

DOI: 10.52363/2414-5866-2021-2-15

УДК 354:378

*Мороз С.А., к.держ.упр., ННВЦ НУЦЗУ, м. Харків,
ORCID: 0000-0002-2696-1278*

*Moroz S., Candidate of sciences (Public Administration), Senior Research
Officer of Training Research and Production Center
National University of Civil Protection of Ukraine, Kharkiv, Ukraine*

ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦИПІВ МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ ЯКОСТІ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИ- ЩОЇ ОСВІТИ

USE OF THE PRINCIPLES OF THE INTERNATIONAL QUALITY STANDARD IN THE SYSTEM OF PUBLIC QUALITY MANAGEMENT OF HIGHER EDUCATION

В публікації доведено можливість використання принципів міжнародного стандарту якості в системі державного управління якістю вищої освіти. Розглянуто окремі аспекти системи забезпечення ЗВО якості освітньої діяльності та якості вищої освіти через призму принципів організації загального управління якістю (Total Quality Management – TQM). Розглянуто модель Європейського фонду управління якістю (EFQM – European Foundation for Quality Management), як інструментарій забезпечення ефективного функціонування системи внутрішнього забезпечення якості у ЗВО. 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; вищий навчальний заклад; якість вищої освіти; державне управління якістю вищої освіти, механізмів державного управління.

The publication proves the opportunity to use principles of international quality standard in the system of public administration of higher education quality. Certain aspects of the system of ensuring the quality of educational activities and the quality of higher education in the Higher Educational Institutions through the prism of the principles of organizing total quality management (Total Quality Management – TQM) are considered. The model of European Foundation for Quality Management is considered (EFQM – European Foundation for Quality Management), as a tool for ensuring the effective functioning of the internal quality assurance system in Higher Educational Institutions. The place and role of quality management principles in the higher education

management system are determined, and directions for improving the content and practice of using mechanisms of public administration of its quality are proposed.

***Key words:** international quality standard; higher educational institution; higher education quality; public administration of higher education quality, public administration mechanisms.*

Постановка проблеми. Проблематика якості вищої освіти, з огляду на свою соціально-економічну та культурно-гуманітарну значущість, визначається на рівні одного з основних пріоритетних напрямів діяльності уряду та його профільних інститутів. Про актуальність обрано напрямку наукової уваги свідчить у тому числі й факт розгляду проблематики забезпечення якості вищої освіти під час роботи міжнародного круглого столу «Якість сучасної освіти в контексті постнекласичної парадигми: методологія, теорія, практика», проведення якого відбулось на базі Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди за участю МОН України. Під час роботи комунікативного заходу заступник Міністра освіти і науки В. Рогова звернула увагу на важливих питаннях та викликах, які сьогодні постають перед освітянами та розповіла про необхідність покращення якості сучасної освіти [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика забезпечення закладами вищої освіти (ЗВО) якості освітньої діяльності та якості вищої освіти постійно перебуває у межах кола наукової уваги дослідників та фахівців практиків. Окремі питання цієї проблематики набули свого розвитку у роботах: В.М. Бабаєва та В.П. Садкового (висвітлено потенціали інструментарію онлайн опитування студентів у системі забезпечення якості вищої освіти) [2]; С.М. Домбровської та А.Л. Помаза-Пономаренко (проведено аналіз думки студентів щодо якості, переваг і недоліків дистанційної форми здобуття вищої освіти) [3]; О.Г. Романовського, Л.М. Грень та О.В. Попової (з'ясовано рівень прояву залежності якості вищої освіти від джерел її фінансування та спеціалізації ЗВО) [4]; В.М. Мороза (визначено місце та роль механізмів міжнародної співпраці у підвищенні якості трудового потенціалу вітчизняних ЗВО) [5] та багатьох інших вчених. Відповідна проблематика неодноразово обиралася нами на рівні предмету наукового пошуку під час попередніх напрямів в організації наукових досліджень [6, 7, 8].

Постановка завдання. З'ясувати напрями удосконалення механізмів державного управління якістю вищої освіти з використанням моделі Європейського фонду управління якістю (EFQM – European Foundation for Quality Management), як інструментарію забезпечення ефективного функціонування системи внутрішнього забезпечення якості у ЗВО.

Виклад основного матеріалу. Протягом останніх років завдання щодо управління якістю вищої освіти на рівні вітчизняних вишів не розглядалось як пріоритетне. Про це свідчить той факт, що до часу актуалізації норм

статті 16 Закону України «Про вищу освіту» [9] щодо обов'язковості формування системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти, жоден з вітчизняних ЗВО не мав відповідної підсистеми у межах власної структури. Слід звернути увагу, що на цей час існуюча система внутрішнього забезпечення якості у ЗВО, у більшості випадків, не забезпечує виконання покладених на неї функцій. Конкретизація змісту категорії якості освіти в контексті норм офіційних документів та моніторингових місій може бути здійснена через призму міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2015. 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) [10]. Імплементация норм ДСТУ ISO 9000:2015 в систему управління якістю вищої освіти, з одного боку, дозволить наблизити менеджмент якості вітчизняних ЗВО до європейських стандартів, а з іншого, створить умови для адаптації освітніх технологій до кращих світових практик.

На нашу думку, реалізація принципів управління якістю ДСТУ ISO 9000:2015, по відношенню до системи вищої освіти може забезпечити досягнення запланованого результату лише за умови подолання тих протиріч які існують.

Розбудова системи забезпечення ЗВО якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) не повинна ґрунтуватися лише на нормах ДСТУ ISO 9000:2015, 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 складається 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) [11].

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 ЗВО:

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 ЗВО 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 ЗВО та адміністрації ЗВО; 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 ЗВО тощо;

3) management або політика керівництва ЗВО 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 ЗВО слід звернути увагу модель Європейського фонду управління якістю (EFQM – European Foundation for Quality Management), а саме на ті її складові, зміст яких пов'язано з [12]:

1) можливостями:

– лідерство, адже саме лідери: визначають цілі та місію; демонструють модель поведінки, цінності та культуру; забезпечують функціонування системи управління організації та її розвиток; обґрунтовують напрями удосконалення організаційної системи, як за змістом, так і за практикою функціонування; взаємодіють з замовниками та виконавцями, партнерами та конкурентами, органами влади та представниками громадськості тощо; зміцнюють в організації так звану культуру Досконалості; констатують необхідність організаційних змін та забезпечують їх проведення;

– політика та стратегія формулюються та удосконалюється 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 пра-

цівника; залучення персоналу до організаційного розвитку та процесів самовдосконалення; діалогізація 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; адоптація 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 внутрішні показники (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. передбачають вимірювання результатів професійної діяльності організації за тими з показників (індикаторів), які відображують рівень досягнення нею визначеної мети та стану реалізації стратегії;

2. передбачають проведення моніторингу щодо розуміння процесів, а також напрямів удосконалення ключових результатів та змісту (практики) механізмів їх досягнення.

Висновки. Приймаючи до уваги вище наведене можемо сформулювати такі основні висновки.

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

2. Успіх у використанні розглянутих нами у межах норм ДСТУ ISO 9000:2015 принципів управління якістю залежить, як від системності і обсягів їх використання у повсякденній управлінській діяльності керівником ЗВО та його адміністрацією, так і від розуміння ними значущості цих принципів для підвищення ефективності забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти на університетському рівні не вичерпують змісту проблематики управління якістю вищою освітою в контексті норм міжнародних стандартів якості, а лише сприяють розвитку окремих напрямів її теоретико-методологічного обґрунтування.

Список використаних джерел:

1. Відбувся міжнародний круглий стіл «Якість сучасної освіти в контексті постнекласичної парадигми: методологія, теорія, практика», Новини 10 листопада 2021 року. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/vidbuvsya-mizhnarodnij-kruglij-stil-yakist-suchasnoyi-osviti-v-konteksti-postneklasichnoyi-paradigmi-metodologiya-teoriya-praktika>.

2. Мороз В.М., Садковий В.П., Бабаєв В.М., Мороз С.А. Онлайн опитування студентів у системі забезпечення якості вищої освіти. Інформаційні технології та засоби навчання. 2018. №6. URL: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/2415>.

3. С.А. Мороз С.А., Романовський О.Г., Мороз В.М., Домбровська С.М., Грень Л.М., Помаза-Пономаренко А.Л. Дистанційна форма здобуття вищої освіти: аналіз думки студентів щодо якості, переваг і недоліків. Інформаційні технології та засоби навчання. 2020. Том 79, № 5. URL: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/3340>.

4. Мороз С.А., Романовський О.Г., Мороз В.М., Грень Л.М., Попова О.В. Залежність якості вищої освіти від джерел її фінансування та спеціалізації ЗВО: аналіз думки роботодавців і напрями вдосконалення державної політики. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2021. Том 2, №37. С. 521-538.

5. Мороз С. А., Мороз В.М. Підвищення якості трудового потенціалу вітчизняних ВНЗ в контексті змісту механізмів міжнародної співпраці. Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти : зб. наук. праць НТУ «ХПІ». 2015. Вип. 43 (47). С. 100–112.

6. Мороз С.А., Бука И.С., Мороз В.М., Грень Л.Н. Детерминанты качества высшего образования: значимость и сила влияния (по результатам экспертного

оценивания студентов Балтийской Международной Академии, Латвия). Научно-методический журнал КазНПУ «Педагогика и психология». 2019. №1. С. 74–80.

7. Мороз С.А., Бука І.С., Бука С.А., Мороз В.М. Оцінювання якості вищої освіти студентами як елемент системи державного контролю за якістю надання освітніх послуг закладами вищої освіти (на прикладі опитування студентів Балтійської Міжнародної Академії, Латвія). Вісник НУЦЗУ (Серія «Державне управління») 2018. Вип. 2 (9). С. 282–295.

8. Мороз С. А. Державне управління розвитком трудового потенціалу ВНЗ: компетенція людини, університету та держави. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання Академії муніципального управління. 2016. №4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=967>.

9. Про освіту. Закон України № 2145-VIII від 05.09.2017. Відомості Верховної Ради. 2017. № 38-39. Ст. 380.

10. Системи менеджменту якості. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT): ДСТУ ISO 9001:2015. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с. (Національний стандарт України). URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

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

12. Критерии модели EFQM. Модель EFQM. URL: <http://efqm-rus.ru/model-efqm/criterion/>.

References:

1. Vidbuvsia mizhnarodnyi kruhlyi stil «Iakist suchasnoi osvity v konteksti postneklasychnoi paradyhmy: metodolohiia, teoriia, praktyka» [An international round table "Quality of modern education in the context of post-classical paradigm: methodology, theory, practice]. 10.11.2021. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/vidbuvsya-mizhnarodnij-kruglij-stil-yakist-suchasnoyi-osviti-v-konteksti-postneklasychnoi-paradigmi-metodologiya-teoriya-praktika>.

2. Moroz, V.M., Sadkovyi, V.P., Babaiev, V.M. & Moroz, S.A. (2018) Onlain opytuvannia studentiv u systemi zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity [Online survey of students in the quality assurance system of higher education] Informatsiini tekhnolohii ta zasoby navchannia. – Information technology and teaching aids, 6. Retrieved from: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/2415> [in Ukrainian].

3. Moroz, S.A., Romanovskiy, O.H., Moroz, V.M., Dombrovska, S.M., Hren, L.M., Pomaza-Ponomarenko, A.L. (2020) Dystantsiina forma zdobuttia vyshchoi osvity: analiz dumky studentiv shchodo yakosti, perevah i nedolikiv [Distance form of higher education: analysis of students' opinions on quality, advantages and disadvantages]. Information technologies and teaching aids. - Informatsiini tekhnolohii ta zasoby navchannia. URL: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/3340>.

4. Moroz, S.A., Romanovskiy, O.H., Moroz, V.M., Hren, L.M., Popova, O.V. (2021). Zalezhnist yakosti vyshchoi osvity vid dzherel yii finansuvannia ta spetsializatsii ZVO: analiz dumky robotodavtsiv i napriamy vdoskonalennia derzhavnoi polityky [Dependence of the quality of higher education on the sources of its financing and specialization of free economic education: analysis of the opinion of employers and directions for improving public policy]. Financial and credit activities: problems of theory and

practice.- Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii ta praktyky. 2, №37. Pp. 521-538.

5. Moroz, S.A. and Moroz, V.M (2015), Pidvyshchennia yakosti trudovoho potentsialu vitchyznianskykh VNZ v konteksti zmistu mekhanizmiv mizhnarodnoi spivpratsi [Improving the quality of labor potential of domestic higher educational institutions in the context of the content of mechanisms of international cooperation] Problems and prospects of formation of the national humanitarian and technical elite: Sob. sciences works of NTU "KhPI", vol. 43 (47), pp. 100–112.

6. Moroz, S.A., Buka, Y.S., Moroz, V.M., & Hren, L.N. (2019). Determinanty kachestva vysshego obrazovaniya: znachimost' i sila vlijanija (po rezul'tatam jekspertnogo ocenivaniya studentov Baltijskoj Mezhdunarodnoj Akademii, Latvija) [Determinants of Higher Education Quality: Significance and Power of Influence (According to the Expert Evaluation of Students of the Baltic International Academy, Latvia)]. Nauchno-metodycheskyi zhurnal KazNPU «Pedahohyka y psykholohyia», 1, 74–80 [in Ukrainian].

7. Moroz, S.A., Buka, I.S., Buka, S.A. and Moroz, V.M. “Otsiniuvannia yakosti vyshchoi osvity studentamy yak element systemy derzhavnoho kontroliu za yakistiu nadannia osvitnikh posluh zakladamy vyshchoi osvity (na prykladi opytuvannia studentiv Baltiiskoi Mizhnarodnoi Akademii, Latviia)” [Evaluation of the quality of higher education by students as an element of the system of state control over the quality of provision of educational services to higher education institutions (on the example of a survey of students of the Baltic International Academy, Latvia)] Visnyk NUTsZU (Seriiia “Derzhavne upravlinnia” 2 (9) (2018): 282–295.

8. Moroz S. A. (2016). Derzhavne upravlinnia rozvytkom trudovoho potentsialu VNZ: kompetentsiia liudyny, universytetu ta derzhavy [State management of development of labor potential of high school: competence of the person, university and the state] Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok: elektronne naukove fakhove vydannia Akademii munitsypalnogo upravlinnia - Public administration: improvement and development: electronic scientific professional publication of the Academy of Municipal Administration. 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=967>.

9. Pro osvitu. Zakon Ukrainy [About education. Law of Ukraine] № 2145-VIII. 05.09.2017. Vidomosti Verkhovnoi Rady - Information of the Verkhovna Rada. 2017. № 38-39. St. 380.

10. Systemy menedzhmentu yakosti. Vymohy [Quality management systems. Requirements] (ISO 9001:2015, IDT): DSTU ISO 9001:2015. Kyiv: DP «UkrNDNTs», 2016. 30 s. (Natsionalnyi standart Ukrainy - National standard of Ukraine). URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.

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

12. EFQM model criteria. EFQM model. URL: <http://efqm-rus.ru/model-efqm/criterion/>.