

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ: УКРАЇНСЬКО-ПОЛЬСЬКИЙ ДОСВІД

ZAPEWNIENIE JAKOŚCI KSZTAŁCENIA WYŻSZEGO: DOŚWIADCZENIE UKRAIŃSKO-POLSKIE



УДК 378:005.6]:658.821

Ніна Батечко

ORCID iD 0000-0002-3772-5589

доктор педагогічних наук, професор,
член-кореспондент НАПН України,
перший проректор з науково-педагогічної роботи,
Національний медичний університет імені О. О. Богомольця,
бульвар Т. Шевченка, 13, 01601 Київ, Україна,
Ya.Tsekhmister@gmail.com

Микола Лут

ORCID iD 0000-0003-4187-1323

кандидат технічних наук, професор,
професор кафедри електропостачання
імені проф. В. Н. Синькова,
Національний університет біоресурсів
і природокористування України,
вул. Героїв Оборони, 15, 03042 Київ, Україна,
limmit1@ukr.net

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ: МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У статті проблему побудови системи менеджменту якості вищої освіти висвітлено з позицій системного та синергетичного підходів на загальних засадах загального управління якістю (TQM). Зроблено порівняльний аналіз відкритої системи менеджменту якістю, що базується на TQM, та традиційної системи управління якістю вищої освіти. Доведено, що практичне втілення системи менеджменту якості позитивно вплине на організаційну, ринкову та фінансову стратегію формування тривалих конкурентних переваг у сфері вищої освіти.

Ключові слова: система менеджменту якості, загальне управління якістю, системний підхід, синергетичний підхід.

<https://doi.org/10.28925/2226-3012.2018.7.145151>

Вступ. Забезпечення якості вищої освіти виступає одним із нагальних завдань освітньої політики в Україні, незважаючи на суттєві кроки, зроблені у цьому напрямку. Процес реформування вітчизняної вищої освіти ще значною мірою спрямується за наявності старих структур та

методів управління, що залишились від радянської адміністративно-командної соціально-економічної системи. Тому наразі в Україні актуальними є розроблення і впровадження сучасних стратегій менеджменту якості освіти як важливого чинника прискорення розвитку усієї освітньої сфери, так і окремого закладу вищої освіти.

Аналіз численних публікацій засвідчив зацікавленість науковців до зазначеної проблеми, забезпечення якості освіти як на державному, так і на регіональному рівнях (В. Г. Кремень, В. І. Луговий, С. М. Николаєнко, В. О. Огнев'юк та ін.); методологічні аспекти та питання забезпечення якості освіти (К. В. Корсак, Т. О. Лукіна, В. А. Луначек, С. О. Сисоєва, І. В. Соколова та ін.). Науковці доводять необхідність змін у якості вищої освіти в контексті сучасних процесів глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації та адаптації освітньої сфери України до європейських стандартів.

Одним із можливих шляхів, що дозволить закладам вищої освіти вистояти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, яка досягла в Україні кульмінації, є розроблення та запровадження системи менеджменту якості. Водночас актуальним, на нашу думку, залишаються питання розроблення теоретико-методологічного підґрунтя цього процесу, зокрема з позицій системного підходу та синергетичного підходів.

Метою статті є розроблення теоретико-методологічного підґрунтя процесу забезпечення системи менеджменту якості вищої освіти в контексті системного підходу.

Проблема менеджменту якості освіти у сучасних наукових дослідженнях. Хоч і питання, пов'язані з якістю освіти є пріоритетними у сучасному науковому дискурсі, певної узгодженості науковців стосовно дефініційного аналізу менеджменту якості освіти та його інтерпретації немає.

Перш за все, варто розмежувати поняття «управління якістю» та «менеджмент якості», які на думку багатьох дослідників є синонімічними. Так, зокрема, М. Д. Гінзбург (2004) вважає, що термін «management» доцільно запозичати тільки в тому його значенні, для якого українська мова не має питального або вже з'ясованого терміна (оскільки за відсутності ринкової економіки не було й відповідної галузі знань) (Гінзбург, 2016).

По-друге звертаючись до сутності поняття «менеджмент якості вищої освіти», варто загострити увагу на сутності менеджменту якості загалом. Менеджмент якості – галузь знань, яка допомагає здійснювати функції керування, суб'єктами якого є люди (керівники різних видів) і спрямована на людей (об'єктів керування). Оскільки менеджмент – наука про соціальне, адміністративне керування, то і менеджмент якості це сукупність принципів, методів, засобів і форм організації та керування виробництвом і виробничим процесом з метою включення вимог до якості (Гінзбург, 2016).

Саме з загальних позицій менеджменту якості можна окреслити дефініційне поле менеджменту якості, і такий підхід, на наш погляд, цілком обґрунтований, оскільки на ринку освітніх послуг діють ті ж закони, що й на ринку матеріального виробництва чи надання послуг. Так, порівнюючи конкурентні пріоритети у промисловості та наданні послуг вищої освіти, Р. Чейз, Н. Еквілайн та Р. Якобс (2001), зазначають, що при певній схожості існують і деякі відмінності (таблиця 1).

Таблиця 1

Конкурентні пріоритети у промисловості та наданні послуг вищої освіти

Конкурентні пріоритети	
Промисловість	Послуги вищої освіти
<i>Якість продукції</i> , відповідність встановленим вимогам	<i>Якість підготовки випускника</i> , відповідність встановленим вимогам законодавства і споживача
<i>Надійність</i>	<i>Здатність випускника працювати безпомилково</i> , його адаптованість до умов за місцем роботи
<i>Своєчасне виконання замовлення</i>	<i>Потреба у випускниках відповідної спеціальності</i> на ринку праці
<i>Ціна</i>	Вартість підготовки випускника
<i>Швидкість виконання замовлення</i>	Час підготовки випускника
<i>Удосконалення продукції та впровадження нової</i>	До- і післядипломне навчання, вдосконалення освітнього процесу, впровадження нових спеціальностей

У процесі запровадження менеджменту якості в університетах прикладами для наслідування можуть стати світові лідери промисловості, які досить тривалий час застосовують ефективні методи менеджменту якості та досягнення конкурентоспроможності, як-от загальне управ-

ління якістю, управління проектами, прогнозування попиту, моделювання та ін..

Науковці (С. О. Сисоєва, І. В. Соколова) схиляються до думки, що ефективний менеджмент якості вищої освіти корелює з поняттям ефективного менеджменту якості загалом та на концептуальному

рівні означає: постійність мети; акцентування уваги на задоволенні клієнта, на процесі, що потребує постійного вдосконалення; використання фактичних даних у процесі укладення рішень, і довгострокові зобов'язання з боку керівництва. Менеджмент освіти дозволяє, на думку науковців: суттєво покращити та актуалізувати діяльність і підвищити результативність роботи навчального закладу, досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх освітніх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів; отримати визнання замовників через процедуру сертифікації; брати участь в тендерах, у тому числі міжнародних щодо надання освітніх послуг на вигідних умовах (Сисоєва, Соколова, 2016, с. 214).

Загальне управління якістю (TQM) як методологічне підґрунтя забезпечення якості вищої освіти. Звертаючись до методології забезпечення якості вищої освіти, варто зосередити увагу на такому феномені, як загальне управління якістю (Total Quality Management).

Загальне управління якістю (TQM) являє собою підхід до керівництва організацією, націлений на якість, який базується на участі всіх її членів (персоналу в усіх підрозділах і на всіх рівнях організаційної структури) і спрямований на досягнення як довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача, так і вигоди для членів організації і суспільства [ISO 8402].

Ціллю TQM є досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів, співробітників організації і суспільства загалом.

Загальне управління якістю має вирішувати наступні завдання:

- постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу отриманих результатів і відповідного коригування діяльності;
- повна відсутність дефектів і втрат невиробничого характеру;
- виконання наміченого точно у встановлені терміни.

Досягнення цілі TQM забезпечується шляхом (Кане, Іванов, Корешков, Схіртладзе, 2008): попередження причин виникнення дефектів; залучення всіх співробітників до діяльності з поліпшення якості; активного стратегічного управління; безперервного вдосконалення якості продукції(послуг) і процесів; використання наукових підходів у вирішенні завдань; регулярного самооцінювання.

Загальне управління якістю реалізується із застосуванням комплексу методичних засобів: засобів для збирання даних; засобів представлення даних; методів статистичної обробки даних; теорії загального менеджменту; теорії мотивацій і психології міжособистісних стосунків; економічних розрахунків; системного аналізу виробництва; управління із застосуванням планування.

Концепція загального управління якістю може слугувати основою для побудови системи якості.

Система менеджменту якості вищої освіти в контексті концепції TQM. Системне бачення менеджменту якості дозволить подолати труднощі у розробленні та забезпеченні системи менеджменту якості вищої освіти, зважаючи на складність та багатогранність цієї проблеми.

У нашому випадку для подолання цієї складності в процесі систематизації менеджменту якості доречно розглядати її як традиційну систему, що має такі властивості, як цілісність, комплекс взаємодіючих елементів, структурність, ієрархічність та ін., так і динамічну систему зі зворотними зв'язками, взаємозалежністю системи та оточуючого середовища і наявністю нелінійних ефектів. Зауважимо, що оскільки освітній ринок освітніх послуг є відкритою економічною динамічною системою і характеризується поліфункціональністю, то і систему менеджменту якості вищої освіти, ми теж можемо вважати відкритою системою, що має риси синергетичної системи. Втім, зауважимо, що саме бачення менеджменту якості вищої освіти як відкритої, нелінійної системи, здатної до самоорганізації і обумовлює переваг TQM перед традиційним управлінням якістю (рис. 1).

Аналізуючи відмінності традиційного управління якістю та загального управління (TQM), зазначимо, що традиційне спрямоване лише на задоволення потреб споживача, у той час як TQM передбачає задоволення як потреб споживача, так і суспільства загалом. Зазначене вказує на властивість відкритості систем менеджменту якості, у той час коли традиційне управління носить характер замкненої системи. Важливим у цьому аспекті є розділ Національної доктрини розвитку освіти, в якому констатується наступне: «Нова модель системи управління сферою освіти має бути відкритою і демократичною. У тій передбачається забезпечення державного управління з урахуванням громадської думки, внаслідок чого змінюється навантаження, функції, структура і стиль центрального і регіонального управління освітою» (Національна доктрина розвитку освіти, 2002).

За концепцією TQM досягнення довготривалого успіху є предметом ефективного управлінського впливу. При цьому намічені цілі реалізуються в круговому циклі управління – циклі Демінга (рис. 2): планування – здійснення – контроль – управлінський вплив.

У контексті синергетичного підходу, вважають науковці (Курдюмов, Малинецький, 1996), можлива розробка еволюційних моделей конкретизованих соціосистем, винайдення принципів успішної еволюції складних систем. Тому на основі зазначеного можна стверджувати, що ефективно управління якістю у сфері вищої освіти вимагає визначення чітких принципів.



Рис. 1. Відмінності системи традиційного управління якістю та загального управління якістю (TQM)

Актуальними для розбудови системи менеджменту якості є принципи Демінга:

1. Постійність мети – поліпшення продукції і обслуговування.

2. Нова філософія для нового економічного періоду шляхом пізнання менеджерами своїх обов'язків і переймання на себе лідерства на шляху до змін.

3. Покінчіть із залежністю від масового контролю в досягненні якості; виключіть необхідність в масовому контролі, зробивши якість невід'ємною властивістю продукції, «вбудувавши» якість в продукцію.

4. Покінчіть з практикою закупівель за найдешевшою ціною; замість цього слід мінімізувати загальні витрати і прагнути до вибору певного постачальника для кожного продукту, необхідного у виробництві.

5. Покращуйте кожен процес для поліпшення якості, підвищення продуктивності і зменшення витрат.

6. Введіть у практику підготовку і перепідготовку кадрів.

7. Заснуйте «лідерство»; процес керівництва співробітниками повинен допомагати їм краще робити свою роботу; необхідно ретельно розглянути систему управління персоналом.

8. Виганяйте страхи, аби всі могли ефективно працювати для підприємства.

9. Руйнуйте бар'єри між підрозділами; дослідження, проектування, виробництво і реалізація мають бути об'єднані, аби передбачати проблеми виробництва і експлуатації.

10. Відмовтеся від порожніх гасел, закликів для виробничого персоналу, як-от «нуль дефектів» або нові завдання з продуктивності. Такі заклики безглузді, оскільки переважна більшість проблем виникають в системі і знаходяться поза можливостями працівників.

11. Усуньте довільно встановлені завдання і кількісні норми.

12. Дайте працівникам можливість гордитися своєю працею; усуньте бар'єри, які обкрадають робітників і керівників, позбавляючи їх можливості гордитися своєю працею.

13. Заохочуйте прагнення до освіти і вдосконалення.

14. Необхідна прихильність справі підвищення якості і дієвість вищого керівництва.

Аби цілі в управлінні якістю були досягнені, планується спеціальна діяльність, створюється окрема група виконавців, а їх робота ретельно документується та аналізується. За результатами аналізу розробляється і впроваджується наступний в циклі комплекс заходів.

Як зауважує І. А. Акулін (1997), управління якістю на засадах синергетики полягає в резонансному впливі на систему з метою обрання останнього найбільш вигідної альтернативи розвитку. Науковець наголошує, що за умов реального впливу на систему більш важливим є не стільки обсяг управлінського впливу, скільки його правильна просторова організація. Вважаємо, що цикл Демінга цілком відповідає такій просторовій організації, і в нашому випадку, повною мірою відображає розвиток системи менеджменту якості вищої освіти.

Як і будь-яка складна система, загальне управління якістю (TQM) має ряд важливих складових (Кане, Іванов, Корешков, Схїртладзе, 2008):

- широке залучення вищого керівництва і передусім головного керівника підприємства (організації, установи, закладу) до планування і вирішення проблем якості;
- фокусування всієї діяльності підприємства (організації, установи, закладу) на потребах і бажаннях зовнішніх і внутрішніх споживачів;
- забезпечення можливості і реальна участь кожного в русі до головної мети – задовольнити запити споживача;
- фокусування уваги на процесах, що розглядаються як оптимальна система досягнення головної мети – досягнення максимальної цінності (послуги) для споживача і мінімізація його вартості як для споживача, так і для виробника;
- постійне безперервне поліпшення якості продукту (послуги);
- базування всіх рішень підприємства (організації, установи, закладу) на фактах, а не на інтуїції чи досвіді співробітників.

Вкажемо на синергетичний характер зазначених складових. Так, зокрема, однією із зазначених складових є системний підхід, сутність якого полягає в інтерпретації управління якістю як

системи, функціонування якої спрямоване на поліпшення діяльності всіх структурних елементів, задіяних у сфері вищої освіти, наприклад у конкретному закладі вищої освіти. Як зазначає С. В. Лісова, це методологічний напрям, що в цілісному освітньому процесі визначає за певним принципом повну групу елементів (систему) й розглядає всередині неї (її самої) взаємодію із зовнішніми об'єктами (із середовищем). За такого підходу необхідно виділити компоненти освітньої діяльності (певним чином організованого процесу), виявити процес взаємодії компонентів, що забезпечують відтворення цілого, та встановити всі фактори саморозвитку процесу освіти, в якості самостійної частини загального соціального процесу (Лісова, 2015, с.160).

Доречно навести кілька зауважень щодо фокусування уваги на процесуальному підході за концепцією TQM (Кане, Іванов, Корешков, Схїртладзе, 2008):

- процес слід розглядати як джерело якості (якість процесу = якість результату цього процесу);
- головним фактором є профілактика якості процесу, а не виправлення допущених помилок;
- основою профілактики якості процесу є система контролю (оцінювання і документування інформації про всі етапи перетворення входу у вихід процесу);

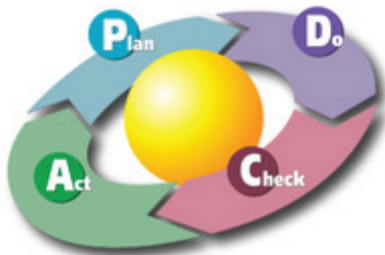


Рис. 2. Цикл Демінга PDCA («Plan-Do-Check-Act»):

Plan (планування) – встановлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт з досягнення цілей процесу і задоволення споживача, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів;
Do (виконання) – виконання запланованих робіт;
Check (перевірка) – збирання інформації і контроль результату, отриманого в ході виконання процесу, виявлення і аналіз відхилень, встановлення причин відхилень;
Act (дія) – вживання заходів з усунення причин відхилень від запланованого результату, зміни в плануванні і розподілі ресурсів (За Г. Ніва).

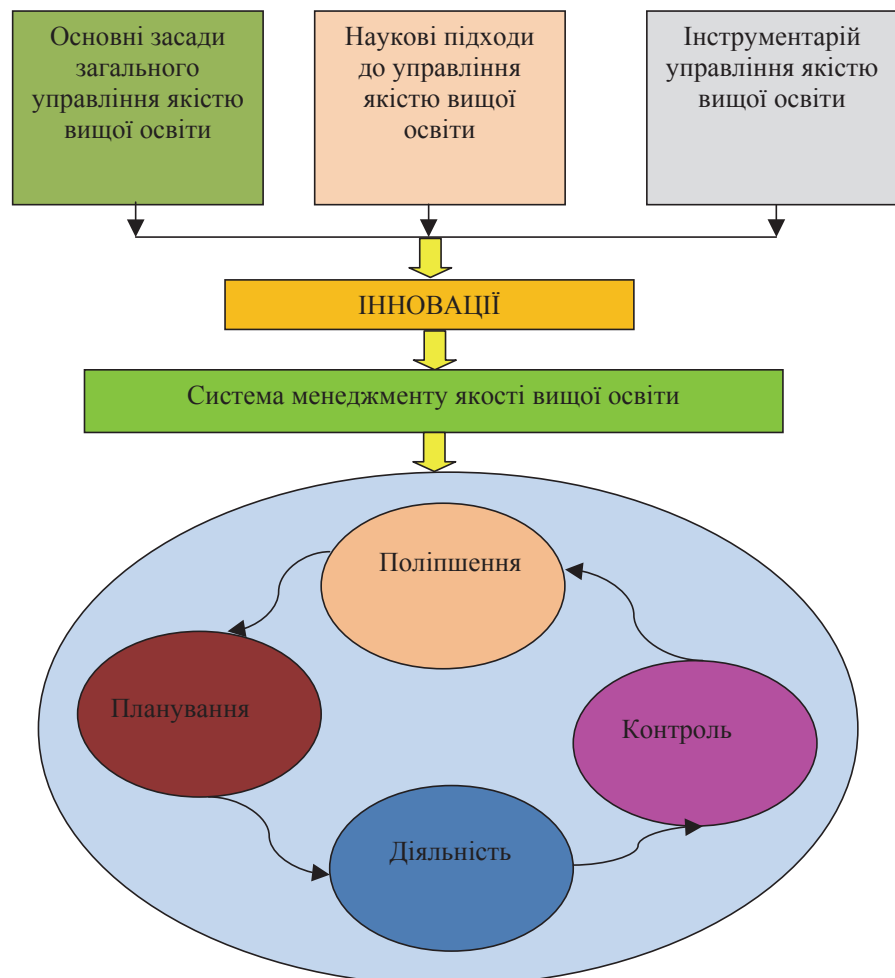


Рис. 3. Формування системи менеджменту якості вищої освіти

- обов'язковим є порівняння отриманих результатів контролю із заданими параметрами і вжиття попереджувальних заходів у разі виявленої невідповідності.

Процес поліпшення якості може виконуватися на будь-якому етапі життєвого циклу продукції як сукупності процесів, виконуваних від моменту виявлення потреб суспільства в певній продукції до моменту задоволення цих потреб і утилізації продукту (ISO 9004-1).

Філософія TQM безпосередньо пов'язана і базується на нормах забезпечення якості, встановлених в серії міжнародних стандартів серії ISO 9000, що розроблені Міжнародною організацією стандартів (International Standards Organization – ISO).

Застосувавши основні принципи, складові загального управління якістю (TQM) до побудови системи менеджменту якості вищої освіти через впровадження в освітній процес інновацій, ми можемо досягти безперервного циклу планування якості, діяльності з якості, постійного контролю якості та її поліпшення у сфері вищої освіти.

Висновки. Отже, підхід до системи менеджменту якості вищої освіти з позицій

загального управління якістю дозволяє вирішити наступні актуальні завдання: задоволення потреб сучасного суспільства у висококваліфікованих фахівцях; вирішення економічних проблем в освіті; створення команди однодумців, здатних ефективно вирішувати поставлені завдання як на користь всього колективу так і суспільства загалом.

Інтерпретація системи менеджменту якості вищої освіти як складової, відкритої системи, що ґрунтується на основних положеннях TQM, уможливить вирішення цього складного завдання та зміцнить позицію вищої освіти України у Європейському просторі вищої освіти.

Необхідність побудови та впровадження системи менеджменту якості у сфері вищої освіти пов'язана з головним завданням освіти на сучасному етапі – вдосконаленням освітніх програм і поліпшенням якості надання освітніх послуг з метою задоволення потреб суспільства і підготовки фахівців, що відповідають вимогам сучасного етапу розвитку економіки країни.

Подальші наукові розвідки будуть спрямовані на обґрунтування та побудову системи менеджменту якості в закладі вищої освіти.

Література

- Гінзбург М. Д., Коваленко С. Є., Ключь А. М. Стандарти на системи керування: міжнародний та європейський досвід і його запровадження в Україні. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2016. №1. С. 7–16.
- Чейз Р. Б., Эквилайн Н. Д., Якобс Р. Ф. Производственный и операционный менеджмент / пер. с англ. 8-е изд. Москва : Издательский дом «Вильямс», 2001. 704 с.
- Сисоева С. О., Соколова І. В. Теорія і практика вищої освіти: навч. посібник. Київ–Маріуполь, 2016. 338 с.
- Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебное пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 560 с.
- Національна доктрина розвитку освіти. Київ : Шкільний світ, 2002. 23с.
- Курдюмов С. П., Малинецкий Т. Г. Новые в синергетике загадки мира неравновесных структур. Москва : Наука, 1996. с. 263.
- Генри Нива. Пространство доктора Деминга / Пер. с англ. URL: <http://www.iriit.irk.ru/web-edu/rqmi/start.html> (дата звернення: 12.08.2018).
- Лісова С. В. Проблема забезпечення якості вищої освіти з позицій системного підходу. *Професійна педагогічна освіта: системні дослідження : монографія*. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 160–172.

References

- Hinzburh, M. D., Kovalenko, S. Ye., & Kliun, A. M. (2016). Standarty na systemy keruvannia: mizhnarodnyj ta ievropejs'kyj dosvid i joho zaprovadzhennia v Ukraini [Standards for control systems: international and European experience and its implementation in Ukraine]. *Standartyzatsiia. Sertyfikatsiia. Yakist'*, 1, 7–16 (ukr).
- Chejz, R. B., Ekvylajn, N. D., & Yakobs, R. F. (2001). *Proyzvodstvennyj y operatsyonnyj menedzhment [Production and Operations Management]*; per. s anhl. 8-e yzd. Moscow, Russian Federation: Yzdatel'skyj dom «Vyl'iams» (rus).
- Sysoieva, S. O., & Sokolova, I. V. (2016). *Teoriia i praktyka vyschoi osvity: navch. posibnyk [Theory and Practice of Higher Education]*. Kyiv– Mariupol (ukr).
- Kane, M. M., Yvanov, B. V., Koreshkov, V. N., & Skhyrtladze, A. H. (2008). *Systemy, metody y ynstrumenty menedzhmenta kachestva: Uchebnoe posobyie [Systems, methods and tools of quality management]*. St. Petersburg, Russian Federation: Pyter (rus).
- Natsional'na doktryna rozvytku osvity [National Doctrine of Education Development]* (2002). Kyiv, Ukraine: Shkil'nyj svit (ukr).
- Kurdiunov, S. P., & Malynetskyj, T. H. (1996). *Novye v synerhetyke zahadky myra neravnovesnykh struktur [New in the synergy of the mysteries of the world of nonequilibrium structures]*. Moscow, Russian Federation: Nauka (rus).

Henry, Nyva. *Prostranstvo doktora Demynha [Dr. Deming's space]*; per. s anhl. Retrieved from <http://www.iriit.irk.ru/web-edu/rqmi/start.html>

Lisova, S. V. (2015). Problema zabezpechennia iakosti vyschoi osvity z pozytsij systemnoho pidkhotu [The problem of ensuring the quality of higher education from the point of view of the system approach]. *Profesijna pedahohichna osvita: systemni doslidzhennia : monohrafiia*. Zhytomyr, Ukraine: Vyd-vo ZhDU im. I. Franka, 160–172 (ukr).

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WYKSZTAŁCENIA WYŻSZEGO: ASPEKT METODOLOGICZNY

Batechko Nina, doktor nauk pedagogicznych, docent, kierownik Katedry Matematyki Wyższej i Stosowanej, Narodowy uniwersytet biozasobów i korzystania przyrodą Ukrainy, ul. Bohaterów Obrony, 15, 03042, Kijów, Ukraina, batechko_n_@ukr.net

Luż Mykola, kandydat nauk technicznych, profesor Katedry elektrycznego dostarczenia im. Prof. M. Sinkova, Narodowy uniwersytet biozasobów i korzystania przyrodą Ukrainy, ul. Bohaterów Obrony, 15, 03042, Kijów, Ukraina, limmit1@ukr.net

W artykule omówiono problem budowy systemu zarządzania jakością wykształcenia wyższego z punktu widzenia podejścia systemowego i synergicznego opartego na głównych przepisach ogólnego zarządzania jakością oraz dokonano analizy porównawczej otwartego systemu zarządzania jakością opartego na TQM i tradycyjnego systemu zarządzania jakością wykształcenia wyższego. Udowodniono, że praktyczne wdrożenie systemu zarządzania jakością ma pozytywny wpływ na organizacyjną, rynkową i finansową strategię kształtowania długoterminowych przewag konkurencyjnych w obszarze wykształcenia wyższego.

Słowa kluczowe: system zarządzania jakością; uniwersalne zarządzanie jakością; system; podejście synergistyczne.

HIGHER EDUCATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: A METHODOLOGICAL ASPECT

Batechko Nina, Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Higher and Applied Mathematics, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, Heroyiv Oborony Street, 15, 03042, Kyiv, Ukraine, batechko_n_@ukr.net

Luzh Mykola, Candidate of Technical Sciences, Professor of Department of Power Supply named after prof. M. Sinkova, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, Heroyiv Oborony Street, 15, 03042, Kyiv, Ukraine, limmit1@ukr.net

The article highlights the methodological basis of the higher education quality management system. The problems of quality management in modern scientific research have been revealed. The analysis of the competitive advantages of priorities in the industry and the provision of services in the field of higher education has been carried out.

The comprehensive quality management (TQM) as a methodological basis for the quality of higher education has been analyzed in detail. The main tasks that TQM should solve, a set of methodological tools that should accompany it, and its basic principles have been covered.

The components of the overall quality management have been considered in the context of the synergetic approach.

The relevance of the Deming cycle to the functioning of the quality management system of higher education has been proved. The principles of the use of the Deming cycle and the peculiarities of its implementation in the quality management system in the field of higher education have been presented.

It has been proved that the application of the basic principles and components of the overall quality management (TCM) to the development of the quality management system of higher education, in particular through the introduction of innovations into the educational process, enables a continuous quality planning, quality management, a continuous quality control and its improvement in the field of higher education.

The higher education quality management system has been highlighted in the context of the concept and main provisions of the systemic and synergistic approaches. It has been proved that the interpretation of the quality management system as an open, non-linear system capable of self-organization, leads to the advantages of TQM over traditional quality management. A comparative analysis of the open system of quality management based on TQM and the traditional quality management system of higher education has been done.

It has been proved that the practical implementation of the quality management system will positively affect the organizational, market and financial strategy for the formation of long-term competitive advantages in the field of higher education.

Key words: quality management system; general quality management; system approach; synergetic approach.

Стаття надійшла до редакції 13.08.2018

Прийнято до друку 27.09.2018