

**Передумови впровадження системи управління якістю у діяльність вищого навчального закладу**

**В. Лисенко**, перший проректор з навчально-виховної і організаційної роботи, професор,

**І. Тавлуй**, начальник відділу управління якістю,

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

**УСЛОВИЯ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

**В. Лысенко**, первый проректор по научно-воспитательной и организационной работе, профессор,

**И. Тавлуй**, начальник отдела управления качеством,

Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины, г. Киев

**TERMS OF THE IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT QUALITY SYSTEMS IN  
HIGHER EDUCATION WORK**

**V. Lysenko**, First Vice-rector for Scientific, Educational and Organizational Work, Professor,

**I. Tavlyu**, Head of Quality Management, National Universitet Life and Environmental Sciences of Ukraine, Kiev

*У статті проаналізовано міжнародну нормативну документацію у сфері управління якістю в освіті, визначено передумови для розроблення системи управління якістю (СУЯ) у вищому навчальному закладі (ВНЗ).*

**Вступ**

Незважаючи на інтеграційні європейські тенденції, освіта тривалий час залишалася поза цим рухом через автономії та консервативності ВНЗ. До якогось часу це не створювало проблем. Інтеграційні процеси призвели до збільшення міграції трудових ресурсів, загострили дефіцит кваліфікованих фахівців та виявили неконкурентоспроможність випускників ВНЗ на міжнародних ринках праці. Сильною стороною Європи завжди було різноманіття освітніх систем, яке створювало здорове конкурентне середовище. Та тепер повною мірою постала нова проблема: працедавцям

ставало все складніше зрозуміти суть, рівень та якість кваліфікацій іноземних пошукувачів місця праці.

З іншого боку, ситуація загострюється і на внутрішніх ринках: глобалізація, зростання кількості навчальних закладів, масовість освіти, застаріла матеріально-технічна база ВНЗ, недостатність фінансування. Ці фактори посилюють конкуренцію між ВНЗ та, разом із тим, суттєво погіршують якість освіти, одночасно відкриваючи внутрішні організаційні та управлінські проблеми ВНЗ України. Окрім того, сучасна економіка вимагає застосування новітніх технологій, які, у свою чергу, вимагають нових компетенцій випускників ВНЗ.

Аналіз досліджень і публікацій свідчить про те, що проблема підвищення якості продукції та послуг є актуальною й увага до неї зростає, але питання управління якістю у ВНЗ залишається нерозв'язаним.

Метою роботи є аналіз міжнародної практики з питань управління якістю у ВНЗ та надання рекомендацій щодо їх впровадження в українських ВНЗ.

### **Управління якістю ВНЗ**

Глобалізація призвела до загострення конкуренції між європейською та американською системами освіти. У червні 1999 року представники 29 європейських країн підписали Болонську декларацію, в якій зафіксували основні принципи процесу реформування європейського простору вищої освіти (ЄПВО) [1].

1. Прийняти систему легко зрозумілих і порівнюваних ступенів.
2. Запровадити систему вищої освіти, яка ґрунтується на двох основних циклах (бакалавр, магістр).
3. Запровадити систему кредитного трансферу, подібну до ECTS.
4. Сприяти мобільності студентів, викладачів і науковців.
5. Сприяти європейській співпраці із забезпечення якості.
6. Сприяти європейському виміру у вищій освіті (в контексті розроблення навчальних планів і міжінституційної співпраці).

Таким чином, Болонський процес має дві основні цілі – забезпечення зрозумілості освітніх кваліфікацій та підвищення якості.

Ряд міжнародних документів, прийнятих за останні 15 років, актуалізують проблему вдосконалення СУЯ освіти, включаючи документи ЮНЕСКО, Євросоюзу, СНД (табл. 1).

Таблиця 1. Основні міжнародні документи з питань вдосконалення систем управління якістю освіти

Рік видання	Назва документу	Ключові позиції
1995	Програмний документ ЮНЕСКО «Реформа і розвиток вищої освіти»	Визначає якість освіти головним орієнтиром глобальної політики ЮНЕСКО та ООН, виділяючи три основні принципи діяльності в галузі вищої освіти: відповідність вимогам сучасності, якість та інтернаціоналізацію [2]
1998	Рекомендації Ради Європейського союзу	Визначає ключову мету якості освіти через надання механізмів гарантії якості та співробітництво між національними агенціями забезпечення якості
1998	Всесвітня декларація «Вища освіта XXI століття»	Підкреслює міжнародне значення якості освіти і виділяє важливість не тільки внутрішнього оцінення, а й зовнішнє оцінення [3]
1998	Сорбонська декларація	Ставить питання щодо гармонізації архітектури європейської системи вищої освіти [4]
1999	Болонська спільна декларація	Наголошує, що створення європейського простору вищої освіти є ключовим шляхом сприяння мобільності та працевлаштуванню громадян, а також розвитку континенту в цілому [5]
2001	Празьке комюніке	Установлення системи кредитів [6]
2003	Берлінська декларація міністрів освіти	Встановлює ряд загальних вимог, яким повинні відповідати національні системи гарантії якості освіти: відповідальність освітніх установ, всебічне оцінення вузівських програм, процедури акредитації та сертифікації, міжнародний вимір [7]
2005	Бергенські принципи	Визначають як базу загального освітнього простору Європи принципи якості та прозорості й узгоджені європейські стандарти якості

© Лисенко В.П., Тавлуй І.П.

Науково-технічний журнал

«Стандартизація, Сертифікація, Якість», №4, 2011 р.

		(стандарти ENQA) [8]
2007	Лондонське комюніке	Створення Реєстру агенцій із забезпечення якості європейської вищої освіти. Мета реєстру — надати відкритий доступ до достовірних даних про агенції забезпечення якості, які працюють відповідно до вимог Європейських стандартів та рекомендацій, усім зацікавленим особам, а також широкій громадськості [9]
2007	Рішення XIII Конференції міністрів освіти держав — учасників СНД	Рішення про розвиток систем управління якістю освіти як пріоритетного напрямку на 2008 рік [10]
2010	Будапештсько-Віденська декларація	Створено європейський простір вищої освіти (ЄПВО) як наступний етап Болонського процесу [11]

Болонський процес є природним розвитком тенденцій інтеграції європейської та світової освіти. Він передбачає створення інтегрованої загальноєвропейської системи вищої освіти, основаної на єдиних принципах організації та стандартах якості вищої освіти. При цьому поняття якості освіти охоплює викладання та науково-дослідну роботу, керівництво та управління навчальним закладом, здатність задовольняти потреби студентів та надання вищими навчальними закладами інших послуг суспільству.

Для координації розроблення європейських стандартів якості та вирішення проблем сертифікації й акредитації освітніх програм та навчальних закладів було створено Європейську мережу (асоціацію) організацій гарантії якості (ENQA) у сфері вищої освіти. Відповідно до рішення Берлінської декларації [7] ENQA розробила «Стандарти та директиви для гарантії якості вищої освіти в європейському регіоні». Цей документ є основою для побудови систем внутрішнього та зовнішнього оцінення та гарантії якості освіти й акредитації європейських агенцій з оцінення якості освіти [12] і також може бути покладений в основу побудови системи якості навчального закладу разом із іншими сучасними підходами та принципами сучасного менеджменту якості.

Європейські стандарти та директиви із внутрішньої гарантії якості, тобто фактично — вимоги до внутрішньої системи якості навчального закладу, наведено у табл. 2.

Таблиця 2. Основні вимоги європейських стандартів та рекомендацій для внутрішньої гарантії якості вищих навчальних закладів (ENQA) [12]

Назва стандарту	Зміст стандарту
1.1. Політика і процедури для гарантії якості ВНЗ	Навчальні заклади повинні визначити політику і пов'язані з нею процедури, які б забезпечували якість і стандарти їхніх навчальних програм та дипломів. Вони повинні відкрито заявити про наміри створити таку атмосферу і практику, які б визнавали важливість якості та забезпечували її. Задля досягнення такої мети навчальні заклади повинні розробити і втілити стратегію постійного підвищення якості. Стратегія, політика і процедури повинні мати офіційний статус і бути доступними для широкого загалу
1.2. Затвердження, моніторинг та періодичний перегляд програм та дипломів	Навчальні заклади повинні мати офіційні механізми затвердження, періодичного перегляду та моніторингу своїх навчальних програм і дипломів
1.3. Оцінювання студентів	Оцінювання студентів передбачає використання оприлюднених критеріїв, правил і процедур
1.4. Забезпечення якості викладацького складу	Навчальні заклади повинні мати у своєму розпорядженні процедури і критерії, які б засвідчували, що викладачі мають відповідну кваліфікацію і високий фаховий рівень для здійснення своїх службових обов'язків
1.5. Навчальні ресурси та підтримка студентів	Навчальні заклади повинні гарантувати, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес, є достатніми і відповідають змісту тих програм, які пропонує заклад
1.6. Інформаційні системи	Навчальні заклади повинні гарантувати, що вони збирають, аналізують і використовують відповідну інформацію для ефективного управління своїми навчальними програмами та іншою діяльністю
1.7. Публічність інформації	Навчальні заклади повинні регулярно публікувати найсвіжішу, неупереджену й об'єктивну інформацію – як кількісну, так і якісну – щодо навчальних програм і кваліфікацій, котрі вони пропонують

Основні світові тенденції у сфері забезпечення якості освіти такі:

- розроблення єдиних критеріїв та стандартів гарантії якості освіти європейських країн у рамках Болонського процесу;
- створення, розвиток та гармонізація національних систем акредитації освітніх програм європейських країн;
- розроблення та впровадження системи якості навчального закладу на базі різних моделей системи якості;
- побудова СУЯ освітнього процесу на принципах менеджменту якості, але без безпосередньої прив'язки до будь-яких моделей;
- перенесення центру тяжіння з процедур зовнішнього контролю якості освітнього процесу та його результатів на базі національних систем атестації та акредитації у бік внутрішнього самооцінення освітнього закладу на основі тих чи інших моделей. Це забезпечує перенесення відповідальності за якість та оцінення якості в освітню установу та призводить до суттєвої економії матеріальних та часових ресурсів, які виділяються на проведення зовнішньої експертизи [13].

Одним із ефективних методів вирішення питань підвищення якості освітньої діяльності, у тому числі виконання вимог Європейських стандартів та рекомендацій для внутрішньої гарантії якості вищих навчальних закладів (ENQA), може стати ідеологія загального управління якістю (TQM), що є основою міжнародних стандартів ISO серії 9000 [14, 15]. ВНЗ як заклади сфери надання послуг, головними з яких є знання, повинні також прагнути до світових зразків менеджменту якості, що дасть змогу підняти якість освіти на більш високий рівень.

Порівняльний аналіз «Стандартів та директив ENQA» і стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 (табл. 3) дає підстави стверджувати, що вони не містять протиріч, а лише органічно доповнюють один одного, тим самим створюючи передумови для застосування в освітній діяльності ВНЗ принципів та вимог Болонського процесу шляхом упровадження у вищому навчальному закладі системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.

Таблиця 3. Відповідність вимог «Стандартів та директив ENQA» [12] і вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 [15]

«Стандарти та директиви»	ДСТУ ISO 9001:2009
--------------------------	--------------------

ENQA»	
1.1. Політика і процедури для гарантії якості ВНЗ	4.1. Загальні вимоги до системи управління якістю; 4.2. Вимоги до документації; 5.1. Зобов'язання керівництва; 5.2. Орієнтація на замовника; 5.3. Політика у сфері якості; 5.4. Планування; 5.6. Критичне аналізування з боку керівництва; 8.5. Поліпшення
1.2. Затвердження, моніторинг та періодичні перевірки програм та кваліфікацій	7.3. Проектування та розробляння; 7.5. Виробництво та обслуговування
1.3. Оцінювання рівня знань студентів	7.5. Виробництво та обслуговування; 8.2. Моніторинг і вимірювання; 8.3. Контроль невідповідної продукції
1.4. Гарантія якості професорсько-викладацького складу	6.2. Людські ресурси
1.5. Освітні ресурси та система підтримки студентів	6.1. Забезпечення ресурсами; 6.3. Інфраструктура
1.6. Система інформування	7.2. Процеси, що стосуються замовників; 8.2. Моніторинг і вимірювання; 8.4. Аналізування даних
1.7. Інформування суспільства	5.5. Відповідальність, повноваження та інформування

Вступ України до Болонського процесу накладає певні вимоги як на національну систему гарантії якості освіти, так і на механізми внутрішніх гарантій якості навчального закладу, які реалізуються через систему якості навчального закладу. Ці вимоги на сьогодні визначаються «Стандартами та директивами ENQA» [12] і можуть розглядатися як базові вимоги до системи якості навчального закладу [15].

З іншого боку, останньою редакцією стандарту [15] до обов'язкових вимог додано вимоги законодавства, отже, українські ВНЗ, які прийняли рішення щодо розроблення та

впровадження СУЯ відповідно до названого вище стандарту повинні виконувати вимоги і Болонського процесу.

## **ВИСНОВКИ**

Передумовами впровадження у діяльність ВНЗ міжнародних стандартів, зокрема стандартів ISO серії 9000, є інтеграційні процеси, глобалізація світових ринків, зокрема ринків праці, освітніх послуг та науково-інноваційної продукції, приєднання України до Болонського процесу, загострення конкуренції серед ВНЗ на внутрішньому ринку, незадовільний рівень якості освіти. Ці фактори суттєво впливають на розвиток економіки країни. Використання СУЯ в усіх сферах виробництва та сферах надання послуг на сьогодні є головним пріоритетом розвитку в умовах ринкової економіки в усьому світі.

Особливу актуальність представляє створення СУЯ ВНЗ, яка базується на міжнародних стандартах ISO серії 9000 та «Стандартах та директивах ENQA».

## **Література**

1. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. СПб.: Изд\_во СПбГЭТУ, 2006. — 408 с.
2. Програмний документ ЮНЕСКО (1995) // Науково-освітній потенціал нації: погляд у XXI століття / Авт. кол.: В. Литвин (кер.), В. Андрущенко, С. Довгий та ін. — К.: Навч. книга, 2003. — С. 352—354.
3. Всесвітня декларація про вищу освіту в XXI столітті: бачення та дії. — Париж: ЮНЕСКО, 1998, 5—9 жовтня.
4. Спільна Декларація «Про гармонізацію архітектури європейської системи вищої освіти» чотирьох міністрів, що представляють Великобританію, Німеччину, Францію і Італію. Париж, Сорбонна, 1998, 25 травня.
5. Зона європейської вищої освіти: спільна декларація європейських міністрів освіти. Болонья, 1999, 19 червня.
6. До зони європейської Вищої освіти: Комюніке зустрічі європейських міністрів освіти. Прага, 2001, 19 травня.
7. Створення зони вищої освіти Європи: Комюніке конференції міністрів освіти. Берлін, 2003, 19 вересня.
8. Загальноєвропейський простір освіти — досягнення мети: Комюніке Конференції європейських міністрів освіти. Берген, 2005, 19-20 травня.
9. На шляху до Європейського простору вищої освіти: відповіді на виклики глобалізації Комюніке Конференції Міністрів європейських країн, відповідальних за сферу вищої освіти. Лондон, 2007, 16—19 травня.
10. О сотрудничестве в области развития систем управления качеством образования государств — участников СНГ. Решение конференции министров образования государств — участников СНГ. Ереван, 2007, 26 октября.
11. Будапештсько-віденська декларація про створення європейського простору вищої освіти. Будапешт-Відень, 2010, 12 березня.



12. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. — К.: Ленвіт, 2006. — 36 с.

13. Подсыпанина Т. Эффективность и качество бизнес-образования/ Т. Подсыпанина// Бизнес-образование. — 2003. — №1(14). — С. 184—195.

14. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT).

15. ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).