

УДК 378.1

ХІМІЧЕВА Г. І., АНТОНЕНКО О.А.

Київський національний університет технологій та дизайну

АНАЛІЗ КАТЕГОРІАЛЬНИХ ПОНЯТТЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВНЗ

Мета. Аналіз основних категоріальних понять терміну «якість освіти» з урахуванням вимог ДСТУ/ISO 9001.

Методика. Методологічною основою досліджень є методи систематизації, зіставлення аналізу та елімінування, що дали змогу проаналізувати розвиток категоріальних понять «якість освіти», «якість вищої освіти», «система управління якістю», «система забезпечення якості».

Результати. Проведено аналіз категоріальних понять терміну «якість освіти», показано шляхи його розвитку та обґрунтовано доцільність застосування для ВНЗ таких понять як «система управління якістю» та «система забезпечення якості», які регламентуються ДСТУ/ISO 9001.

Наукова новизна. Запропоновано термін «якість освіти» структурувати за категоріальними ознаками. Такий підхід дозволяє обґрунтовано застосувати поняття «якість освіти ВНЗ» при побудові системи управління за вимогами ДСТУ/ISO 9001.

Практична значимість. Надані рекомендації щодо застосування терміну «якість освіти» і доведено, що найбільш затребуваними є поняття «система управління якістю» та «системне забезпечення якістю».

Ключові слова. ВНЗ, якість освіти, категоріальні поняття, освітянські послуги, ДСТУ/ISO 9001.

Вступ. Поліпшення якості освіти та рівний доступ до неї є одним із головних завдань сучасної державної політики в галузі освіти, національним пріоритетом і передумовою національної безпеки держави, умовою реалізації права громадян на освіту [1]. Загалом воно віддзеркалює світову тенденцію інноваційного розвитку освітніх систем, адже світове співтовариство визнало, що освіта, добробут і здоров'я людини — основні чинники якості її життя, а якість освіти — головна мета, пріоритет розвитку громадянського суспільства. Європа сприймає якість освіти як об'єкт суспільного єднання й консолідації національних освітніх систем. Зокрема, в Угоді ЄС зазначено, що європейська спільнота сприятиме розвитку якісної освіти, заохочуючи співпрацю між країнами — членами ЄС і, якщо треба, підтримуючи й доповнюючи їхні дії, поважаючи одночасно їхню відповідальність за зміст навчання й організацію освітніх систем, культурну й мовну різноманітність.

Термін «якість освіти» послужив появі нових категоріальних понять таких, як «якість вищої освіти», «управління якістю», «забезпечення якості» та найсучасніші поняття «система управління якістю» та «система забезпечення якості».

У Європейській хартії якості, підписаній у Парижі на Європейському з'їзді з якості у 1998 р., зазначено, що якість є безсумнівним виміром ефективності, ціллю досконалості організації, ключем до її конкурентоспроможності. Для того щоб бути конкурентоспроможною, організація повинна точно відповідати потребам і очікуванням клієнтів і споживачів.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 8402:1994 (якому відповідає національний стандарт України ДСТУ 3230-95), *якість* — це сукупність характеристик

об'єкта (процесу, продукції, організації, системи або будь-якої комбінації з них), які визначають його здатність задовольняти визначеним і передбачуваним потребам [2].

Відповідно до ДСТУ/ISO 2925-94 «Якість продукції (послуги). Оцінювання якості. Терміни та визначення» якість продукції (послуги) тлумачиться як «сукупність характеристик продукції (процесу, послуги), які стосуються її здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби» [3].

Якщо розглядати поняття *якість з освітньої точки зору*, то якість — це сукупність властивостей та характеристик освітньої послуги, які надають здатність задовольняти потреби якості освіти.

Постановка завдань. Існує багато тлумачень поняття «якість освіти». Так, у інтерпретації філософів якість освіти визначається «засвоєнням необхідної суми знань», а також «оптимальною організацією життєдіяльності університетів», вмінням «знайти своє місце в системі виробничих і соціальних відносин»; здатністю «ефективно керувати технічними й соціальними системами».

У широкому сенсі під якістю освіти розуміють збалансовану відповідність процесу, результату і самої освітньої системи меті, потребам і соціальним нормам (стандартам) освіти; у вузькому розумінні — це перелік вимог щодо особистості, освітнього середовища й системи освіти, що реалізує їх на певних етапах навчання людини, якому відповідає певна сукупність показників. Таким чином якість освіти можна сприймати, *як узагальнений показник розвитку суспільства* в певному часовому вимірі, тому його треба розглядати в динаміці тих змін, що характеризують поступ держави в контексті світових тенденцій. Такий підхід до поняття якості освіти передбачає чітке визначення його процесів життєдіяльності (оцінювання, забезпечення, управління поліпшення тощо). Насамперед це стосується систем управління якістю ВНЗ побудованих на вимогах ДСТУ/ISO 9001. Тому метою даного дослідження є аналіз основних категоріальних понять терміну «якість освіти» з урахуванням вимог ДСТУ/ISO 9001. Для вирішення поставленої мети було сформовано завдання суть якого полягає визначені, обґрунтуванні і структуровані категорії понять «якість освіти» і «якість вищої освіти» з урахуванням вимог ДСТУ/ISO 9001 та навести механізми їх реалізації.

Результати дослідження. Сучасне розуміння вищої освіти, являє собою сукупність цілої низки ознак, які роблять її вирішальним чинником прогресу людства (рис 1). Як видно з рисунку узагальнена місія ВНЗ заключається у наданні якісної, доступної, безперервної, інноваційної, випереджальної вищої освіти, яка розвиватиме таланти й здібності людини, формуватиме гуманістичне світосприйняття, високу мотивацію до побудови демократичного суспільства та сприятиме творчій самореалізації особистості [4].

Забезпечення високоякісної освіти на всіх її етапах і рівнях, що наведені на рис. 1 одним з основних завдань сьогодення, яке має не лише педагогічний чи суто науковий контекст, але й соціальний, політичний та управлінський. У зв'язку з цим *якість* можна розглядати *як основу функціонування і розвитку сучасних систем освіти*.

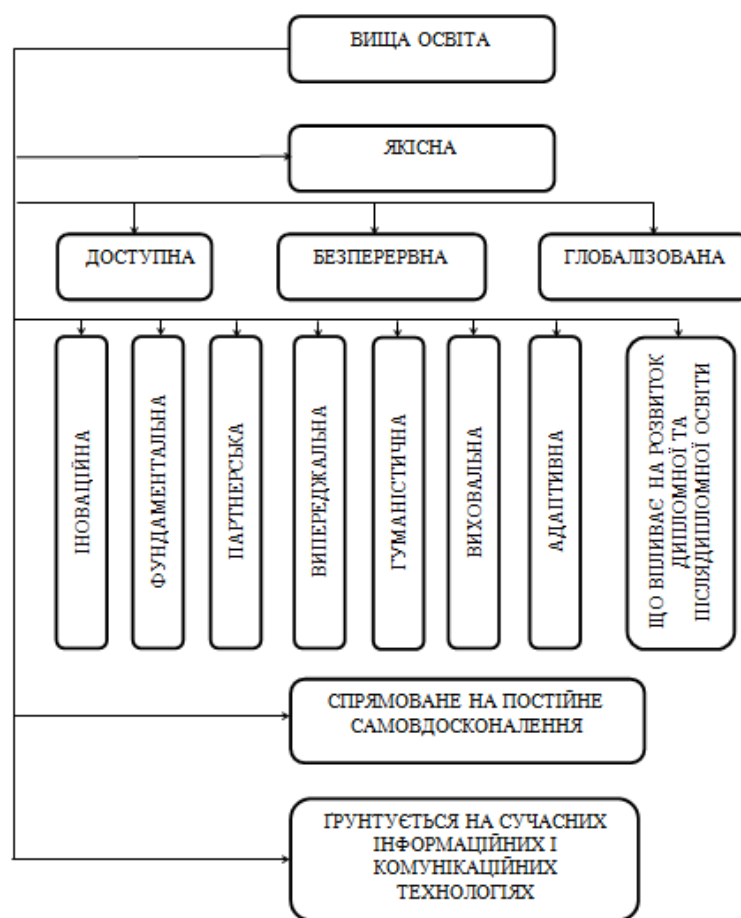


Рис. 1 Сукупність ознак якісної вищої освіти.

Зокрема, як *політична категорія* якість освіти акумулює засади освітньої політики держави на певному етапі її розвитку й головні стратегічні лінії розвитку національної системи освіти в контексті світових тенденцій.

Як *соціальна категорія* вона відображає суспільні ідеали освіченості та окреслює загальну мету освіти, законодавчо в значенні й нормативно закріплені в освітніх програмах підготовки.

Як *категорія управління* вона визначає стратегії впливу на певні показники функціонування системи освіти й вибирає можливі напрямки її змін та розвитку.

Як *педагогічна категорія* вона є квінтесенцією: сутності поняття, процедур діагностування, аналізу явищ і властивостей суб'єктів освітнього процесу. В цьому сенсі якість освіти має відповідати: приватній і суспільній меті освіти; політичній стратегії її розвитку в контексті вітчизняних і світових тенденцій; закономірностям менеджменту освіти на всіх рівнях управління: державному, регіональному, муніципальному, інституційному (локальному), особистісному тощо.

Отже, категорія «*якість освіти*» є складним полісмісловним поняттям. Якість освіти репрезентується і, відповідно, вимірюється через знання, уміння, навички, рівень морального і культурного розвитку особистості. Вона має подвійну детермінацію: по-перше, вона визначається потребами і власною діяльністю суб'єкта, що здобуває освіту;

по-друге, вона детермінується зовнішнім щодо потреб і діяльності суб'єкта навчання фактором — професійною діяльністю освітян.

Слід зазначити, що визначальною на сьогоднішній день стає категорія «**якість вищої освіти**», причому не в традиційному вузькому розумінні, а в більш широкому змістовному аспекті: при переході від здатності студента накопичувати певну інформацію до виховання вміння навчатись самостійно, навичок творчого мислення, продукування нових ідей і знань, прийняття науково обґрунтованих рішень, а також до конструктивної діяльності.

Якість вищої освіти, безумовно, є основою для створення Європейського простору вищої освіти. Не випадково на Берлінському саміті міністрів освіти європейських країн спеціально розглядалось питання про необхідність забезпечення високої якості освіти. Міністри підтримали подальший розвиток гарантій якості на рівні навчальних закладів, національному та європейському рівнях. Вони наголосили на потребі розвитку критеріїв і методологій для загального користування у сфері якості освіти [5].

Також сучасна вища освіта має бути інноваційною. Необхідно готувати людину, здатну ефективно працювати за умов змінюваності та невизначеності багатьох чинників, що впливають на результат, і спроможну при цьому приймати правильне рішення і добиватися його виконання.

Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» **якість вищої освіти** являє собою сукупність якостей особи з вищою освітою, що відображають її професійну компетентність, ціннісні орієнтації, соціальну спрямованість та зумовлюють здатність задовольняти, з одного боку, особисті духовні та матеріальні потреби, а з іншого — потреби суспільства. **Якість освітньої діяльності** даним законом визначається як сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, що стосується її здатності задовольняти встановлені й передбачені потреби окремої особи та суспільства [6].

Отже сутність категорії «якість вищої освіти» слід розглядати з позиції її місця в пріоритетах розвитку національної системи вищої освіти та здійсненні освітньої політики держави, зокрема побудова і впровадження у ВНЗ систем управління якістю за вимогами ДСТУ/ISO 9001.

Проаналізуємо поняття «**система управління якістю**» виходячи із основоположного терміну «**система**».

Вихідна позиція системного підходу до забезпечення якості освітнього процесу вищого навчального закладу полягає в тому, що кожна система має свою структуру, тобто сукупність елементів і зв'язків між ними. Будь-яка система, як організаційна множина, що становить цілісну єдність, повинна:

- бути комплексом взаємопов'язаних елементів (соціальних, організаційних, технічних тощо);
- функціонувати в єдності з оточуючим середовищем;
- бути елементом системи більш високого порядку (тобто система управління якістю ВНЗ є елементом системи управління якістю галузі освіти)
- мати у своєму складі та керувати системою елементів нижчого порядку.

Згідно із ДСТУ 3230-95 під поняттям «управління якістю» розуміють «такі напрямки виконання функції загального управління, які визначають політику, цілі і

відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як: планування якості; оперативне управління якістю; забезпечення якості; поліпшення якості в межах системи якості» [2].

Згідно ДСТУ/ISO 9001-2009 менеджмент якості — це координована діяльність по керівництву й керуванню організацією стосовно до якості [7].

Тепер розглянемо поняття «*система якості ВНЗ*»

Система якості ВНЗ є основою для постійного поліпшення процесів освітнього закладу, адже вона призначена для практичної реалізації власної стратегії щодо поліпшення якості освіти. Вона є частиною системи менеджменту ВНЗ, що спрямована на досягнення результатів відповідно до мети в області якості, зокрема задовольняти потреби, очікування й вимоги споживачів і інших зацікавлених сторін.

Термін «*система управління якістю*» представляє собою сукупність управлінських органів та об'єктів управління, заходів, методів і засобів, спрямованих на встановлення, забезпечення та підтримку високого рівня якості освітніх послуг.

Система управління якістю ВНЗ являє собою сукупність: управлінських органів; об'єктів управління; організаційних заходів; факторів впливу (зовнішні, внутрішні); мети існування чи діяльності; принципів діяльності; критеріїв оцінки діяльності; методів діяльності; засобів діяльності; об'єктів та суб'єктів впливу; всі вищеперераховані взаємозалежні категорії управління мають бути спрямовані на встановлення, забезпечення й підтримку високого рівня якості діяльності ВНЗ, як організації та надання нею якісних освітніх послуг.

Шляхів удосконалення якості можна визначити безліч. Однак, як доводить практичний досвід розвинених країн, управління якістю вищої освіти за стандартом ДСТУ/ISO 9001:2009 — є найбільш дієвим із них [4].

Україні, перш за все, потрібні прозорі та зрозумілі всім методології, процедури, механізми *забезпечення якості* в системі вищої освіти, які базуються на сукупності запланованих і систематично виконуваних заходів, що надають необхідні умови для виконання кожного етапу «петлі якості», аби освітня послуга задовольняла потреби споживача (роботодавця та абітурієнта).

Для виконання цих завдань в Україні розроблено план з поліпшення та адаптації національної системи забезпечення якості вищої освіти відповідно до стандартів та норм Європейської мережі забезпечення якості, який стосується:

- 1) внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах;
- 2) зовнішнього забезпечення якості вищої освіти;
- 3) забезпечення якості у діяльності агенцій/установ із зовнішнього забезпечення якості.

Процедура забезпечення якості вищої освіти здійснюється на трьох рівнях: на рівні вищого навчального закладу; на державному рівні (державна та державно-громадська система контролю); та на міжнародному рівні (рис. 2).

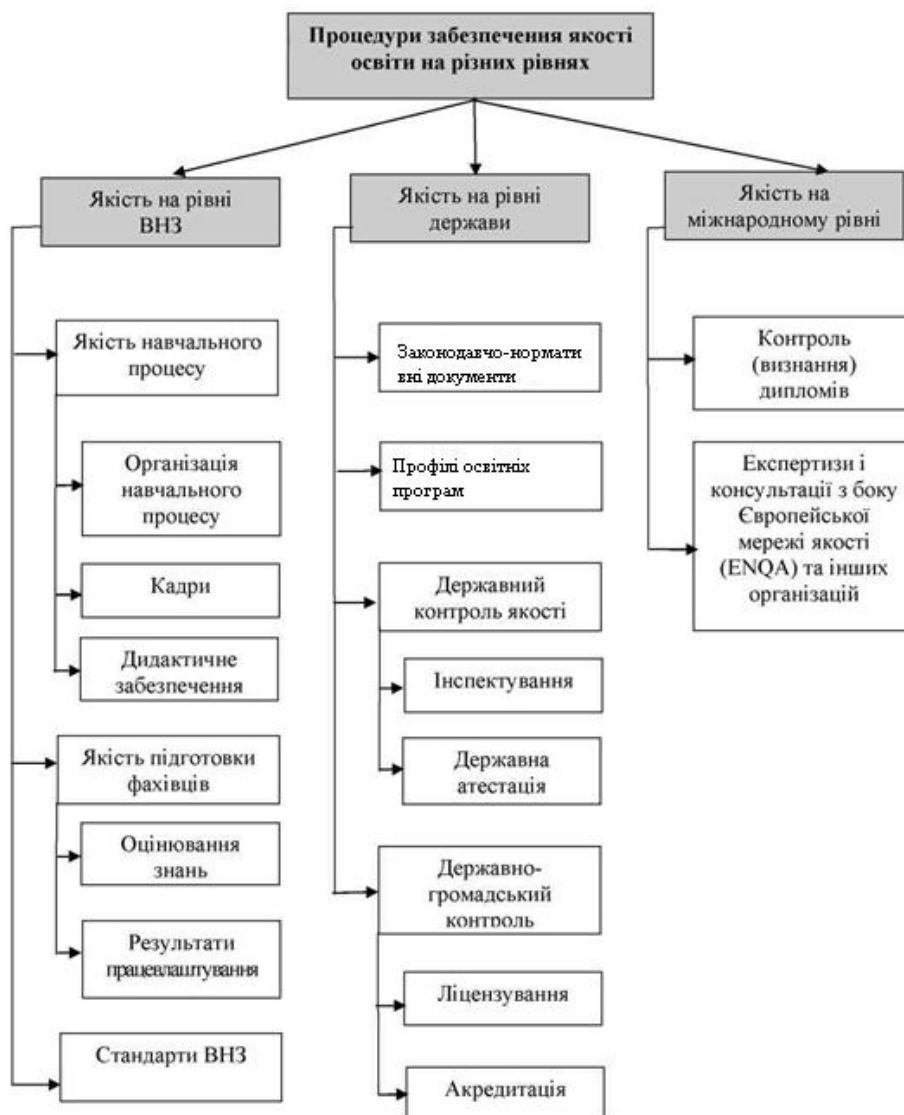


Рис. 2 Процес забезпечення якості вищої освіти

Таким чином, як доводять результати проведених досліджень для забезпечення якості навчання на рівні вищого навчального закладу необхідно:

1) створити систему забезпечення якості навчального процесу, яка включає формування профілів освітніх програм і робочих навчальних планів, зорієнтованих на кредитно-модульну систему організації навчального процесу; оптимізацію співвідношення видів занять; аудиту та самоатестації, впровадження дистанційної форми та інформаційних технологій;

2) удосконалити систему оцінювання знань, ввести рейтингову систему на основі єдиних вимог до змісту модулів;

3) організувати спеціальну службу моніторингу, а з часом — впровадити систему управління навчальним процесом на основі системи якості, наявність і ефективність роботи якої включити до критеріїв оцінки під час акредитації ВНЗ.

Висновки. Проведені дослідження доводять, що зміст основного категоріального поняття «управління якістю вищої освіти» можна розглядати у різноманітних аспектах: у

науковому та прикладному. При цьому для ВНЗ у практиці найчастіше застосовується терміни «Управління якістю» та «Забезпечення якості» які визначені стандартом ДСТУ/ISO 9001:2009.

Крім того встановлено, що процедура забезпечення якості вищої освіти здійснюється на трьох рівнях: на рівні ВНЗ; на державному та на міжнародному рівні.

Список використаних джерел

1. Указ Президента України Про Національну доктрину розвитку освіти: // Законодавчі акти України з питань освіти: 36. — К.: Парламент, вид-во, 2004.
2. ДСТУ/ISO 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення. — К.: Держстандарт України, 1995. — 38с., <http://www.iso.org>.
3. ДСТУ/ISO 2925-94 «Якість продукції (послуги). Оцінювання якості. Терміни та визначення»— К.: Держстандарт України, 1995., <http://www.iso.org>
4. Віткін Л.М. Система якості ВНЗ: теорія та практика. / [Віткін Л.М., Волков О.І., Хімичева Г.І., Зенкін А.С.] — К.: «Наукова думка», 2006. — 301 с.
5. Комюніке міністрів вищої освіти Європи. — // Берлін, 2003. — Режим доступу: <http://www.mon.gov.ua/main.php?query=education/higher/bolpr/Berl2003>.
6. Закон України «Про вищу освіту» №498-VIII від 2 червня 2015 року.
7. ДСТУ/ISO 9001-2009. Системи менеджменту якості. Вимоги.— К.: Держстандарт України, 2009., <http://www.iso.org>.

АНАЛІЗ КАТЕГОРИАЛЬНОГО ПОНЯТТЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗ

ХИМИЧЕВА А. И., АНТОНЕНКО О.А.

Киевский национальный университет технологии и дизайна

Цель. Анализ категориальных понятий термина «качество образования» с учетом требований ДСТУ / ISO 9001.

Методика. Методологической основой исследований являются методы систематизации, сопоставления анализа и элиминирования, которые позволили проанализировать развитие категориальных понятий «качество образования», «качество высшего образования», «система управления качеством», «система обеспечения качества».

Результаты. Проведен анализ категориальных понятий термина «качество образования», показаны пути его развития и обоснована целесообразность применения для вузов таких понятий как «система управления качеством» и «система обеспечения качества», которые регламентируются ДСТУ / ISO 9001.

Научная новизна. Предложено термин «качество образования» структурировать по категорийным признакам. Такой подход позволяет обоснованно применить понятие «качество образования вуза» при построении системы управления по требованиям ДСТУ / ISO 9001.

Практическая значимость. Даны рекомендации по применению термина «качество образования» и доказано, что наиболее востребованными являются понятия «система управления качеством» и «системное обеспечение качества».

Ключевые слова. ВУЗ, качество образования, категориальные понятия, образовательные услуги, ДСТУ / ISO 9001.

ANALYSIS OF CATEGORICAL CONCEPTS OF UNIVERSITIES QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

KHIMICHEVA H. I., ANTONENKO A.

Kyiv National University of Technologies and Design

Purpose. Analysis of categorical concepts of the term "quality of education" with the requirements of State Standard / ISO 9001.

Methods. The methodological basis of research are methods of collating, analyzing and comparing the elimination, which have allowed to analyze the development of categorical concepts of "quality education", "quality of higher education", "quality management system", "quality assurance system".

Results. The analysis of categorical concepts of the term "quality of education", the ways of its development and the expediency of applying for universities concepts such as "quality management system" and "quality assurance system", which are regulated by State Standard / ISO 9001.

Scientific innovation. It was coined the term "quality of education" structure of categorical attributes. Such an approach can reasonably apply the concept of "quality of education of the university" in the construction of the control system for the requirements of State Standard / ISO 9001.

The practical significance. It was recommended using the term "quality of education" and proved that the most popular are the concept of "Quality Management System" and "quality assurance system".

Keywords. *University, the quality of education, categorical concepts, educational services, DSTU / ISO 9001*