ціллю організації); 7) прийняття рішень на підставі фактів (ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації); 8) взаємовигідні стосунки з постачальниками (організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності) [6, с. 4–5]. Кожен з цих принципів не лише може, а і повинен бути інтерпретований через призму категорії якості вищої освіти. Такий крок свого часу здійснило чимало дослідників. Серед найбільш цікавих, на нашу думку, дослідження Р. А. Кубанова. Вчений пропонує цілком логічно завершену та ретельно опрацьовану концепцію поглядів щодо сприйняття проблематики якості вищої освіти в контексті наведених вище принципів [7]. Переосмислюючи результати досліджень вченого, спробуємо розглянути категорію якості вищої освіти, але в контексті предметного поля державно-управлінської науки.

Принцип постійного поліпшення або удосконалення визначено нормами ДСТУ ISO 9000:2007 на рівні одного з обов'язкових принципів управління якістю, адже постійне покращення основних показників функціонування організації є обов'язковою умовою підвищення її ефективності та конкурентоспроможності. Удосконалення системи є своєрідною рефлексією на зміну умов її функціонування та розвитку. Організація, яка перестає змінюватись (зміна системи, структури, напрямів професійної діяльності тощо) не лише втрачає свою конкурентоспроможність на ринку, а і значно підвищує ризики свого руйнування. Цікаво, що в межах японської філософії категорія безперервного вдосконалення або практика поліпшення (зміна на краще) ідентифікується на рівні основної умови для існування, у тому числі й організації. За дослідженням вчених, японська філософія «Кайдзен» («кай» – зміна; «дзен» – мудрість) зосереджується на проблематиці безперервного вдосконалення процесів та змісту організаційної діяльності, а також на пошуку ефективних моделей управління бізнес-процесами на всіх життєвих циклах організації. На переконання Масаакі Імаї, будь-яка діяльність, яка не додає цінності організації, є марною та повинна розглядатись на рівні марної [8]. Цінність японської філософії «Кайдзен» щодо проблематики феномену якості є більш значущою для дослідження обраного нами предмету наукового пошуку, а отже вважаємо за можливе перенести її розгляд до іншого напрямку наших наукових розвідок.

На нашу думку, принцип постійного поліпшення в контексті державно-управлінської наукової думки

може бути розглянутий на рівні базового. Про це свідчить, хоча і на досить опосередкованому рівні, і той факт, що майже кожна дисертаційна робота, виконання якої було здійснено у межах напрямів паспортів спеціальностей науки державного управління, має у своїй структурі той розділ (підрозділ), зміст якого пов'язано з вирішенням питань вдосконалення відповідної методології або обраних для дослідження предметів наукового пошуку.

С. Г. Васін, розглядаючи проблематику загального управління якістю (Total Quality Management), класифікує процес постійного поліпшення за такими основними напрямками діяльності [9, с. 264]: підвищення цінності товару (послуги) для споживачів шляхом забезпечення нових властивостей продукту (пропозиція нової користі), як у межах принципово нового товару (послуги), так й у межах вже існуючих на ринку; підвищення продуктивності праці та операційних показників функціонування системи за рахунок підвищення якості організаційних процесів, мінімізація вірогідності виникнення помилок, вад, а також негативних побічних ефектів; підвищення гнучкості напрямів та оперативності виконання робіт, а також скорочення витрат часу і ресурсів на виготовлення кінцевого продукту; вдосконалення механізмів організаційного управління тощо. У більш спрощеному вигляді ця класифікація має такий вигляд: підвищення якості товарів та послуг; вдосконалення робочих процесів; підвищення продуктивності праці. На нашу думку, наведений перелік може бути доповнений тим напрямом, який передбачає проведення експертного аналізу змісту та практики реалізації структурними підрозділами (працівниками) своїх функціональних повноважень, а також ефективності трудової діяльності, як безпосередньо на рівні структурного елементу системи, так і на організаційному рівні. Цей напрям повинен використовуватись у єдності з постійним моніторингом ринку відповідних товарів (послуг), адже наявність інформації про стан ринку та тенденції його розвитку, на наше переконання, є надзвичайно важливою для визначення вектору вдосконалення та динаміки певних організаційних змін. В цьому контексті, механізми проектування змін та прогнозування розвитку набувають неабиякої значущості. Колектив авторів на чолі з О. О. Ганжою ідентифікує необхідність постійного вдосконалення (проведення змін на краще) на рівні однієї з цілей функціонування ВНЗ [10].

Беручи до уваги вищевикладене, спробуємо визначити потенціали принципу постійного поліпшення або удосконалення для процесу управління якістю вищої освіти. На нашу думку, серед найбільш перспективних напрямів щодо порушеної проблематики слід вважати такі:

- забезпечення проведення моніторингу відповідності змісту програм підготовки фахівців з вищою освітою вимогам (очікуванням) основних акторів ринку праці (факт зміни попиту на ті чи інші професійні якості з боку роботодавців повинен розглядатись на рівні підстави для зміни змісту навчальних програм або (та) практики їх реалізації);
- підвищення кваліфікації суб'єктів навчального процесу відповідно до результатів та тенденцій зміни змісту професійних стандартів тих про-

фесій, підготовка за якими здійснюється у ВНЗ (до викладання навчальних дисциплін повинні залучатися тільки ті особи які мають досвід відповідної професійної діяльності та оновили свої знання у межах професійної діяльності відповідних підприємств та організацій);

- запровадження контролю якості та динаміки змін знань, вмінь, навичок та системи ціннісних орієнтацій у суб'єктів та об'єктів навчального процесу з прив'язуванням результатів відповідного моніторингу до системи мотивації, яка діє у ВНЗ (існуюча на цей час модель контролю не забезпечує причинно-наслідкових зв'язків між результатами оцінювання та рівнем, наприклад, матеріальної винагороди);
- забезпечення відповідності між рівнем розвитку матеріально-технічної бази ВНЗ з рівнем розвитку засобів виробництва реального сектору економіки (на наше переконання, навчальне обладнання повинно не лише відповідати рівню розвитку того обладнання, яке використовується підприємствами, а і значно перевищувати його);
- прийняття до уваги того факту, що організаційна система та структура ВНЗ не повинна бути статичною, адже будь-які зміни балансу між попитом та пропозицією на ринку праці повинні бути враховані адміністрацією для реорганізації або ліквідації тих чи інших елементів своєї системи;
- забезпечення кожного елементу системи всім необхідним для виконання ним функціональних обов'язків з максимально високим рівнем якості, а також інструментарієм для підвищення рівня власних трудових можливостей (науково-педагогічні працівники повинні мати повний пакет навчального-методичного, матеріально-технічного та наукового забезпечення навчального процесу, а також мати необмежену можливість використовувати сучасну інфраструктуру ВНЗ та тих підприємств (організацій), які визначені як місця проходження практики);
- формулювання системи чітких за формою та зрозумілих за змістом критеріїв оцінювання актуальності питання щодо необхідності проведення змін (вдосконалення), а також їх динаміки та ефективності (будь-які зміни повинні відбуватись планово, системно, керовано та своєчасно) тощо.

Взаємовигідні стосунки з постачальниками були визначені авторами ДСТУ ISO 9000:2007 на рівні останнього принципу управління якістю, що ні в якому разі не може свідчити про його другорядність або незначущість, адже зв'язки між системами вищої та середньої освіти багато у чому визначають конкурентоспроможність кожної з них. Практика свідчить, що ті ВНЗ, які тісно співпрацюють із загальноосвітніми навчальними закладами, як правило, не лише не мають складнощів з виконанням ліцензійного обсягу, а й забезпечують себе якісно підготовленими першокурсниками. За певних обумовлень, можемо стверджувати, що якість вищої освіти починає формуватись за межами її системи. Прийняття до уваги адміністрацією ВНЗ цього факту, на наше переконання, могло б сприяти встановленню взаємовигідних стосунків із загальноосвітніми навчальними закладами.

Реалізація потенціалів принципу встановлення взаємовигідних стосунків, перш за все із загальноосвітніми навчальними закладами як найбільш потужними та основними постачальниками абітурієнтів, сприятиме формуванню та розвитку так званої додаткової цінності (якості). Наприклад, ВНЗ, реалізуючи зв'язки з загальноосвітнім навчальним закладом, має можливість: своєчасно впливати на зміст та якість підготовки учнів (участь викладачів ВНЗ, через механізм так званих шефських зв'язків, у навчальному процесі загальноосвітнього навчального закладу); сприяти профорієнтації учнівської молоді; отримати інформацію щодо загального рівня підготовки майбутніх абітурієнтів; презентувати свої можливості у підготовці конкурентоспроможних фахівців; формувати лояльність майбутніх абітурієнтів до конкретного ВНЗ (спеціальності) тощо. У свою чергу, загальноосвітній навчальний заклад отримує унікальну можливість щодо використання наукової та навчально-методичної бази ВНЗ, що безумовно, з одного боку, сприятиме підвищенню рівня підготовки учнівської молоді та вчителів, а з іншого, сприятиме розвитку умов для підвищення якості вищої освіти.

Встановлення та розвиток взаємовигідних стосунків між ВНЗ та загальноосвітнім навчальним закладом потребує не лише розуміння переваг відповідної співпраці з боку керівників закладів освіти, а також їх зацікавленості у встановленні партнерських взаємовідносин. Ми погоджуємося з думкою Р. А. Кубанова про те, що взаємовигідні стосунки підвищують здатність обох сторін створювати додаткову цінність [7], адже відбувається взаємне підсилення потенціалів, перш за все, за рахунок так званого синергетичного ефекту. Слід розуміти, що реалізація цього принципу передбачає існування наявності умов для вільного обміну інформацією та частково ресурсами, а також можливості встановлення взаємодії, як на рівні керівництва навчальних закладів, так і на всіх інших ієрархічних рівнях (науково-педагогічний персонал ВНЗ – вчителі загальноосвітнього навчального закладу; студенти ВНЗ – учні).

На визначальне місце та роль постачальників у досягненні кінцевої якості продукту, звертає увагу М. Портер, який, ідентифікуючи основні фактори впливу на галузь, зосереджує увагу на п'яти найбільш впливових конкурентних силах, серед яких сила постачальників набуває неабиякої значущості, перш за все за умови, коли споживач (у нашому випадку ВНЗ) не має можливості обрати іншого постачальника (у нашому випадку система загальної середньої освіти) [11, с. 32, 39–40]. Іншими словами, ВНЗ буде відчувати тиск з боку загальноосвітніх навчальних закладів, адже їх продукт (у нашому випадку абітурієнт) не має альтернатив або за логікою М. Портера – продуктів-замінників. ВНЗ змушений отримувати ту якість, яку пропонують загальноосвітні навчальні заклади. З іншого боку, саме інституція середньої освіти може бути розглянута на рівні детермінанти розвитку якості вищої освіти. Отже, ВНЗ повинен встановити такі взаємовідносини із загальноосвітніми навчальними закладами, реалізація потенціалів яких буде забезпечувати розвиток конкурентних переваг всіх без винятку суб'єктів відповідної взаємодії та тим самим сприяти формуванню нового рівня якості кінцевого продукту.

Серед найбільш перспективних напрямів реалізації принципу взаємовигідних стосунків з постачальниками, на університетському рівні, слід звернути увагу на такі:

- формування навчально-методичних асоціацій за участі ВНЗ та загальноосвітніх навчальних закладів (передбачається, що у межах асоціації буде забезпечено: вільний обмін науковою, навчально-методичною тощо інформацією та узгоджене використання ресурсів кожного з учасників асоціації; взаємодію між партнерами щодо реалізації та підсилення конкурентних переваг кожного з них; мобільність студентів між ВНЗ, а також можливості учнівської молоді безперешкодно відвідувати окремі лекції у ВНЗ-партнерах тощо);
- спільна підготовка та реалізація науково-комунікативних та навчально-методичних проектів (спільна участь в організації та проведенні науково-практичних конференцій, круглих столів тощо; реалізація спільних науково-дослідних проектів, у тому числі й за участю представників реального сектора економіки (суб'єкти надання баз практики); взаємодія у проведенні культурно-масових та спортивних заходів тощо).

Слід звернути увагу на той факт, що перелік постачальників ВНЗ не обмежується виключно загальноосвітніми навчальними закладами, адже інституція середньої освіти є лише одним з декількох основних суб'єктів. Тут ми не будемо вести мову про інших суб'єктів, які також можуть бути розглянуті на рівні постачальників абітурієнтів для ВНЗ (коледжі та технікуми), адже частка їх впливу (обсягу) не є визначальною. Пропонуємо звернути увагу на тих постачальників, продуктом яких є: наукові та науково-педагогічні кадри; матеріально-технічне та навчально-виробниче обладнання; бази практики тощо. Кожен з суб'єктів, який може бути розглянутий на рівні постачальника відповідного продукту, заслуговує на окрему увагу, а відповідно має певні перспективи для розгляду у межах окремих напрямів наукових пошуків.

Наведений перелік не висчерпує змісту проблематики використання принципу постійного поліпшення або удосконалення щодо управління якістю вищої освіти, а отже може бути уточнений під час подальших наукових пошуків.

Висновки

Беручи до уваги розглянуті в контексті змісту норм ДСТУ ISO 9000:2007 принципи управління якістю, можемо сформулювати такі основні висновки.

По-перше, розбудова системи забезпечення ВНЗ якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) не повинна ґрунтуватися лише на нормах ДСТУ ISO 9000:2007, хоча безумовно, їх зміст є вкрай важливим, як для формування теоретико-методичної бази відповідної системи, так і для практики її безпосередньої реалізації. В основу розбудови комплексної системи забезпечення якості вищої освіти, особливо на університетському рівні, можуть бути покладені принципи організації так званого загального управління якістю (Total Quality Management – TQM). На переконання авторів TQM, система управління якістю на організаційному рівні скла-

дається з трьох взаємопов'язаних напрямів, а саме: управління якістю продукції (характеристики, властивості, цінності товару або послуги); управління якістю організації процесів (досконалість змісту та практики використання технологій та механізмів управління); управління якістю кваліфікації персоналу організації (рівень кваліфікації та її відповідність тим функціям, які виконуються) [12]. Кожен з цих напрямів заслуговує на окрему увагу дослідників, а отже вважаємо за можливе, принаймні на цьому етапі нашого наукового пошуку, обмежитись лише акцентом уваги на змісті загальної структури TQM по відношенню до організаційного рівня ВНЗ: 1) total або сукупність об'єктів які є прямими та опосередкованими споживачами освітньої послуги: безпосередньо сама людина та її родина; організація (роботодавець) та її трудовий колектив у межах яких власне й використовуються набуті у ВНЗ знання, вміння, навички та система ціннісних орієнтацій; держава та суспільство; 2) quality або складові системи управління якістю (елементи по відношенню до яких характеристика якості має першочергове значення): якість керівника ВНЗ та адміністрації ВНЗ; якість процесів (освітні технології; механізми управління тощо); якість знань, вмінь, навичок та системи ціннісних орієнтацій (якість кінцевого продукту); якість наукових та науково-педагогічних працівників; якість матеріально-технічного забезпечення навчального процесу, а також об'єктів навчальної, соціальної та побутової інфраструктури ВНЗ тощо; 3) management або політика керівництва ВНЗ щодо забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти: стратегія та тактика управління якістю; системність та комплексність заходів з управління якістю; зацікавленість всіх учасників навчального процесу, а також споживачів його результатів в отриманні високої якості кінцевого продукту тощо.

У якості інструментарію забезпечення ефективного функціонування системи внутрішнього забезпечення якості у ВНЗ слід звернути увагу на модель Європейського фонду управління якістю (EFQM – European Foundation for Quality Management), а саме на ті її складові, зміст яких пов'язаний з [13]:

1) можливостями:

- політика та стратегія формулюються та удосконалюються відповідно до: існуючих вимог та очікувань замовників та виконавців продукту або послуги; інформації про наявний та бажаний рівень розвитку організації, а також результатів експертного оцінювання професійної діяльності як організації в цілому, так і її окремих структурних підрозділів (представників); результатів моніторингу їх відповідності поточним та стратегічним цілям організації, а також умов її розвитку (інституціональне середовище; поведінка конкурентів; стан ринку товарів (послуг) та ринку праці тощо); змісту та практики функціонування ключових процесів тощо;
- персонал: професійне формування та безперервний розвиток трудового потенціалу; ідентифікація мети організації на рівні мети кожного працівника; залучення персоналу до організаційного розвитку та процесів самовдосконалення; діалоговізація управлінського процесу; мотивація персоналу та стимулювання професійного розвитку тощо;

- партнерство та ресурси (фінансові, інформаційні, матеріальні тощо) є об'єктами управління;
- процеси є об'єктами управління: вдосконалення змісту та практики використання організаційних (виробничих) технологій та механізмів; прийняття до уваги інновацій та сучасних тенденцій розвитку; адаптація властивостей (специфіки) продукту або послуги відповідно до вимог та очікувань споживачів; встановлення та підтримання постійно діючого каналу взаємодії з споживачами (замовниками) продукту або послуги;

2) результатами:

- для клієнтів: 1) вимірювання сприйняття або сприйняття організації споживачами її товарів та послуг (опитування споживачів; аналіз побажань та скарг; спостереження за роботою представника організації з клієнтом тощо); 2) вимірювання діяльності або внутрішні показники (індикатори), які використовуються незалежними експертами для оцінювання (моніторингу) ефективності функціонування та розвитку організації через призму поглядів споживачів товарів та послуг;
- для персоналу: 1) вимірювання сприйняття організації її персоналом (оцінювання організації з середини) відбувається за допомогою бесід, опитувань, інтерв'ю тощо; 2) вимірювання діяльності або внутрішні показники (моніторинг діяльності персоналу; передбачення та прогнозування сприйняття персоналу у майбутньому тощо);
- для суспільства: 1) вимірювання сприйняття організації суспільством (зустрічі з громадськістю та представниками громадських організацій; зустрічі з представниками органів публічного управління); 2) вимірювання діяльності або внутрішніх показників (моніторинг діяльності організації через призму поглядів та інтересів суспільства та держави; передбачення та прогнозування сприйняття організації суспільством та державою у майбутньому тощо);
- ключові результати діяльності: 1) ключові результати діяльності передбачають вимірювання результатів професійної діяльності організації за тими з показників (індикаторів), які відображують рівень досягнення нею визначеної мети та стану реалізації стратегії; 2) ключові показники діяльності передбачають проведення моніторингу щодо розуміння процесів, а також напрямів удосконалення ключових результатів та змісту (практики) механізмів їх досягнення.

Наведені вище принципи розбудови моделі Європейського фонду управління якістю, в контексті можливості їх використання для функціонування системи забезпечення ВНЗ якості освітньої діяльності та якості вищої освіти, потребують на більш ґрунтовне опрацювання.

Вищенаведені висновки не вичерпують змісту проблематики управління якістю вищою освітою в контексті норм міжнародних стандартів якості, а лише сприяють розвитку окремих напрямів її теоретико-методологічного обґрунтування.

Література.

1. Draft Concept of Education of Ukraine for the period 2015–2025 years [Electronic resource] / MON

proponuie na hromads'ke obhovorennia. *Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy*. URL: <http://www.mon.gov.ua/ua/messages/39066-mon-proponue-na-gromadske-obgovorennya-proekt-kontseptsiiy-rozvitku-osviti-ukrayini-na-period-20152025-rokiv>.

2. Домбровська С. М. Механізми реалізації державної політики в галузі вищої освіти. *Актуальні проблеми державного управління*. 2011. № 2. С. 107–113.

3. Грішнова О. А. Людський, інтелектуальний і соціальний капітал України: сутність, взаємозв'язок, оцінка, напрями розвитку. *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2014. № 1. С. 34–40.

4. Мороз С. А., Мороз В. М. Зміст дефініції «якість вищої освіти» в контексті наукових поглядів представників східноєвропейських наукових шкіл. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія*. 2017. №2. С. 58–71.

5. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) / ДСТУ ISO 9000:2007. *Національний стандарт України*. Київ: Держспоживстандарт України, 2008. URL: http://dbn.at.ua/_id/11/1128_432_iso9000-1-.pdf.

6. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) / ДСТУ ISO 9000:2007. *Національний стандарт України*. Київ: Держспоживстандарт України, 2008. URL: http://dbn.at.ua/_id/11/1128_432_iso9000-1-.pdf.

7. Кубанов Р. А. Реализация принципов ИСО 9000 при проектировании системы управления качеством высшего образования в вузе. Influence of knowledge and public practice on the development of creative potential and personal success in life: peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the CXXIV International Research and Practice Conference and II stage of the Championship in Psychology and Educational sciences (London, May 12 - May 17, 2016). London: IASHE, 2016. P. 33–35.

8. Имаи М. Гемба кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества.; пер. с англ. Д. Савченко. Москва: «Альпина Бизнес Букс», 2005. 346 с.

9. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Москва: Издательство Юрайт, 2014. 404 с.

10. Ганжа О. А., Кулик О. Г., Rogozin N. A., Чмак О. В. Управление качеством в высшем образовании: монография. Волгоград : ВолгГАСУ, 2014. 152 с.

11. Портер М. Э., Пелявского О. Л. и др. Конкуренция; пер. с англ. Москва: Издательский дом «Вильямс», 2003. 496 с.

12. Juran. J.J., Gryna F. M. Juran's Quality Control Handbook. New York: McGraw-Hill, 1988. 1740 p.

13. Критерии модели EFQM. Модель EFQM. *EFQM: модель в России*. URL: <http://efqm-rus.ru/model-efqm/criterion>.