

УДК 378.014.6(477)

DOI: 10.12958/EPS.2(163).Kubanov\_R\_A

**Кубанов Р. А.**

**ЕВРОПЕЙСКИЕ СТАНДАРТЫ ГРУППЫ ISO 9000 –  
МЕТОДОЛОГИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ  
В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ**

Глобальные мировые тренды развития образовательных технологий обуславливают потребность в инновационной реформе национальной системы высшего образования. Такая реформа должна быть направлена на рост конкурентоспособности высших учебных заведений (ВУЗов), что, в свою очередь, обеспечивало бы экономику страны специалистами, способными воплощать инновационные технологии во все сферы общественной жизни; способствовало бы расширению сотрудничества между Украиной и мировым сообществом в сфере образовательной, научной и научно-инновационной деятельности; повышало бы потенциал национального образования на мировом рынке предоставления образовательных услуг, в том числе гражданам развивающихся стран.

Вопросы обеспечения качества высшего образования освещены в многочисленных публикациях отечественных и зарубежных ученых, рассматривающих качество образования в нескольких аспектах: социально-философском, образовательном, педагогическом, социологическом, управленческом: Г. Химичев [3], В. Белокопытов [4], К. Моррисон [5], И. Мусиенко [6], А. Мельник [8], А. Почтовюк [11], Н. Киреева [12]. Однако есть много нерешенных проблем, касающихся научной трактовки европейских стандартов, которые вводятся в вузах Украины.

Целью статьи является выявление сути самых известных международных стандартов группы ISO 9000, раскрытие роли, особенностей и недостатков

данной методологии обеспечения качества образования в высшем учебном заведении.

Для реализации учебной роли высшей школы приоритетным является обеспечение качества образования с учетом потребностей и экономики, а также отдельных граждан и общества в целом. Решение проблемы качества зависит от внедрения компетентностного и кредитного подходов, которые делают предоставленное высшее образование прозрачным, понятным, сопоставляемым с европейскими квалификационными рамками для европейского пространства высшего образования и обучения в течение жизни, национальных систем квалификаций [1].

Вместе с другими странами Европейского сообщества Украина стала на путь выработки единых подходов к качеству образования, общих для всех стран. 4 марта 2008 г. в Брюсселе (Бельгия) Украина принята полноправным правительственным членом Европейского реестра обеспечения качества (EQAR). Правительственными членами данного реестра являются 18 стран – участниц Болонского процесса. Этот факт стал чрезвычайно важным достижением МОН Украины в обеспечении качества высшего образования европейского уровня [2]. Г. Химичев [3] подчеркивает, что требования Болонской декларации требуют внедрения двухступенчатой структуры высшего образования, которая должна базироваться на единой системе кредитных единиц для признания объемов учебного времени, и европейским стандартам качества образования. Основой подобных преобразований является обеспечение высокого качества подготовки студентов. При этом стратегия развития высшего образования Украины – участницы Болонского процесса – должна вобрать в себя общемировые тенденции трансформации сущности и методов современного высшего образования, которые во многих развитых странах стали ускорителем экономического роста, способствовали удовлетворению все возрастающих потребностей потребителей, еще полнее раскрывающих творческий потенциал личности и обеспечивающих внедрение в производство новейших информационных технологий [3, с. 64].

Итак, для постепенного развития образовательной системы Украины важно рассмотреть опыт других стран по управлению и обеспечению качества высшего образования в европейском пространстве.

В рамках историко-хронологического анализа европейской политики в сфере высшего образования В. Белокопытов [4] выделил восемь этапов развития процесса обеспечения качества высшего образования (далее ЗЯВО):

1) подготовительный (80 – 90-е гг. – до подписания Болонской декларации):

– разработка теоретических и организационных основ процесса ЗЯВО, осуществляемого на национальном и европейском уровнях, и проведение масштабных пилотных экспериментов развития процессов обеспечения качества на национальном уровне;

2) интеграция политических усилий субъектов Болонского процесса вокруг ЗЯВО (1999 – 2001 гг.):

– привлечение к решению вопросов обеспечения качества всех заинтересованных сторон: правительств, международных организаций, вузов, студенческих союзов, бизнес-структур;

3) структурно-организационные изменения процедур обеспечения качества высшего образования (2001 – 2003 гг.):

– внедрение Европейской кредитно-трансферной и накопительной системы (ECTS), разработка механизмов развития мобильности студентов, преподавателей, исследователей и администраторов, разработка стратегий обучения в течение жизни;

4) развитие культуры качества высшего образования (2003 – 2005 гг.) – привлечение вузов к решению проблем ЗЯВО на институциональном уровне;

5) преобразование задач ЗЯВО на приоритет европейской образовательной политики (2005 – 2007 гг.):

– сотрудничество с Группой Е-4, в которую вошли ведущие европейские организации, представляющие интересы всех заинтересованных сторон в

решении проблем ЗЯВО на региональном пространстве высшего образования, разработка европейских стандартов и рекомендаций по ЗЯВО;

б) введение первых европейских стандартов ЗЯВО (2007 – 2009 гг.):

– осуществлялись усилия по внедрению европейских стандартов ЗЯВО на Европейском пространстве высшего образования и мониторинг тенденций исследуемого процесса;

7) продолжение разработки и внедрения европейских стандартов и подведение предварительных итогов (2009 – 2010 гг.):

– постепенное приобщение к разработанным стандартам стран-участниц Болонского процесса, оценка полученных результатов и определение перспектив деятельности на будущее;

8) дальнейшее развитие Европейского пространства высшего образования (с 2010 г.) и процесса ЗЯВО на институциональном, национальном и наднациональном уровнях [4, с. 16].

Итак, проблема ЗЯВО занимала важное место в европейской образовательной политике как в доболонском, так и болонском этапах развития европейской образовательной политики. Нет причин, чтобы не доверять Г. Химичеву, поэтому мы соглашаемся с его авторским взглядом на проблему и сосредоточим наше внимание на анализе европейских стандартов качества высшего образования группы ISO 9000.

В Берлинском коммюнике (2003 г.) министры стран-участниц Болонского процесса поручили Европейской сети по обеспечению качества высшего образования (ENQA) через ее членов и в сотрудничестве с Европейской Ассоциацией университетов (ЕАУ), Европейской Ассоциацией высших учебных заведений (ЕАВНЗ) разработать согласованные стандарты, процедуры и рекомендации по обеспечению качества. В дальнейших научных исследованиях их стали именовать международным стандартам группы ISO 9000 [2].

Эти стандарты сразу привлекли внимание ученых и управленцев высшего образования. К. Моррисон подчеркивает, что для решения проблем качества

образования за рубежом в последнее время наблюдается рост применения стандартов ISO серии 9000 для построения и сертификации систем управления качеством предоставления образовательных услуг [5, с. 59]. ISO – это сокращение от International Organization for Standardization (Международная организация по стандартизации) – международное агентство, которое объединяет почти 100 стран-членов. Каждая страна, независимо от ее размера, имеет один «равный» голос. Ядро стандартов систем качества ISO 9000 состоит из четырех международных стандартов, помогающих в разработке и внедрении эффективной системы управления качеством:

- ISO 9000:2000 устанавливает принципы и основные понятия управления качеством, описывает содержание серии стандартов и дает перечень терминов и их определений для использования высшим учебным заведением;

- ISO 9001:2000 определяет требования к системам менеджмента качества, если вузу надо продемонстрировать способность удовлетворить требования потребителей и органов власти;

- ISO 9004:2000 описывает руководящие положения для создания системы управления качеством, которая превышает требования ISO 9001, с целью эффективного удовлетворения и превышения ожиданий потребителей образовательных услуг;

- ISO 19011 обеспечивает руководство по планированию и проведению аудитов качества.

И. Мусиенко отмечает, что стандарты ISO 9000 имеют различия между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции; концепция ISO заключается в том, что требования стандарта к менеджменту организации дополняют требования к качеству самой продукции. Основной продукцией вуза есть знания, умения, методологическая культура, комплексная подготовка специалистов к самореализации в обществе [6, с. 31].

По международным стандартам группы ISO 9000 управление любой организацией, в том числе и вузом, должно строиться по системным принципам

[7]. Стандарты группы ISO 9000 выделяют восемь основных принципов менеджмента качества, которые могут использоваться руководством учреждения для повышения эффективности ее деятельности.

1. Ориентация на потребителей: ВУЗы зависят от своих потребителей, поэтому заведения должны знать и понимать их текущие (современные) потребности, а также те, которые могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Роль руководства: руководители добиваются единства целей и направлений развития организации. Они должны создавать внутреннее средоточие организации, которое позволяет сотрудникам быть в полной мере заинтересованными в достижении целей организации.

3. Привлечение сотрудников: сотрудники всех уровней составляют основу каждой организации, их полное вовлечение дает возможность организации использовать их компетенции с максимальной эффективностью.

4. Подход как к процессу: желаемый результат достигается наиболее эффективным способом, когда определенным видом деятельности и необходимыми для нее ресурсами управляют как процессом.

5. Системный подход к менеджменту: идентификация взаимосвязанных процессов, их понимание и управление ими как единой системой способствует результативности и эффективности деятельности организации при достижении ею своих целей.

6. Постоянное улучшение: неизменной целью организации является непрерывное совершенствование всей деятельности.

7. Принятие решений, основанных на фактах: эффективные решения базируются на анализе данных и достоверной информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками: организация и ее поставщики зависят друг от друга. Если их отношения способствуют взаимной выгоде обеих сторон, то их способность создавать ценности повышается.

Стандарты ISO разработаны с целью оказания методической помощи организациям всех видов и размеров по внедрению и обеспечению

эффективных систем менеджмента качества. Эти восемь принципов менеджмента качества являются основой всех стандартов систем менеджмента группы ISO 9000 и составляют базис стандартизации, сертификации и оценки результатов функционирования процессов предоставления образовательных услуг в вузах. А. Мельник подчеркивает: «ISO 9000 требует, чтобы выполнялось каждое требование стандарта, и чтобы все процедуры были задокументированы соответствующим образом. Это приводит к созданию структуры, охватывающей всю систему, эффективно связывающей все виды деятельности, гарантирующей беспрепятственное распространение информации в вузе» [8, с. 10].

Новый стандарт ISO 29990:2010 предназначен для обеспечения общей модели качества профессиональной деятельности и результативности, а также для определения оценочных критериев услуг и их клиентов в области проектирования, разработки и предоставления непрофессионального образования, обучения и развития [9]. Стандарт ориентирует на личностную деятельность учащихся, на их результаты в процессе обучения, а также определяет различные варианты алгоритмов развития и совершенствования процесса обучения для повышения его эффективности в целом.

Многие предприятия Украины уже используют международные стандарты качества. Поэтому необходимо согласиться с И. Мусиенко, что с внедрением в нашу экономику международных стандартов ISO серии 9000 возросли требования к подготовке кадров. Это вызвало необходимость в сертификации качества деятельности образовательных учреждений, в том числе высших учебных заведений, и способствовало развитию менеджмента качества – одной из составляющих менеджмента высшего учебного заведения [6, с. 29]. Важным является заключение А. Почтовюк. Исследователь отмечает: «Мировая практика свидетельствует, что анализ системы управления качеством целесообразно начать с применением набора критериев, сформулированных в международных стандартах серии ISO 9000. В результате такого анализа, как

правило, разрабатывают, внедряют и, возможно, сертифицируют систему качества по одной из моделей ISO 9000» [11, с. 225] .

Таким образом, экономическая и образовательная деятельность вуза, основанная на требованиях международных стандартов качества серии ISO 9000, предусматривает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная концепция базируется на основных принципах управления качеством, в том числе, процессном подходе. Основным инструментарием управления становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Приведенный материал позволяет разделить мнение Н. Киреевой о том, что европейская система обеспечения качества образования базируется на европейских стандартах и рекомендациях, которые основываются на следующих основных принципах:

- заинтересованность студентов и работодателей, а также общества в целом в высоком качестве высшего образования;

- ключевая важность автономии заведений и учреждений, сбалансированная осознанием того, что автономия несет с собой очень серьезную ответственность;

- система внешней оценки качества должна соответствовать своей цели и не усложнять работу учебных заведений больше, чем это необходимо для выполнения этой системой своих задач [12, с. 88].

Так, развитие системы обеспечения качества высшего образования должно учитывать определенные принципы для достижения высокой эффективности функционирования университета, его признание со стороны общественности и повышение статуса университета на международном уровне.

По заключению И. Мусиенко, внедрение европейских стандартов происходит сложно. Это обусловлено тем, что система образования Украины в настоящее время представляет собой пока определенный конгломерат с характерными чертами как старой советской системы, так и новой для Украины



европейской, англо-саксонской системы образования, внедрение которой обусловлено выполнением рекомендаций Болонской декларации и переходом экономики Украины на рыночные принципы хозяйствования. На фоне этого формируется внутрисистемный конфликт, который требует скорейшего системного решения, поскольку соответственно растет напряженность на рынке труда [6, с. 29 – 30].

Итак, для всех вузов Украины чрезвычайно важным является усиление работы над созданием систем качества высшего образования и внедрения европейских стандартов качества в Украине. В Берлинском коммюнике конференции министров высшего образования подчеркнуто, что «в соответствии с принципом институциональной автономии учебных заведений, главная ответственность за качество высшего образования лежит на каждом отдельном учебном заведении» [13, с. 46]. Таким образом, в европейской зоне высшего образования признается приоритет высших учебных заведений в обеспечении качества высшего образования.

Вышеизложенное позволяет констатировать, что для обеспечения качества высшего образования необходимо создание комплексной системы нормативной документации регулирования образовательной деятельности высшего учебного заведения, которая включает традиционные подходы, сложившиеся в национальных университетах, использует прогрессивный опыт зарубежных образовательных систем и опирается на международные стандарты группы ISO 9000.

В дальнейших исследованиях будут рассмотрены ключевые требования стандартов ENQA.

## **Литература**

**1. Біла** книга національної освіти України / Т. Ф. Алексеєнко, В. М. Аніщенко, Г. О. Балл (та ін.); за заг. ред. акад. В. Г. Кременя, НАПН України. – К. : Інформ. системи, 2010. – 342 с.

**2. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти.** – К. : Ленвіт, 2006. – 36 с.

**3. Хімичева Г. І.** Методологія впровадження принципів TQM і вимог стандарту ДСТУ ISO 9001 у сферу вищої освіти / Г. І. Хімичева // Проблеми інженерно-педагогічної освіти : зб. наук. пр. / редкол. : О. Е. Коваленко (гол. ред.), С. П. Бочарова, М. І. Лазарев, Б. М. Арпентьєв, А. Т. Ашерев, В. В. Бутко та ін. ; Укр. інж.-пед. акад. – Х. : УПА, 2005. – № 11. – С. 64 – 72.

**4. Білокопитов В. І.** Діяльність європейських організацій із забезпечення якості вищої освіти в контексті Болонського процесу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / В. І. Білокопитов. – Суми, 2012. – 20 с.

**5. Morrison, K.** Management Theories for Educational Change / K. Morrison. – London : Paul Chapman Publishing, Ltd, 2007. – 242 p.

**6. Мусієнко І. І.** Принципові відмінності системи освіти України від вимог європейського простору вищої освіти / І. І. Мусієнко // Наукові праці : наук.-метод. жур. – Сер. : Державне управління. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. – Вип. 135. – Т. 147. – С. 28 – 31.

**7. ДСТУ-П IWA 2:2007.** Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (Чинний від 2008–01–01). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 70 с.

**8. Мельник О. О.** Впровадження стандарту якості ISO 9000 у вищому навчальному закладі / О. О. Мельник / Удосконалення навчально-виховного процесу в вищому навчальному закладі : зб. наук.-метод. пр. / відп. за вип. О. В. Бойко. – Мелітополь, 2008. – № 12. – С. 8 – 12.

**9. ISO/DIS 29990:2010.** Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers. – ISO : ISO/TK 232, 2009. – 15 p.

**10. Адлер Ю. П.** Восемь принципов, которые меняют мир / Ю. П. Адлер // Стандарты и качество. – 2001. – № 5 – 6. – С. 49 – 60.

**11. Почтовюк А. Б.** Якість освіти сучасного вищого навчального закладу: проблеми та перспективи / А. Б. Почтовюк // Економічний вісник Донбасу. – 2012. – № 1. – С. 223 – 226.

**12. Кіреєва Н.** Інформаційний аналіз якості вищої освіти: державно-управлінський аспект / Н. Кіреєва // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львівськ. регіонального ін-ту держ. управління Нац. академії держ. управління при Президентові України. – Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 23. – С. 86 – 93.

**13. Болонський процес у фактах і документах (Сорбонна – Болонья – Саламанка – Прага – Берлін) /** упоряд. : М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, В. Д. Шинкарук та ін. ; МОН України – К. – Тернопіль : Вид-во «Економічна думка» ТАНГ, 2003. – 60 с.

### **Кубанов Р. А. Європейські стандарти групи ISO 9000 – методологія забезпечення якості освіти у вищому навчальному закладі**

Одним із принципів Болонських реформ є доволі жорсткі вимоги до якості підготовки фахівців із вищою освітою. Споживачі освітянських послуг та посилена конкуренція в цій сфері змінюють вимоги щодо якості їх надання в Україні й у світі. Визначено, що для підвищення якості освіти кожному навчальному закладу треба щоденно працювати над цим та постійно вдосконалювати методи та засоби освітянської роботи. Стандартизація організаційної роботи та роботи з документами може стати основою створення всебічної програми управління якістю надання послуг у галузі освіти. Стандарти групи ISO 9000 дають можливість вищим навчальним закладам значно поліпшити роботу над якістю освіти. У статті розкрито галузі знань і ключові напрямки діяльності у вищих навчальних закладах щодо проектного управління процесами створення системи стандартів, що ґрунтуються на принципах управління якістю групи міжнародних стандартів ISO 9000.

*Ключові слова:* стандарт, управління якістю, конкурентоспроможність, споживачі, студенти.

## **Кубанов Р. А. Европейские стандарты группы ISO 9000 – методология обеспечения качества образования в высшем учебном заведении**

В рамках Болонских реформ ожесточаются требования к качеству подготовки специалистов с высшим образованием. В статье установлено, что потребители образовательных услуг и возрастающая конкуренция в этой сфере меняют требования относительно качества их предоставления в Украине и в мире. Определено, что для повышения качества образования каждому учебному заведению необходимо постоянно совершенствовать методы и средства работы над качеством образовательных услуг. Стандартизация организационной структуры и работы с документами может стать основой создания всесторонней программы управления качеством предоставления услуг в области образования. Стандарты группы ISO 9000 предоставляют возможность высшим учебным заведениям значительно улучшить работу над качеством образования. В статье анализируются ключевые направления деятельности в высших учебных заведениях относительно проектного управления процессами создания системы стандартов, которые базируются на принципах управления качеством группы международных стандартов ISO 9000.

*Ключевые слова:* стандарт, управление качеством, конкурентоспособность, потребители, студенты.

## **Kubanov R. A. European Standards ISO 9000 as the Methodology of Quality of Education Assurance in Higher Educational Institutions**

The requirements to the quality of training specialists with higher education articulated within the framework of the Bologna Reforms are more rigorous. The author of the article concludes that the driving force behind these heightened requirements to the quality of education both in Ukraine and the world in general is the new expectations of the consumers of educational services and the increasing

competition in this sphere. It is further established that, for the quality of education to improve, each educational institution needs to constantly enhance the methods and means of its work on the quality of educational services.

The standardization of the organizational structure and documents processing can become a basis for the creation of a comprehensive program of the quality management of services in the field of education. ISO 9000 Standards give an opportunity to higher educational institutions to considerably improve the work on the quality of education. In this regard, the article defines the essence of the ISO 9000 Standards, their role, peculiarities, and limitations as a methodology of quality assurance in higher educational establishments. The quality management principles set in these standards define the major directions of the higher educational institution's work on the creation and introduction of its own system of quality standards.

*Key words:* standard, quality management, competitiveness, consumers, students.

*Статья поступила в редакцию 24.02.2014 г.*

*Принята к печати 28.03.2014 г.*

*Рецензент – д. п. н., проф. Савченко С. В.*