

# ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ групи ISO 9000 – методологія забезпечення

*якості освіти у вищому навчальному закладі*

**КУБАНОВ Р. А.**

УДК 378.014.6(477)

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

**Г**ЛОБАЛЬНІ світові тренди розвитку освітніх технологій зумовлюють потребу в інноваційній реформі національної системи вищої освіти. Така реформа повинна бути спрямована на зростання конкурентоспроможності вищих навчальних закладів (ВНЗ), що, своєю чергою, забезпечувало б економіку країни фахівцями, здатними втілювати інноваційні технології в усі сфери суспільного життя, сприяло б розширенню співробітництва між Україною та світовою спільнотою у сфері освітньої, наукової та науково-інноваційної діяльності, підвищувало б потенціал національної освіти на світовому ринку надання освітніх послуг, зокрема громадянам країн, що розвиваються.

Проблему забезпечення якості вищої освіти висвітлено в численних публікаціях вітчизняних і зарубіжних науковців, які розглядають якість освіти в кількох аспектах: соціально-філософському, освітянському, педагогічному, соціологічному, управлінському: Г. Хімичева [3], В. Білокопитов [4], К. Моррісон [5], І. Мусієнко [6], О. Мельник [8], А. Почтовюк [11], Н. Кіреєва [12]. Проте є багато невирішених проблем щодо наукового трактування європейських стандартів, котрі запроваджують у вищих України.

Метою статті є визначення суті найвідоміших міжнародних стан-

дартів групи ISO 9000, розкриття їхньої ролі, особливостей та недоліків як методології забезпечення якості освіти у ВНЗ.

Для реалізації навчальної ролі вищої школи пріоритетним є забезпечення якості освіти з урахуванням потреб і економіки, і окремих громадян, і суспільства загалом. Розв'язання проблеми якості залежить від запровадження компетентнісного і кредитного підходів, які роблять надану вищу освіту прозорою, зрозумілою, зіставляваною в межах європейських кваліфікаційних стандартів для європейського простору вищої освіти та навчання впродовж життя, національних систем кваліфікацій [1].

Разом з іншими країнами Європейського співтовариства Україна стала на шлях вироблення єдиних підходів до якості освіти, спільних для всіх країн. 4 березня 2008 р. у Брюсселі (Бельгія) Україна прийнята повноправним урядовим членом Європейського реєстру забезпечення якості (EQAR). Урядовими членами цього реєстру є 18 країн – учасниці Болонського процесу. Цей факт став надзвичайно важливим досягненням МОН України в напрямі забезпечення якості вищої освіти європейського рівня [2]. Г. Хімичева [3] підкреслює, що вимоги Болонської декларації потребують запровадження двоступеневої структури вищої освіти, яка повинна ґрунтуватися на єдиній системі кредитних одиниць для визнання обсягів навчального часу та європейських стандартах якості освіти. Осно-

МОДЕРНІЗАЦІЯ ОСВІТИ

вою подібних перетворень є забезпечення високої якості підготовки студентів. При цьому стратегія розвитку вищої освіти України як учасника Болонського процесу має ввібрати в себе загальносвітові тенденції трансформації сутності й методів сучасної вищої освіти, яка в багатьох розвинутих країнах стала прискорювачем економічного зростання, сприяла задоволенню потреб споживачів, які постійно посилюються, ще повніше розкривала творчий потенціал особистості та забезпечила впровадження у виробництво новітніх інформаційних технологій [3, с. 64]. Отже, для поступового розвитку освітньої системи України важливо розглянути досвід інших країн щодо управління та забезпечення якості вищої освіти в європейському просторі.

У межах історико-хронологічного аналізу європейської політики у сфері вищої освіти В. Білокопитов [4] виокремив вісім етапів розвитку процесу забезпечення якості вищої освіти (ЗЯВО): 1) підготовчий (80 – 90-ті рр. ХХ ст. – до підписання Болонської декларації) – розробка теоретичних та організаційних засад процесу ЗЯВО, здійснюваного на національному та європейському рівнях, та проведення масштабних пілотних експериментів розвитку процесів забезпечення якості на національному рівні; 2) інтеграції політичних зусиль суб'єктів Болонського процесу навколо ЗЯВО (1999 – 2001 рр.) – залучення до вирішення питань забезпечення якості всіх зацікавлених сторін: урядів, міжнародних організацій, ВНЗ, студентських спілок, бізнесових структур; 3) структурно-організаційні зміни процедур забезпечення якості вищої освіти (2001 – 2003 рр.) – упровадження Європейської кредитно-трансферної та накопичувальної системи (ECTS); розробка механізмів розвитку мобільності студентів, викладачів, дослідників та адміністраторів; розробка стратегій навчання впродовж життя; 4) розвиток культури якості вищої освіти (2003 – 2005 рр.) – залучення ВНЗ до вирішення проблем ЗЯВО на інституційному рівні; 5) перетворення завдань ЗЯВО на пріоритет європейської освітньої політики (2005 – 2007 рр.) – співпраця Групи Є-4, до якої ввійшли провідні

європейські організації, що представляють інтереси всіх зацікавлених сторін у вирішенні проблем ЗЯВО на регіональному просторі вищої освіти; розробка Європейських стандартів і рекомендацій щодо ЗЯВО; 6) запровадження перших європейських стандартів ЗЯВО (2007 – 2009 рр.) – здійснення зусилля щодо запровадження європейських стандартів ЗЯВО на Європейському просторі вищої освіти та моніторинг тенденцій досліджуваного процесу; 7) продовження розробки та запровадження європейських стандартів та підведення попередніх підсумків (2009 – 2010 рр.) – поступове долучення до розроблених стандартів країн-учасниць Болонського процесу, оцінка здобутих результатів та визначення перспектив діяльності на майбутнє; 8) подальшого розвитку Європейського простору вищої освіти (з 2010 р.) та процесу ЗЯВО на інституційному, національному та наднаціональному рівнях [4, с. 16]. Отже, проблема ЗЯВО посідала важливе місце в європейській освітній політиці й у доболонський, й у болонський етапи розвитку європейської освітньої політики. Немає причин, щоб не довіряти досліднику, тому ми погоджуємося з його авторським поглядом на проблему, і зосередимо нашу увагу на аналізі європейських стандартів якості вищої освіти групи ISO 9000.

У Берлінському комюніке (2003 р.) міністри країн-учасниць Болонського процесу доручили Європейській мережі із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ) через її членів та в співпраці з Європейською Асоціацією університетів (ЄАУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ) розробити узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості, у подальших наукових дослідженнях їх стали іменувати міжнародними стандартами групи ISO 9000 [2].

Ці стандарти відразу привернули увагу науковців і управлінців вищої освіти. К. Моррісон підкреслює, що для вирішення проблем якості освіти за кордоном останнім часом спостерігаємо зростання застосування стандартів ISO серії 9000 для побудови й сертифікації си-

стем управління якістю надання освітніх послуг [ 5, с. 59]. ISO – це скорочення від International Organization for Standardization (Міжнародна організація із стандартизації) – міжнародне агентство, яке об'єднує майже 100 країн-членів. Кожна країна незалежно від її розміру має один „рівний” голос. Ядро стандартів систем якості ISO 9000 складається з чотирьох міжнародних стандартів, що допомагають у розробці й упровадженні ефективної системи управління якістю:

– ISO 9000:2000 встановлює принципи й основні поняття управління якістю, описує зміст серії стандартів і дає перелік термінів і їхніх визначень для використання вищим навчальним закладом;

– ISO 9001:2000 визначає вимоги до систем управління якістю, якщо ВНЗ треба продемонструвати здатність задовольнити вимоги споживачів і органів влади;

– ISO 9004:2000 описує керівні положення для створення системи управління якістю, яка перевищує вимоги ISO 9001 з метою ефективного задоволення й перевищення очікувань споживачів освітнянських послуг;

– ISO 19011 забезпечує керівництво з планування й проведення аудитів якості.

І. Мусієнко наголошує, що стандарти ISO 9000 мають відмінності між вимогами до систем менеджменту якості та вимогами до продукції; концепція ISO полягає в тому, що вимоги стандарту до менеджменту організації доповнюють вимоги до якості самої продукції. Основною продукцією ВНЗ є знання, уміння, методологічна культура, комплексна підготовка фахівців до самореалізації в суспільстві [6, с. 31].

За міжнародними стандартами групи ISO 9000 управління будь-якою організацією, зокрема й ВНЗ, повинне бути побудоване за системними принципами [7]. Стандарти групи ISO 9000 виділяють вісім основних принципів менеджменту якості, які може використовувати керівництво установи для підвищення ефективності її діяльності.

1. Орієнтація на споживачів: ВНЗ залежать від своїх споживачів, тому заклади повинні знати й розуміти їхні поточні (сучасні) потре-

би, а також ті, що можуть виникнути в майбутньому, виконувати їхні вимоги й прагнути перевершити їхні сподівання.

2. Роль керівництва: керівники домагаються єдності цілей і напрямків розвитку організації. Вони повинні створювати внутрішнє осереддя організації, яке дозволяє співробітникам бути повною мірою зацікавленими в досягненні цілей організації.

3. Залучення співробітників: співробітники всіх рівнів становлять основу кожної організації, їхнє повне залучення дає можливість організації використовувати їхні компетенції з максимальною ефективністю.

4. Підхід як до процесу: бажаний результат досягають найбільш ефективним способом, коли певним видом діяльності й необхідними для неї ресурсами керують як процесом.

5. Системний підхід до менеджменту: ідентифікація взаємозалежних процесів, їхнє розуміння й управління ними як єдиною системою сприяє результативності й ефективності діяльності організації для досягнення нею своїх цілей.

6. Постійне поліпшення: незмінною метою організації є безупинне вдосконалення всієї діяльності.

7. Прийняття рішень, засноване на фактах: ефективні рішення побудовані на аналізі даних і достовірній інформації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками: організація і її постачальники залежать одне від одного. Якщо їхні відносини сприяють взаємній вигоді обох сторін, то їхня здатність створювати цінності підвищується.

Стандарти ISO розроблені з метою надання методичної допомоги організаціям усіх видів і розмірів з упровадження та забезпечення ефективних систем менеджменту якості. Ці вісім принципів управління якістю є основою всіх стандартів систем менеджменту групи ISO 9000 і становлять базис стандартизації, сертифікації й оцінки результатів функціонування процесів надання освітніх послуг у ВНЗ. О. Мельник підкреслює: „ISO 9000 вимагає, щоб виконувалася кожна застосовна вимога стандарту і щоб всі процедури були задоку-

ментовані відповідним чином. Це приводить до створення структури, що охоплює всю систему, ефективно зв'язує всі види діяльності, що гарантує безперешкодне розповсюдження інформації у ВНЗ" [8, с. 10].

Новий стандарт ISO 29990:2010 призначений для забезпечення загальної моделі якості професійної діяльності та результативності, а також для визначення оцінних критеріїв послуг і їхніх клієнтів в галузі проектування, розробки та надання непрофесійної освіти, навчання й розвитку [9]. Стандарт орієнтує на особистісну діяльність тих, хто навчається, на їхні результати в процесі навчання, а також визначає різні варіанти алгоритмів розвитку та вдосконалення процесу навчання для підвищення його ефективності загалом.

Багато підприємств України вже використовують міжнародні стандарти якості. Тож, необхідно погодитися з І. Мусієнко, що з упровадженням в нашу економіку міжнародних стандартів ISO серії 9000 зросли вимоги до підготовки кадрів. Це спричинило необхідність у сертифікації якості діяльності освітніх установ, зокрема вищих навчальних закладів, і сприяло розвитку менеджменту якості – одного зі складників менеджменту вищого навчального закладу [6, с. 29]. Важливим є висновок А. Почтовюк. Дослідник зазначає: „Світова практика свідчить, що аналіз системи управління якістю доцільно почати з застосування набору критеріїв, сформульованих у міжнародних стандартах серії ISO 9000. У результаті такого аналізу, як правило, розробляють, впроваджують і, можливо, сертифікують систему якості за однією із моделей ISO 9000” [11, с. 225].

Відтак, економічна й освітня діяльність ВНЗ, заснована на вимогах міжнародних стандартів якості серії ISO 9000, передбачає встановлення зацікавлених сторін, виявлення їхніх вимог до якості продукції, створення системи безперервного вдосконалення діяльності. Ця концепція ґрунтується на основних принципах управління якістю, зокрема процесному підході. Основним інструментарієм

управління стає документована система управління, зорієнтована на якість.

Наведений матеріал дозволяє поділити думку Н. Кіреєвої, що європейська система забезпечення якості освіти побудована на Європейських стандартах і рекомендаціях, які ґрунтуються на таких основних принципах:

- зацікавленість студентів і роботодавців, а також суспільства загалом у високій якості вищої освіти;

- ключова важливість автономії закладів і установ, збалансована усвідомленням того, що автономія несе із собою дуже серйозну відповідальність;

- система зовнішнього забезпечення якості повинна відповідати своїй меті й не ускладнювати роботу навчальних закладів більше, аніж це необхідно для виконання цієї системою своїх завдань [12, с. 88].

Отож, розбудова системи забезпечення якості вищої освіти повинна враховувати визначені принципи для досягнення високої ефективності функціонування університету, його визнання з боку громадськості та підвищення статусу університету на міжнародному рівні.

За висновками І. Мусієнко, запровадження європейських стандартів відбувається складно. Це зумовлено тим, що система освіти України в цей час становить поки що певний конгломерат із характерними рисами і старої радянської системи, і нової для України, європейської, англо-саксонської системи освіти, упровадження якої зумовлене виконанням рекомендацій Болонської декларації й переходом економіки України на ринкові принципи господарювання. На тлі цього формується внутрішньосистемний конфлікт, що вимагає якнайшвидшого системного вирішення, оскільки відповідно зростає напруження на ринку праці [6, с. 29 – 30].

Отже, для всіх ВНЗ України надзвичайно важливим є посилення роботи над створенням систем якості вищої освіти та впровадження європейських стандартів забезпечення якості в Україні. У Берлінському комюніке конференції міністрів вищої освіти підкреслено, що „відповідно до принципу інституційної авто-

номії навчальних закладів головна відповідальність за якість вищої освіти лежить на кожному окремому навчальному закладі” [13, с. 46]. Таким чином, у європейській зоні вищої освіти визнається пріоритет вищих навчальних закладів у забезпеченні якості вищої освіти.

Викладений матеріал дозволяє констатувати, що для забезпечення якості вищої освіти необхідне створення комплексної системи нормативної документації регулювання освітньої діяльності вищого навчального закладу, яка включає традиційні підходи, що склалися в національних університетах, використовує прогресивний досвід зарубіжних освітніх систем та спирається на міжнародні стандарти групи ISO 9000.

У подальших дослідженнях буде розглянуто ключові вимоги стандартів ENQA.

■

■

### Література

- 1. Біла** книга національної освіти України / Т. Ф. Алексєєнко, 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 вимоги 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 ІВА 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. Боллобаш, 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 освітнянських 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 освітнянської 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 предоставление 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.

*Стаття надійшла до редакції 24.02.2014 р.*

*Прийнято до друку 28.03.2014 р.*

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