

## ЕТАПИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Вінницький національний технічний університет

### *Анотація*

*Здійснено аналіз міжнародних стандартів щодо запровадження системи управління якістю вищої освіти у закладах вищої освіти на основі якого запропоновано необхідні умови для створення внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти.*

**Ключові слова:** якість освіти, заклади освіти, основні принципи, система якості, система управління закладів освіти.

### *Abstract*

*An analysis of international standards for the introduction of a quality management system for higher education in institutions of higher education was carried out on the basis of which the necessary conditions for the establishment of an internal quality assurance system for higher education were proposed.*

**Keywords:** the quality of education, educational organizations, basic principles, quality system, management system for educational organizations.

### **Вступ**

Міжнародний стандарт ISO 21001:2018 забезпечує загальний інструмент управління для закладів освіти, які надають освітні послуги і здатні задовольнити потреби слухачів, а також інших зацікавлених сторін у сфері освіти і науки. Це окремий незалежний стандарт системи управління якістю, що базується на міжнародному стандарті ISO 9001 і узгоджений з іншими стандартами системи управління ISO шляхом застосування структури високого рівня [1-3]. Стандарт ISO 21001 зосереджений на специфічній взаємодії між освітньою установою, здобувачами освіти та іншими зацікавленими сторонами.

### **Результати дослідження**

Всі вимоги міжнародного стандарту ISO 21001:2018 є спільними та призначені для застосування в будь-якому навчальному закладі, що використовує навчальні плани для набуття компетенцій шляхом викладання або дослідження, незалежно від форми, строків або способів навчання. Це означає, що усі заклади вищої освіти можуть застосовувати міжнародний стандарт ISO 21001 [1].

Стандарт ISO 21001 допомагає зберегти основні переваги стандарту ISO 9001, при цьому значно розширює сферу застосування стандарту з урахуванням специфіки освітнього сектору. Кожний із стандартів заснований на наборі принципів, які розтлумачують загальний підхід до управління, що пропонується стандартом, і які інтегровані до всіх вимог стандарту.

Порівняння основних принципів стандартів ISO 9001 та ISO 21001 наведено в таблиці 1 [1, 2, 4-7].

Суттєва відмінність між цими двома стандартами (табл. 1) є заміна принципу «орієнтованість на клієнта» на принцип «зосередженість на здобувачах освіти та інших бенефіціарах». ISO 21001 взагалі не використовує слово «клієнт». Відповідно до ISO 21001, здобувачі освітніх послуг можуть «споживати» продукцію і послуги закладу освіти (ЗО), орієнтуючись виключно на свої потреби, а навчальний заклад має гарантувати, що лише один «задоволений» здобувач не зможе досягти широких цілей освіти. Отже, ISO 21001 передбачає, що заклад освіти повинен прагнути задовольнити вимоги не тільки кожного здобувача освітніх послуг, але й інших бенефіціарів освіти - у вищій освіті це ринок праці та уряд.

Крім цього, відповідно до ISO 21001, здобувачі освітніх послуг повинні брати активну участь у самостійному навчанні, для того щоб кожен здобувач досягнув свого максимального потенціалу. З цієї метою новий міжнародний стандарт охоплює цілісне уявлення про освіту (навчання), визнаючи

послуги, що пропонуються закладом освіти для набуття відповідних компетентностей здобувачами, а не звичайну передачу знань.

Таблиця 1

ISO 9001:2015	ISO 21001:2018
орієнтованість на клієнта	зосередженість на здобувачах освіти та інших бенефіціарах
керівництво	далекоглядне (прозоре) керівництво
залучення персоналу	залучення персоналу
процесний підхід	процесний підхід
поліпшення	поліпшення
прийняття рішень на основі фактичних даних	обґрунтовані рішення
управління відносинами	управління відносинами
	соціальна відповідальність
	доступність та справедливість
	етична відповідальність в освіті
	безпека та захист даних

Як видно з табл. 1, на відміну від стандарту ISO 9001, в стандарті ISO 21001 вимагає від закладів освіти враховувати їхню:

- соціальну відповідальність, тобто загальний вплив їхніх дій на економіку, суспільство та оточуюче середовище;
- доступність та справедливість, тобто заклад має працювати над тим, щоб максимальний круг людей мав можливість доступу до своїх продуктів та послуг, крім цього, такий доступ має надаватися справедливо, враховуючи особливі вимоги різних здобувачів;
- етична відповідальність в освіті, тобто чесність та професіональність за для принесення користі суспільству;
- безпека та захист даних, тобто визнання того, що особи мають право контролювати використання особистих даних, а заклад освіти є зберігачами цих даних.

На відміну від Європейського стандарту забезпечення якості вищої освіти (ESG), в якому просто вимагається концепція забезпечення якості, яка має бути реалізована на основі відповідних структур і процесів без вказанням того, як розробляти, втілювати, контролювати і переглядати цю концепцію, в міжнародному стандарті ISO 21001:2018 надаються детальні вимоги до того, як заклад освіти може керувати кожним із перерахованих етапів протягом усієї своєї діяльності. Наприклад, в Європейському стандарті (ESG) іде мова лише про викладацький склад, а в стандарті ISO 21001 встановлено вимоги до персоналу, забезпечення компетентностей та розвиток персоналу в цілому, включаючи адміністрацію, викладацький і допоміжний склад, визнаючи те, що усі ці співробітники відіграють важливу роль в забезпеченні добре функціонуючого закладу освіти. Крім цього, в міжнародному стандарті ISO 21001 більше уваги приділяється оцінці ефективності роботи персоналу.

Таким чином, для створення ефективної внутрішньої системи забезпечення якості освіти, відповідно до ISO 21001:2018 у закладі вищої освіти необхідно створити та розвивати наступне:

- концепцію забезпечення якості вищої освіти;
- розробити і затвердити робочі програми навчальних дисциплін;
- студенто-орієнтоване навчання, викладання і оцінювання;
- ефективний набір студентів, умови для професійного росту, умови для визнання результатів навчання і сертифікацію;
- компетентний викладацький склад;
- навчальний контент та підтримку студентів;
- систему управління інформацією;
- умови для забезпечення публічності інформації та доступу до публічної інформації;
- систему моніторингу та періодичного перегляду програм;
- систему періодичного зовнішнього контролю якості освіти.

## Висновки

Міжнародні стандарти системи управління ISO раніше були більше орієнтовані на допомогу організаціям відповідати комерційним вимогам, а не освітнім цілям. Міжнародний стандарт ISO 21001:2018 дає змогу поєднати експертів з управління якістю, експертів в галузі освіти (у тому числі і вищої освіти) та викладачів. Для забезпечення якості вищої освіти міжнародний стандарт ISO 21001 може допомогти закладам вищої освіти продемонструвати свою прихильність до ефективного управління освітою і наукою шляхом впровадження, контролю та перегляду своїх систем забезпечення якості вищої освіти.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ISO 21001:2018 – Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use.
2. ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements.
3. Васілевський О., Дідич В., Слободянюк О. Нормування індексів відтворюваності та придатності для оцінки показників якості продукції або виробничих послуг // Інформаційні технології та комп'ютерна інженерія. – 2018. - Том 1. - № 41. - С. 42-51.
4. Rosa, M. J., Sarrico, C. S., & Amaral, A. (2012). Implementing quality management systems in higher education institutions. In Quality assurance and management. In Tech.
5. Васілевський О.М., Слободянюк О.С. Актуальність оцінювання показників якості продукції на основі індексів відтворюваності та придатності // XLVII Науково-технічна конференція підрозділів Вінницького національного технічного університету (2018). – 2018. – режим доступу: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fksa/all-fksa-2018/paper/view/4023/3764>.
6. El Abbadi, L., Bouayad, A., & Lamrini, M. (2013). ISO 9001 and the Field of Higher Education: Proposal for an Update of the IWA 2 Guidelines. Note From the Editor, 14.
7. Васілевський О.М. Оцінювання показників якості виробничого процесу і продукції на основі індексів відтворюваності та придатності // Вісник інженерної академії України. - 2017. - № 4. - С. 93-99.

**Васілевський Олександр Миколайович** - перший проректор з науково-педагогічної роботи по організації навчального процесу та його науково-методичного забезпечення, д.т.н., професор, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [o.vasilevskyi@gmail.com](mailto:o.vasilevskyi@gmail.com)

**Слободянюк Олександр Сергійович** - магістрант кафедри метрології та промислової автоматики, група ІАП-17м, Вінницький національний технічний університет.

Науковий керівник: **Васілевський Олександр Миколайович** - перший проректор з науково-педагогічної роботи по організації навчального процесу та його науково-методичного забезпечення, д.т.н., професор, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [o.vasilevskyi@gmail.com](mailto:o.vasilevskyi@gmail.com)

**Vasilevskyi Oleksandr M.** - First Vice-Rector, Dr. Sc. (Eng.), Professor, Professor of the Department of Metrology and Industrial Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email : [o.vasilevskyi@gmail.com](mailto:o.vasilevskyi@gmail.com).

**Slobodyanyk Oleksandr S.** — student of the Department of Metrology and Industrial Automation, Faculty of Computer Systems and Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.

Supervisor: **Vasilevskyi Oleksandr M.** - First Vice-Rector, Dr. Sc. (Eng.), Professor, Professor of the Department of Metrology and Industrial Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email : [o.vasilevskyi@gmail.com](mailto:o.vasilevskyi@gmail.com)