



УДК 378.014.6:005.6

Ніна Батечко

ORCID iD 0000-0002-3772-5589

доктор педагогічних наук, доцент,
завідувач науково-дослідної лабораторії освітології,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
вул. Тимошенко 13-6, 04112 Київ, Україна
n.batechko@kubg.edu.ua

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ВИЩОЇ ОСВІТИ: МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У статті проблему управління якістю освіти розглянуто в контексті загальнонаукової методології. Висвітлено сучасні тенденції впровадження якості освіти в Україні та управління якістю, зокрема Показано, що практичне застосування систем управління якістю позитивно впливає на організаційну, ринкову та фінансову стратегію формування тривалих конкурентних переваг у сфері вищої освіти. Розкрито сучасну інтерпретацію сутності та основних принципів управління якістю освіти. Здійснено методологічне обґрунтування феномену управління якістю освіти в контексті загальнонаукових підходів.

Ключові слова: вища освіта; якість вищої освіти; якість освіти; управління якістю освіти; принципи управління якістю освіти.

DOI: 10.28925/2226-3012.2017.6.156162

Вступ. Соціально-економічні перетворення в Україні та вибір європейського вектору розвитку вимагають суттєвих змін у системі вищої освіти, яка забезпечує формування людського капіталу, національної свідомості інтелекту та духовної культури українського суспільства.

В сучасних умовах якість вищої освіти (Quality Assurance) є однією із головних тенденцій подальшого розвитку освітньої сфери та пріоритетним напрямом у сучасному науковому дискурсі. В зазначеному контексті, як зауважує В. Г. Кремень: «... розбудова національної освітньої системи в країні не завжди супроводжується необхідним урахуванням пріоритету якості освіти над її кількістю та їх кількісно-якісного співвідношення, бракує також системності та послідовності практичним діям (Кремень, 2004, с. 6). Зауважимо, що в умовах глобалізації ринку праці питання якості вищої освіти є пріоритетним для більшості країн світу, вищі навчальні заклади яких займають перші позиції у світових рейтингах університетів.

Якість вищої освіти у Болонському вимірі є основою створення Європейського простору вищої освіти. Країни, які входять до цього простору, підтримують подальший розвиток гарантій якості на рівні навчальних закладів, національному та європейському рівнях. Сьогодні у першу десятку країн світу з найвищим загальним індексом конкурентоспроможності входить 7 країн – учасниць Болонського процесу, так само, як і в десятку кращих у світі за індексом конкурентоспроможності вищої освіти (Сисоева, Соколова, 2010, с. 303). Однак, останнє не може характеризувати вітчизняні вищі навчальні

зклади і як справедливо зауважує М. З. Згуровський, в масовому вимірі освіта стала менш якісною, а переважна більшість випускників вищих навчальних закладів (особливо нових) не конкурентоспроможна на європейському ринку праці.

Одним із актуальних векторів модернізації контролю якості вищої освіти постає проблема ефективного управління якістю, зокрема в контексті завдань розвитку і реформування національної системи вищої освіти. Управління якістю (Management and Monitoring of Quality) виступає складовою квалітології, що вивчає якість освіти, як комплексне поняття і окрім досліджуваного феномену містить безпосередньо теорію якості (Quality System) та теорію оцінки якості – кваліметрію (Assessment Evaluation). Кожна з цих складових має певний набір критеріїв і показників якості освіти, які надають змогу різнобічно оцінити будь-яку систему освіти за зовнішніми та внутрішніми її параметрами (Лукіна, 2008, с. 1017–1018).

Загальновизнаними на сьогодні є міжнародні стандарти ISO серії 9000, де сконцентровано досвід управління якістю, нагромаджений у різних країнах. У багатьох вони прийняті як національні, а в Україні введені в дію з 1 жовтня 2001 р. Світова практика показує, що впровадження систем управління якістю, таких як «Тотальний менеджмент якості» (Total Quality Management), де одним з принципів проголошено постійне покращення та самовдосконалення управління якістю, позитивно впливає на організаційну, ринкову та фінансову стратегію формування тривалих конкурентних переваг (Сисоева, Соколова, 2010, с. 303).

Загальновідомими у сучасному науковому дискурсі з проблем сутності якості освіти є два основних підходи. У межах першого – нормованого –

сутність якості освіти розглядається з точки зору задоволення потреб та досягнення певних норм, стандартів, цілей (особистості, суспільства, держави), що нормативно затвердженні відповідними документами. Другий підхід – управлінський – подає цю категорію з позиції сучасної теорії і практики управління якістю (Лукіна, 2008, с. 1017–1018).

Як і якість освіти, поняття управління якістю характеризується багатомірністю, багатоаспектністю та багатопараметричністю. Неповне осмислення поняття якості освіти певним чином обумовлює, на наш погляд, відставання української освіти у питанні впровадження головних принципів, які характеризують загальносвітовий освітній простір і безпосередньо впливає на розуміння проблемного поля управління якістю у вищій школі. Одним із пояснень цього факту може бути те, що процес реформування вітчизняної вищої школи стримується через застосування закладами освіти старих методів управління, недостатнє використання організаційних інновацій та прогресивних форм менеджменту, які ґрунтуються на принципах TQM (Total Quality Management) (Волков, та ін., 2008, с. 4). Останнє, на нашу думку, зумовлене і недостатньою розробленістю теоретико-методологічного підґрунтя розуміння сутності впровадження принципів загального управління якістю та їх переосмислення, виходячи з українських реалій.

Проблеми якості освіти на державному та регіональному рівнях висвітлені у працях В. Г. Кременя, В. Г. Лугового, С. М. Ніколаєнка, В. О. Огнев'юка; забезпечення якості освіти досліджували К. В. Корсак, Т. О. Лукіна, В. А. Луначек, С. О. Сисоєва, І. В. Соколова та ін. Дослідники переконані в тому, що якщо Україна ставить перед собою завдання інтеграції до світової та європейської спільноти, то для цього очевидно є необхідність змін в системі управління якістю вищої освіти в контексті сучасних процесів глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації та їх адаптації до реформування освітньої сфери України. Одним із можливих шляхів, що дозволить вищим навчальним закладам вистояти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розроблення та запровадження систем менеджменту якості, що ґрунтуються на принципах TQM.

У цьому аспекті, на нашу думку, актуальним є вивчення світового досвіду впровадження принципів управління якістю освіти (TQM) та теоретико-методологічне переосмислення цього процесу в контексті загальнонаукових підходів.

Метою статті є з'ясування теоретико-методологічного підґрунтя впровадження принципів загального управління якістю у сфері вищої освіти в контексті загальнонаукових підходів.

Сучасна інтерпретація сутності та основних принципів управління якістю вищої освіти. Для

глибшого розуміння теоретико-методологічного підґрунтя впровадження принципів управління якістю у сфері вищої освіти з'ясуємо сучасні підходи до сутності понять «управління якістю» та «менеджмент якості», оскільки саме ці поняття домінують в сучасному науковому дискурсі з якості освіти. На думку М. Д. Гінзбурга (2004) та більшості дослідників, вони є синонімічними, однак варто розмежувати ці поняття. Термін «management» доцільно запозичити, акцентує науковець тільки в тому його значенні, для якого українська мова не має питомого або вже з'ясованого терміна (оскільки за відсутності ринкової економіки не було й відповідної галузі знань).

Менеджмент якості, вважає М. Д. Гінзбург (2004), – галузь знань, яка допомагає здійснювати функції керування, суб'єктами якого є люди (керівники різних рівнів) і спрямована на людей (об'єктів керування). Оскільки, менеджмент – наука про соціальне, адміністративне керування, то і менеджмент якості – це сукупність принципів, методів, засобів і форм організації та керування виробництвом і виробничим процесом з метою включення вимог до якості (с. 32–24).

У своїй праці «Управління якістю освіти (соціально філософський аналіз)» В. Г. Вікторов (2006) здійснює спробу філософського дослідження проблеми управління якістю освіти, уточнюючи зміст питання якості освіти та показників, за якими вона визначається та оцінюється. Серед процесів, що безпосередньо впливають на якість освіти, філософ визначає процеси централізації / децентралізації, які притаманні процесу управління освітою. Так, централізацію та децентралізацію визнано важливим інструментом, що підтримує зміни в суспільстві, через що гармонійний баланс між централізаційними та децентралізаційними процесами є фундаментально важливими. При цьому децентралізація не має бути метою, а лише механізмом змін, а рішення, що приймаються на користь централізації/децентралізації, повинні бути спрямовані на формування освітніх цілей.

Менеджмент якості вищої освіти – це процедура підтримки сталого розвитку вищої освіти на різних освітніх і освітньо-кваліфікаційних рівнях, у різних типах закладів освіти для гарантій міжнародних, європейських і національних стандартів якості (Сисоєва, Соколова, 2010, с. 313). Науковці схиляються до думки, що ефективний менеджмент якості вищої освіти корелює з поняттям ефективного менеджменту якості загалом та на концептуальному рівні означає: постійність мети; акцентування уваги на задоволенні клієнта, на процесі, що потребує постійного вдосконалення; використання фактичних даних у процесі укладення рішень, і довгострокові зобов'язання з боку керівництва. Менеджмент освіти дозволяє: суттєво покращити та актуалізувати діяльність і підвищити результативність роботи навчального закладу; до-

сягти і стабільно підтримувати високу якість своїх освітніх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів; отримати визнання замовників через процедуру сертифікації; брати участь в тендерах, у тому числі міжнародних щодо надання освітянських послуг на вигідних умовах (Сисоєва, Соколова, 2016, с. 214).

Зауважимо, що в умовах ринкової економіки такі підходи в галузі вищої освіти є цілком обґрунтовані, оскільки на ринку надання освітніх послуг діють ті ж закони, що й на ринку матеріального виробництва чи надання довільних послуг.

Вивчаючи проблему управління якістю освіти О. І. Волков, Л. М. Віткін, Г. І. Хімічева, А. С. Зенкін, управління якістю вважають ключовою функцією управління будь-якої організації та основним засобом досягнення і підтримки його конкурентоспроможності. Цей підхід передбачає участь усього персоналу організації у створенні високоякісної продукції або послуги на всіх етапах її життєвого циклу від стадії маркетингу, проектування, виробництва експлуатації, обслуговування до утилізації (Волков, та ін., 2006, с. 42).

Вивчаючи проблемне поле якості освіти та управління нею, можна констатувати, що майже у всіх наукових джерелах дослідники вказують на протиріччя між сучасними потребами суспільства, зокрема економіки, та результатами діяльності освітніх систем, які не завжди і не в усьому відповідають таким потребам. Очевидним рішенням цієї проблеми, як зазначає Е. Н. Коротков, є загальне усвідомлення важливості якості освіти, встановлення причин зниження або уповільнення росту, формування системи управління якістю в комплексі всіх її параметрів – спеціалізації, функцій, аналізу, планування та контролю, створення механізмів мотивування, диверсифікованості управлінської діяльності за критеріями якості.

Загалом, окреслені наукові погляди викривають поліаспектність та багатовимірність поняття «управління якістю освіти». Звертаючись до методології цього складного процесу зауважимо, що саме загальне управління якістю (TQM) наразі є найактуальнішим методологічним напрямом у галузі забезпечення якості вищої освіти. В рекомендаціях TQM містяться універсальні вимоги до систем якості, які придатні для застосування в усіх галузях, на будь-яких підприємствах, у довільних установах і організаціях та спрямовані на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживачів. У сфері вищої освіти споживачами є студенти, їх батьки, організації, які приймають на роботу випускників, суспільство загалом.

На думку С. Джордана та А. Ваймерськірх (2002), модель управління ідеології TQM спрямована на досягнення двох цілей організації: надання споживачам продукції або послуги, яка повною мірою задовольняє їх потреби і навіть перевищує їх; постійне вдосконалення всієї

діяльності і збільшення можливостей організації для досягнення дедалі більшого задоволення всіх зацікавлених у результатах її діяльності сторін.

Як зауважує В. А. Лапідус (2003) розвиток TQM як науки з початку 20-х років ХХ ст. і до сьогодення призвів до формування чітких принципів, які покладено в основу цього підходу (див. рис. 1). Серед цих принципів: орієнтація на споживача, що передбачає аналіз ринку і потреб споживачів, роль керівництва (лідерство), відповідальність, що підкріплюється повноваженнями, залучення персоналу до участі у прийнятті й реалізації управлінських рішень; процесуальний підхід до організації всіх видів діяльності; системний підхід для поліпшення діяльності всієї організації; прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідності відносин з постачальниками; постійне вдосконалення, що цілеспрямоване на довготермінову стратегію постійного покращення продукції, процесів, системи управління.

Загалом робота будь-якої організації за принципами TQM зорієнтована на запобігання випуску неякісної продукції, а не на її виправлення. Світова практика менеджменту показує, що впровадження системи управління якістю, таких як TQM, суттєво покращує показники діяльності організації в організаційній, ринковій та фінансовій площинах. Зауважимо, що однією із сучасних стратегій ефективного управління якістю є СУК – суцільне управління якістю. Р. Міллер (1997) вказує на концептуальні положення СУК, як от: постійність мети; акцентування уваги на задоволенні клієнта; на процесі, що потребує постійного вдосконалення на продукт; використання даних у процесі ухвалення рішень; довгострокові зобов'язання з боку керівництва. Науковець в системі СУК головним критерієм якості вищої освіти виокремлює задоволеність клієнта, а для досягнення визначеної мети вказує на важливість засобів та процес їх використання.

Управління якістю вищої освіти в контексті загальнонаукових підходів. Різноманітність ринку освітніх послуг у світі, унікальність політичних, економічних, соціально культурних та академічних обґрунтувань досліджуваного феномену пояснює відсутність універсальної моделі управління якістю освіти, яка б задовольнила усіх. Втім, методологічне обґрунтування досліджуваного поняття на основі загальнонаукових підходів могла б стати тією основою, на ґрунті якої кожна національна система забезпечення якості освіти вибудувала б власну, притаманну лише їй модель, з врахуванням системи державного управління у галузі вищої освіти, освітньої політики, академічних традицій у тій чи іншій країні.

З обранням Україною курсу на інтегрування у світові, а передусім – європейські структури постає питання про необхідність адаптування вітчизняної системи управління закладами вищої



Рис. 1. Основні принципи TQM (за В. А. Ланідус, 2003)

освіти до європейських рекомендацій. Основою такого адаптування є запровадження сучасних систем управління якістю (СУЯ) надання освітніх послуг, які є інтегральною частиною системи управління вищого навчального закладу незалежно від форми власності. Як вже було зазначено, як і якість освіти, так і управління якістю характеризується багатомірністю, багатоаспектністю та багатоваріативністю.

Отже, цей процес є комплексною проблемою, і вирішувати її традиційними методами, тобто лише шляхом контролю якості готової продукції – випускників, практично неможливо. Для цього потрібний системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю (Соколова, 2008, с. 54).

Оскільки ринок освітніх послуг є відкритою економічною динамічною системою і характеризується поліфункціональністю, то і систему управління якістю вищої освіти ми теж можемо вважати відкритою системою, що має риси синергетичної системи. Важливим у цьому аспекті є розділ Національної доктрини розвитку освіти, в якому констатується наступне: «Нова модель системи управління сферою освіти має бути відкритою і демократичною. У ній передбачається забезпечення державного управління з урахуванням громадської думки, внаслідок чого змінюється навантаження, функції, структура і стиль центрального та регіонального управління освітою». (Національна доктрина розвитку освіти, 2002).

Як зауважує І. А. Акулін (1997), управління якістю на засадах синергетики полягає в резонансному впливі на систему з метою обрання останньою найбільш вигідної альтернативи розвитку.

Науковець наголошує, що за умов реального впливу на систему більш важливим є не стільки обсяг управлінського впливу, скільки його правильна просторова організація.

Ідеї синергетики дозволяють, на наш погляд, повному підійти до розвитку системи управління якістю у галузі вищої освіти – стимулюванню нових управлінських рішень, спрямованих на активізацію нових соціальних сил (суб'єктів управління), на перспективні норми і принципи організації, на цінності, які уможливають ефективний розвиток, як системи загалом, так і окремо взятої особистості. Окрім того, синергетичний підхід дозволяє виявляти резонансні явища в процесі управління якістю вищої освіти, біфуркаційні стани, такі наприклад, як супротив старої системи управління з новою, інноваційною.

У межах синергетичного підходу, вважають науковці (Курдюмов, Малинецький, 1996), можлива розробка еволюційних моделей конкретизованих соціосистем, винайдення принципів успішної еволюції складних систем. Тому, на основі зазначеного, можна стверджувати, що ефективне управління якістю у сфері вищої освіти вимагає визначення чітких принципів. За допомогою порівняльного аналізу доведемо, що головні принципи, на яких ґрунтуються загальнонаукові підходи узгоджуються з принципами та основними елементами стратегії TQM. Одним із головних виділених нами принципів TQM є системний підхід, сутність якого полягає в управлінні якістю на основі системного підходу та спрямованого на поліпшення діяльності всіх структурних елементів у сфері вищої освіти, наприклад у конкретному вищому навчальному закладі.

У свою чергу, з позиції системного підходу (Б. Г. Афанасьєв, А. Берг, В. С. Лазарєв, Г. О. Бордовський, О. О. Нестєров, С. Ю. Трапїцин, П. І. Третьяков) саму сферу вищої освіти можна вважати соціальною системою, що вирізняється такими системними ознаками як багатоструктурність, відкритість, цілеспрямованість, цілісність і функціональність. Системний підхід в оцінці якості освіти, вважає С. В. Лісова, це методологічний напрям, що визначає за певним принципом, у цілісному освітньому процесі, повну групу елементів (систему) й розглядає в середині неї (її самої) взаємодію із зовнішніми об'єктами (із середовищем). При такому підході необхідно виділити компоненти освітньої діяльності (певним чином організованого процесу), виявити процес взаємодії компонентів, що забезпечують відтворення цілого, та встановити всі фактори саморозвитку процесу освіти, в якості самостійної частини загального соціального процесу (Лісова, 2015, с. 160).

Іншим основоположним принципом TQM є орієнтація на споживача, сутністю якого є вивчення потреб і оцінка ступеня задоволення споживачів. Зауважимо, що невдоволення державних органів управління освітою, широких кіл громадськості, представників бізнесових структур якістю вищої освіти наразі є загальною проблемою в Україні. Це, звісно, стимулює до більш ефективних підходів до управління якістю вищої освіти, пов'язаних з міжнародними тенденціями в цій галузі й врахуванням міжнародних показників та критеріїв якості вищої освіти.

Орієнтація на TQM, на нашу думку, поліпшить основні аспекти діяльності сфери вищої освіти, зокрема у сфері управління якістю та цілком відповідає основним позиціям синергетичного підходу. Попри те, як зауважує О. І. Корсак (2017), що як і середня, так і вища школа можуть задаватись напівзакритими утвореннями, сконцентрованими на щоденних практичних справах, насправді, вони є складовою грандіозної всепланетарної системи з мільярдів мешканців сотень країн (с. 73). Додамо до сказаного, що система освіти є відкритою системою, то і якість освіти в свою чергу можна вважати системою відкритою. Так, зокрема, на відкритість вказує такий змістовий аспект якості вищої освіти як їх відповідність очікуванням суспільства, що формалізується у державних стандартах, а також впливом професійного середовища і ринку праці.

Невиконання цієї норми призводить до того, що проблема якості освіти зводиться до протиріччя між сучасними проблемами виробництва, економіки й суспільства та системою освіти, що не завжди та не в усьому відповідає цим потребам. Як зауважує з цього приводу Е. М. Коротков (2004), якість освіти у цьому випадку не дозволяє ставити та вирішувати ті цілі розвитку, які необхідні сучасному суспільству (с. 59).

З синергетичним характером управління якістю у сфері вищої освіти поєднаний також і принцип TQM співробітництва з постачальниками, споживачами та суспільством. Споживачами результатів діяльності у сфері вищої освіти є студенти, роботодавці, держава, суспільство. Чим краще керівні структури системи управління зрозуміють потреби усіх категорій споживачів, тим більше ймовірність організувати свою діяльність так, щоб максимально задовольнити їх потреби і очікування. Постійний зв'язок зі споживачами, оцінювання ступеня їх задоволення, надання якісних освітніх послуг є визначальним фактором успішності функціонування галузі освіти, як відкритої соціальної системи.

З точки зору теорії менеджменту відкритість означає використання системою всіх можливостей та інформаційних потоків, пов'язаних з умовами середовища визначення найбільш значущих зовнішніх умов, чинників, що сприяють або перешкоджають цілеспрямованому управлінню. Будь-які агенти (соціальні, економічні, екологічні, тощо) зовнішнього середовища відповідають вимогам, що висувуються до відкритих систем, – у них постійно циркулюють потоки ресурсів та інформації (Соколова, 2008, с. 282).

Принципу постійного вдосконалення, спрямованого на довготермінову стратегію організації, що дозволяє постійно покращувати продукцію, процеси, саму систему управління можна співставити акмеологічний підхід. Акмеологічний підхід зосереджений на вивченні закономірностей досягнення вершин людиною як індивідум, особистістю, суб'єктом діяльності. Тому, можна припустити, що стійке прагнення суб'єктів управління якістю до постійного професійного самовдосконалення сприятиме, на наш погляд постійному самої системи в цілому. Зауважимо, що як базисна методологічна програма, акмеологічний підхід характеризується прогностичністю, оскільки дає змогу зорієнтувати наукові дослідження на прогноз якісного результату у самовдосконаленні особистості як професіоналу. Такий підхід: від конкретної особистості до усього колективу загалом, дозволить на наш погляд, спрогнозувати продуктивність розвитку цієї системи, виділити перспективні ідеї, чинником проектування її розвитку.

Висновки. Світові норми і правила управління якістю освіти розвивалися, формувалися та верифікувались протягом майже усього ХХ ст. без активної участі України як суб'єкта міжнародних відносин. Те, що вже пройшли європейські країни впродовж майже півстоліття, неможливо в українських реаліях надолужити в короткі терміни: це складний і довгостроковий процес, спрямований на вивчення та аналіз кращих європейських зразків систем управління якістю та їх впровадження на теренах України. Однією з перевірених європейських практик в галузі забезпечення якості освіти є

використання принципів TQM. Доведено, що TQM є ефективним підходом до управління якістю, який ефективно працює і у сфері вищої освіти, адже головними чинниками, які змушують як і будь-які організації у бізнесових структурах, так і вищі навчальні заклади є глобалізація світової економіки, посилення конкуренції, науково-технічний прогрес, підвищення вимог споживачів, законодавства до продукції та послуг.

У процесі наукового аналізу було доведено органічний зв'язок загальнонаукових підходів

(системного, синергетичного, акмеологічного) з основними принципами TQM. Такий підхід уможливує обґрунтування управління якістю як складної, відкритої системи, що характеризується нелінійністю перетворень, дозволяє прогнозувати її розвиток, виходячи із розвитку кожної окремої особистості та всієї системи загалом.

Подальші наукові розвідки будуть спрямовані на обґрунтування та побудову системи управління якістю в університеті.

Література

- Вікторов В. Г. Регулювання якості освіти як філософсько-освітнянська проблема : дис. ... д-ра філос. наук : 09.00.10. Київ, 2006. 380 с.
- Волков О. І. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика. Київ : Наукова думка, 2006. 301 с.
- Джордж С., Ваймерскірх А. TQM Всеобщее управление качеством. Санкт-Петербург : Victory, 2002. С. 16–24.
- Згуровський М. З. Болонський процес – структурна реформа вищої освіти на європейському просторі. URL: <http://kpi.ua/print/187> (дата звернення: 17.10.2017).
- Коротков Е. Концепція якості освіти. URL: <http://osvita.ua/school/manage/1342> (дата звернення: 17.10.2017).
- Корсак О. Світовий тренд з вимірювання якості середньої і вищої освіти: зарубіжний і національний досвід. *Вища школа*. 2017. №4. С. 73–82.
- Кремень В. Г. Проблема якості української освіти в контексті сучасних цивілізаційних змін. *Професійно-технічна освіта*. 2014. № 4. С. 5–8.
- Курдюмов С. П., Малинецький Т. Г. Новое в синергетике. Загадки мира неравновесных структур. Москва : Наука, 1996. С. 263.
- Лapidус В. Всеобщее управление качеством (TQM). Москва : Высшая школа, 2003. С. 51–56.
- Лісова С. В. Проблема забезпечення якості вищої освіти з позицій системного підходу. *Професійно педагогічна освіта: системні дослідження : монографія*. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 160–172.
- Лукіна Т. Якість освіти. *Енциклопедія освіти*. Київ : Юрінком Інтер, 2008. С. 1017–1018.
- Національна Доктрина розвитку освіти. Київ : Шкільний світ, 2002. 23 с.
- Сисоева С. О., Соколова І. В. Теорія і практика вищої освіти : навч. посібник. Київ: КУ ім. Бориса Грінченка, 2016. 338 с.
- Сисоева С. О., Соколова І. В. Проблеми неперервної професійної освіти: тезаурус наукового дослідження. Київ : Видавничий дім «ЕКМО», 2010. С. 362.
- Соколова І. В. Професійна підготовка майбутнього вчителя філолога за двома спеціальностями. *Маріуполь : АРТ ПРЕС*, 2008. С. 400.

References

- Viktorov, V. H. (2006). *Rehuliuвання yakosti osvity yak filozofsko-osvitianska problema [Regulation of the quality of education as a philosophical and educational problem]* (Doctoral dissertation, Kyiv, Ukraine) (ukr).
- Volkov, O. I. (2006). *Systemy yakosti vyshchyykh navchalnykh zakladiv: teoriia i praktyka [Systems of quality of higher education: theory and practice]*. Kyiv, Ukraine: Naukova dumka (ukr).
- Dzhordzh, S., & Vaimerskyrk, A. (2002). *TQM Vseobshchee upravleniye kachestvom. [TQM General Quality Management]*. Saint Petersburg, Russian Federation: Victory, 16–24 (rus).
- Korotkov, E. *Kontseptsiia yakosti osvity [Concept of quality of education]*. Retrieved from <http://osvita.ua/school/manage/1342> (ukr).
- Korsak, O. (2017). *Svitovyi trend z vymiryuvannya yakosti serednoi i vyshchoi osvity: zarubizhnyi i natsionalnyi dosvid [World Trend for measuring the quality of secondary and higher education: foreign and national experience]*. *Vyshcha shkola*, 4, 73–82 (ukr).
- Kremen, V. H. (2014). *Problema yakosti ukrainskoi osvity v konteksti suchasnykh tsyvilizatsiinykh zmin [The problem of the quality of Ukrainian education in the context of modern civilizational changes]*. *Profesiino-tekhnichna osvita*, 4, 5–8 (ukr).
- Kurdyumov, S. P., & Malynetskyi, T. H. (1996). *Novoye v synergetike. Zahadki mira neravnovesnykh struktur [New in synergy. Mysteries of the world of nonequilibrium structures]*. Saint Petersburg, Russian Federation: Nauka (rus).
- Lapidus, V. (2003). *Vseobshcheye upravleniye kachestvom (TQM) [Universal Quality Management] (TQM)*. Moscow, Russian Federation: Vysshaya shkola, 51–56 (rus).

- Lisova, S. V. (2015). Problema zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity z pozytsii systemnoho pidkhodu [The problem of ensuring the quality of higher education from the point of view of the system approach]. *Profesiino pedahohichna osvita: systemni doslidzhennia: monohrafiia*. Zhytomyr, Ukraine: Vyd-vo ZhDU im. I. Franka, 160–172 (ukr).
- Lukina, T. (2008). Yakist osvity [Quality of education]. *Entsyklopediia osvity [Entsyklopediia osvity]*. Kyiv, Ukraine: Yurinkom Inter, 1017–1018 (ukr).
- Natsionalna Doktryna rozvytku osvity [National Doctrine of Education Development]* (2002). Kyiv, Ukraine: Shkilnyi svit (ukr).
- Sysoieva, S. O., & Sokolova, I. V. (2016). *Teoriia i praktyka vyshchoi osvity: navch. posibnyk [Theory and Practice of Higher Education: Teach. manual]*. Kyiv, Ukraine: KU im. Borysa Grinchenka (ukr).
- Sysoieva, S. O., & Sokolova, I. V. (2010). *Problemy nepererвної profesiinoi osvity: tezaurus naukovoho doslidzhennia: nauk. vydannia [Problems of Continuing Professional Education: Thesaurus of Scientific Research: Sciences. edition.]*. Kyiv, Ukraine: Vydavnychiy dim «EKMO», 362 (ukr).
- Sokolova, I. V. (2008). *Profesiina pidhotovka maibutnoho vchytelia filolooha za dvoma spetsialnostiamy [Professional training of a future teacher of a philologist in two specialties]*. Mariupol, Ukraine: ART PRES, 400 (ukr).

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W EDUKACJI WYŻSZEJ: ASPEKT METODOLOGICZNY

Bateczko Nina, Doktor nauk pedagogicznych, Adiunkt, kierownik w Laboratorium Badań Naukowych Oświatologii, Kijowski uniwersytet imienia Borysa Grinczenki, ul. Tymoszenko, 13-b, 04212 Kijów, Ukraina, n.batechko@kubg.edu.ua

W artykule problem zarządzania jakością edukacji jest rozważany w kontekście ogólnej metodologii naukowej. Omówiono nowoczesne tendencje wprowadzania jakości w edukacji wyższej, a szczególnie zarządzania jakością. Pokazano, że praktyka wdrożenia systemów zarządzania jakością, takich jak Total Quality Management, pozytywnie wpływa na organizacyjną, rynkową i finansową strategię tworzenia długofalowych przewag konkurencyjnych w edukacji wyższej.

Przedstawiona jest nowoczesna interpretacja istoty i podstawowych zasad zarządzania jakością w edukacji. Przeprowadzono metodologiczne uzasadnienie zjawiska zarządzania jakością w kontekście ogólnych podejść naukowych.

Słowa kluczowe: edukacja wyższa; jakość edukacji wyższej; jakość edukacji; zarządzanie jakością edukacji; zasady zarządzania jakością edukacji.

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION SPHERE: METHODOLOGICAL ASPECT

Batechko Nina, Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Head of Scientific-Research Laboratory of Educology, Borys Grinchenko Kyiv University, 13-b Tymoshenko Str., 04212 Kyiv, Ukraine, n.batechka@kubg.edu.ua

In the article the problem of education quality management was considered in the context of general scientific methodology. The modern tendencies of implementation of higher education quality and quality management in particular, were highlighted. It is shown that the practice of implementation of quality management systems, such as the Total Quality Management, positively affects the organizational, market and financial strategies for the formation of long-term competitive advantages in higher education sphere.

The modern interpretation of the essence and basic principles of education quality management was revealed. The methodological substantiation of the phenomenon of education quality management in the context of general scientific approaches was carried out: systemic, synergistic and acmeological. Such an approach makes it possible to substantiate the quality management as a complex, open system characterized by nonlinearity of transformations, allows to predict its development, proceeding from the development of each individual to the whole system as a whole.

It is proved that methodological substantiation of quality management on the basis of general scientific approaches can become the foundation on the basis of which the national system of education quality assurance will develop its own model, inherent only to it, taking into account the system of public administration in the field of Ukraine's higher education, educational policy, academic traditions.

Key words: higher education; quality of education; quality of higher education; education quality management; principles of education quality management.

Стаття надійшла до редакції 04.09.2017

Прийнято до друку 05.10.2017