

rational proposals for their implementation in an educational institution.

Currently, the value of education is very high. Today management in education is a system of approaches and techniques, forms, principles and methods that are aimed at increasing the efficiency of the system of tasks set by the leadership of a school or other educational institution. Education is a major factor in the formation of society as a whole.

Today, the system of education in Ukraine is characterized by profound contradictions. In modern education there is a paradoxical situation: the head does not have elementary knowledge about his functional duties - competencies, about the specifics of management in an educational institution learns from scientific and methodological literature on its own, but because of the lack of time and systematic in this case everything happens chaotically and in a hurry. Problems of educational institution such as the national character of management, insufficient development of backward linkages, lack of adaptability, flexibility, control, poor management of innovation processes indicate a discrepancy between requirements for quality management activities and the results of its real estate. In the currently existing conceptual approaches to the implementation of reforms in a number of major problem arises radical reform of the entire system of education.

Purpose. The purpose of the article is to consider the stages of management development in educational institutions, to consider the main functions of management, which are implemented in the system of management of educational institutions.

Methods. The paper uses general scientific methods: comparison, generalization, analysis and synthesis. The paper uses computer methods for processing and visualiz-

ing research results using the Microsoft Office program package.

Results. In a situation where, for a long time, democratic and legal culture, culture of labor were generally excluded from the spectrum of personal and social values, the personnel management system needs to find psychological means of their recovery. The readiness and ability of the personnel management system to validate and implement these relationships in the pedagogical, pupil, and parent groups serves as the leading characteristic of management activity, and the possession of appropriate psychological means is the key to the effectiveness of management.

Originality. It is proved that education is the main factor in the formation of society as a whole, and the development of education depends on the efficiency of management of institutions to educate.

Conclusions. Currently, the value of education is very high. Today management in education is a system of approaches and techniques, forms, principles and methods that are aimed at increasing the efficiency of the system of tasks set by the leadership of a school or other educational institution. Education is a major factor in the formation of society as a whole.

It is proved in the article that the concept of scientific management can be successfully used for the professional training of both educators and managers of educational institutions.

Keywords: educational institutions; management education; head of institution; teacher; management; education system.

Одержано редакцією 14.01.2019р.
Прийнято до публікації 21.01.2019р.

DOI 10.31651/2524-2660-2019-1-200-204

ORCID iD 0000-0002-7064-4341

ВОРОБІЙОВА Оксана Петрівна,

кандидат наук з державного управління,
провідний науковий співробітник відділу політики та врядування у вищій освіті,
Інститут вищої освіти НАПН України
e-mail: oksana.vorobyova@gmail.com

УДК 378.433

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ISO У ГАЛУЗІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У межах даної статті розглянуто основні положення стандартів Міжнародної організації стандартизації (The International Organization for Standardization, ISO). Проаналізовано стандарти ISO 9001, ISO 9001:2000, ISO 9001:2015 та ISO 21001. Визначено, що запровадження та використання системи управління забезпечення якості ISO значно покращить управлінські процеси закладу та підвищить ефективність щодо управління якістю.

Ключові слова: система управління якістю; ISO; системи управління якістю у вищій освіті; вища освіта.

Постановка проблеми. У сучасному глобалізаційному суспільстві забезпечення якості освіти набуває важливого значення, а впровадження систем управління якістю та використання міжнародних стандартів управління якістю допомагає ефективно налагодити ці процеси в закладах вищої освіти.

Стандарти ISO 9001 мають загальний характер і не передбачають певного зразка щодо системи управління забезпечення якості, тому що спрямовані на певну стандартну зразкову організації незалежно від типу, розміру та виду діяльності. Тому ISO 9001 надає можливості організації створювати свою галузеву систему забезпечення якості, яка відповідає вимогам загальної системи управління [1. с. 275]. Використання ISO 9001 у закладах вищої освіти надає можливість вибудувати ефективні системи управління чи удосконалити вже наявні, використовуючи найкращий міжнародний досвід.

Аналіз актуальних досліджень. Питання управління якістю, створення систем управління якістю, стандартизації систем управління якістю у своїх ро-

ботах досліджували Е. Демінга, Дж. Джурана, Г. Тагуті, Л. Віткін, Р. Бичківський, А. Фейгенбаум, С. Джорджа, Л. Дубровіна та інші. З огляду на те, що у сучасному глобалізованому світі збільшується увага до проблеми якості освіти – дана тематика потребує постійного аналізу та дослідження.

Мета статті. Проаналізувати особливості використання систем управління якістю у галузі вищої освіти.

Методи дослідження. Основою реалізації дослідницької мети є використання таких методів, як логічний, аналіз (проаналізовано основні положення стандартів ISO 9001, ISO 9001:2000, ISO 9001:2015 та ISO 21001), синтез (визначено практико-прикладні аспекти реалізації системи управління якістю), узагальнення (визначено переваги, що виникають при запровадженні системи управління якістю), аналітичний (сформульовано рекомендації щодо використання стандартів ISO 21001 в Україні).

Виклад основного матеріалу. За визначенням міжнародної організації зі стандартизації (The International Organization for Standardization, ISO), «якість продукції та послуг організації визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони». Та зазначено, що «якість продукції та послуг охоплює не тільки передбачені функції та характеристики, але також сприймання цінності і користі замовником» [2, с. 4].

Закон України «Про вищу освіту» визначає, що «якість вищої освіти – відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартом вищої освіти та/або договором про надання освітніх послуг» [3].

А якість освітньої діяльності визначено як «рівень організації освітнього процесу у закладі вищої освіти, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань».

Отже можна зазначити, що якість освіти це показник комплексний, що включає в себе забезпечення певного рівня знань, умінь та навичок та відповідного рівня задоволення очікувань від наданих освітніх послуг.

ISO 9001 є міжнародним стандартом, який визначає вимоги до системи менеджменту якості (СМЯ). Організації використовують стандарт для демонстрації здатності постійно надавати продукти і послуги, які відповідають клієнту і нормативні вимоги. Це найпопулярніший стандарт в серії ISO 9000 і єдиним стандартом в серії, до яких організації можуть засвідчити [4].

Місією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) зазначено сприяння розвитку стандартизації та суміжних видів діяльності у світі з метою сприяння міжнародному обміну товарами і послугами та розвивати співробітництво в сфері інтелектуальної, наукової, технічної, економічної діяльності. До основних видів діяльності відносять – координація, гармонізація, уніфікація розрізаних національних стандартів, розробка міжнародних стандартів та співпраця з іншими міжнародними організаціями, що стосується стандартизації [5].

Принципи управління якістю організації ISO 9001: 2000:

– орієнтація на споживача (customer focus); Організації залежать від своїх споживачів, в тому числі і внутрішніх, і тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

– лідерство керівника (leadership). Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Потрібно створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань організації.

– залучення працівників (involvement of people). Працівники всіх рівнів складають основу організації, їх повне залучення дає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності.

– процесний підхід (process approach). Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язані з нею ресурси будуть керувати як процесом.

– системний підхід до управління (system approach to management). Виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою, що сприяє результативності та ефективності організації для досягнення цілей.

– постійне удосконалення (continual improvement). Постійне удосконалення

діяльності організації розглядати як мету.

- прийняття рішень на підставі фактів (factual approach to decision making). Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

- взаємовигідні відносини з постачальниками (mutually beneficial supplier relationships). Організація та постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують взаємну ефективність [6].

Версія ISO 9001:2015 стверджує, що використання системи управління якістю є стратегічним рішенням для організації, що підвищить загальну ефективність та забезпечить базис щодо механізмів інновацій для розвитку. Перевагами від запровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 зазначено:

- здатність постійно постачати продукцію та послуги, які задовольняють вимоги замовників, а також застосовні законодавчі та регламентні вимоги;

- створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;

- урахування ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями організації;

- здатність демонструвати відповідність установленим вимогам до системи управління якістю [6].

Надзвичайно важливим є можливість використання внутрішніми та зовнішніми сторонами, та не вимагає:

- однаковості структури різних систем управління якістю;

- узгодження документації зі структурою розділів цього стандарту;

- використання специфічної термінології цього стандарту в межах організації Системи управління якістю ISO 9001 [6].

У ISO 9001:2015 використано процесний підхід – цикл Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій» («Plan-Do-Check-Act» (PDCA) та використовується підхід ризик-орієнтованого мислення.

Використання ризик-орієнтованого мислення надає можливість організації визначати чинники, які можуть спричинити відхилення процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей, по мірі їх виникнення [1, с. 275]

Вимоги ISO 9001 до організації щодо впровадження системи управління якістю:

- визначити процеси, для системи управління якістю, та їх застосування в межах організації;

- визначити необхідні умови процесів та очікувані результати;

- визначити послідовність та взаємодію цих процесів;

- визначити та застосовувати критерії й методи (моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), які потрібні для забезпечування результативності функціонування та контролювання за процесами;

- визначити ресурси для процесів та забезпечувати їх наявність;

- призначити відповідальних осіб з відповідними повноваженнями щодо цих процесів;

- розглядати ризики та можливості;

- оцінювати процеси та запроваджувати будь-які зміни, щодо забезпечування передбачених результатів;

- поліпшувати процеси та систему управління якістю [7].

Стандарти ISO 21001 «Освітні організації – Системи менеджменту освітніх організацій» визначають вимоги до системи управління для освітніх організацій. Мета ISO 21001 дозволяє організації розуміти та реалізовувати потреби та очікування зацікавлених сторін. ISO 21001: 2018 визначає вимоги до системи управління для навчальних організацій (EOMS), коли така організація:

- має продемонструвати свою здатність підтримувати набуття та розвиток компетентності через навчання, навчання або дослідження;

- має на меті підвищити задоволеність учнів, інших бенефіціарів та персоналу через ефективне застосування своїх МНВ, включаючи процеси вдосконалення системи та забезпечення відповідності вимогам учнів та інших бенефіціарів [8].

Вимоги стандарту ISO 21001 до системи управління:

- задоволення потреб споживачів послуг;

- вимог інших зацікавлених сторін – дотримання правил;

- досягнення цілей освіти.

Важливим є те, що для кожного принципу стандарту ISO 21001 передбачає визначення, обґрунтування, ключові переваги та запропоно-

вані дії. До основних принципів стандарту ISO 21001 відносять:

- зосередженість на потребах споживачів послуг;
- лідерство;
- залучення інших людей відповідно ситуації;
- використання процесного підходу;
- постійне вдосконалення;
- прийняття рішень виключно на підставі доказової бази.

Проаналізувавши стандарт ISO 21001, можна зробити висновки, що він є більш клієнтоорієнтованим та персоналізованим та відповідає сучасним вимогам щодо освітніх закладів. Також слід зазначити, що вимоги ISO 21001: 2018 є загальними і можуть бути використані у будь-якій організації незалежно від типу, розміру або способу доставки, основною діяльністю якої є навчання (дослідження) чи підвищення кваліфікації [6]. Стандарти ISO 21001 «Освітні організації – Системи управління для освітніх організацій» – це стандарти системи управління, який узгоджується із стандартом ISO 9001: 2015 для систем управління якістю. Адже забезпечує загальний підхід та визначає механізми щодо управління задля підвищення ефективності процесів для освітніх організацій, і відповідати потребам і очікуванням замовників послуг.

Отже, можна стверджувати, що використання стандартів якості ISO у галузі вищої освіти, покращить якість наданих послуг, підвищить конкурентоздатність закладу вищої освіти, та у глобальній перспективі – стимулювати розвиток інноваційного суспільства.

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. Основними перевагами стандартів ISO 21001 «Освітні організації – Системи управління для освітніх організацій» є підвищення ефективності системи управління освітніх закладів; постійний контроль щодо відповідності місії закладу та управлінських процесів; задоволення потреб та очікувань споживачів послуг; застосовується індивідуальний підхід щодо навчання; розширюються можливості для участі зацікавлених сторін; стимулювання до впровадження інновацій. Можна зазначити, що основною метою стандартів ISO 21001 є створення ефективної взаємодії освітніх закладів із споживачами послуг.

Також слід зазначити, що отримання сертифікату ISO та запровадження систем управління якістю це безперервний процес, що включає в себе постійний моніторинг та контроль щодо відповідності вимогам стандартів, також вона має удосконалюватися та відповідати сучасним викликам у сфері забезпечення якості. Використання стандартів ISO не є обов'язковим для українських закладів вищої освіти, але їх наявність свідчить про відповідність сучасним тенденціям щодо розвитку галузі вищої освіти. Впровадження системи управління якістю за міжнародними вимогами підвищують конкурентоздатність навчального закладу, збільшує довіру споживачів послуг, покращує імідж закладу на міжнародному ринку, оптимізує та підвищує ефективність системи управління.

Список бібліографічних посилань

1. Воробійова О.П. Теоретико-методологічні засади формування стандартів забезпечення якості у галузі вищої освіти. *Молодий вчений*. 2018. № 1(1). С. 273–277. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1\(1\)_67](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1(1)_67).
2. Системи управління якістю ISO 9001. *Науково-технічний центр №14 ДП «Укрметртестстандарт»*. URL: www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakistyu-za-iso-9001.html.
3. Про вищу освіту. Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
4. What is ISO 9001:2015 – Quality Management Systems? *Learn about quality*. URL: <https://asq.org/quality-resources/iso-9001>
5. ISO Standards. *Quality Resources*. URL: <https://asq.org/quality-resources/standards-101#iso>
6. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). *ДСТУ КО 9000:2015*. Київ: ДП «УкрНДНП» 2016. С. 45.
7. Сертификация ISO 9001:2000. *Системы качества*. URL: <http://www.qm-s.com/iso-9001.php>.
8. ISO 21001:2018. Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use. *International Organization for Standardization*. URL: <https://www.iso.org/standard/66266.html>

References

1. Vorobyova, O.P. (2018). Theoretical and methodological principles of formation of standards of quality assurance in the field of higher education. *Young scientist*. 1(1). 273–277. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1\(1\)_67](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1(1)_67). (in Ukr.).
2. Quality management systems for ISO 9001. *Scientific and Technical Center No. 14 of the State Enterprise "Ukrmetrteststandart"*. Retrieved from www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakistyu-za-iso-9001.html (in Ukr.).
3. About Higher Education (2014). Law of Ukraine dated 01.07.2014 № 1556-VII. Retrieved from http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T141556.html (in Ukr.).
4. What is ISO 9001:2015 – Quality Management Systems? *Learn about quality*. URL: <https://asq.org/quality-resources/iso-9001>

5. ISO Standards. *Quality Resources*. Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/standards-101#iso>
6. Quality Management Systems (2016). Key Terms and Glossary of Terms (ISO 9000: 2015, IDT). DSTU KO 9000:2015. Kyiv: State Enterprise "UkrNDNTS". 45 (in Ukr.)
7. Certification ISO 9001:2000. *Quality systems*. Retrieved from <http://www.qm-s.com/iso-9001.php>. (in Ukr.)
8. ISO 21001:2018. Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use. *International Organization for Standardization*. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/66266.html>

VOROBYOVA Oksana,

Ph.D in Public Administration,
Senior Researcher of Politics and Governance in Higher Education Department,
Institute of Higher Education of the National Academy of Sciences of Ukraine

FEATURES OF THE ISO QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HIGHER EDUCATION

Abstract. The article is an analysis of the main provisions of the International Organization for Standardization (ISO) are considered. The standards of ISO 9001, ISO 9001: 2000, ISO 9001: 2015 and ISO 21001 have been analyzed. It has been determined that the introduction and use of the ISO quality management system will significantly improve the management processes of the institution and improve the quality management efficiency.

The use of ISO quality standards in higher education will improve the quality of services provided, increase the competitiveness of the institution of higher education, and in the global perspective - stimulate the development of an innovative society.

ISO 9001: 2015 standards state that the use of a quality management system is a strategic decision for an organization that will enhance overall efficiency and provide a basis for innovation mechanisms for development. The ISO 9001: 2015 standard uses a process approach – "Planning-Execution-Check-Action cycle" (Plan-Do-Check-Act) (PDCA) and the risk-based thinking approach is used.

The basic principles of the ISO 21001 standard include: focusing on the needs of service users; leadership; the involvement of other people in the situation; use of process approach; continuous improvement; making decisions solely on the basis of evidence. Having analyzed the standard of ISO 21001, one can conclude that it is more client-oriented and personalized and meets the modern requirements for educational institutions. It should also be

noted that the requirements of ISO 21001: 2018 are general and can be used in any organization, regardless of the type, size or delivery method, the main activity of which is study or qualification improvement.

The main benefits of ISO 21001 standards are Educational Organizations - Management Systems for Educational Organizations - enhancing the effectiveness of the management system of educational institutions; constant monitoring of the compliance of the mission of the institution and management processes; meeting the needs and expectations of service users; an individual approach to learning is applied; opportunities for stakeholder participation are expanding; incentive to innovate. It can be noted that the main objective of ISO 21001 standards is to create an effective interaction between educational institutions and consumers of services.

The use of ISO quality standards in higher education will improve the quality of services provided, increase the competitiveness of the institution of higher education, and in the global perspective - stimulate the development of an innovative society.

Keywords: quality management system; ISO; quality management system in higher education; higher education.

Одержано редакцією 15.01.2019
Прийнято до публікації 22.01.2019

DOI 10.31651/2524-2660-2019-1-204-209

ORCID 0000-0002-3618-2999

РОМАНОВСЬКИЙ Олександр Олексійович,

доктор економічних наук, доктор педагогічних наук, професор,
Українсько-американський університет КОНКОРДІЯ
e-mail: wiuu@wiuu.edu.ua

ORCID 0000-0002-5345-0609

СТРАШИНСЬКА Лариса Володимирівна,

доктор економічних наук, професор,
Національний університет харчових технологій
e-mail: vip1967@ukr.net

УДК 37.014

ВИКОРИСТАННЯ МАРКЕТИНГОВИХ ПІДХОДІВ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

Розглянуто основні завдання та пріоритети розвитку вищої освіти на сучасному етапі розвитку та обґрунтовано необхідність використання маркетингових підходів в управлінні діяльністю закладів вищої освіти (ЗВО). Проаналізовано основні засоби маркетингових комунікацій ЗВО та визначено пріоритети використання виставкових заходів, що забезпечує можливість особистого контакту із майбутніми споживачами освітніх послуг.

Ключові слова: заклад вищої освіти; маркетингові комунікації; виставкова діяльність;

ринок освітніх послуг; управління освітніми закладами; якість освіти; державні стандарти.

Постановка проблеми. На сучасному етапі економічного розвитку України система вищої освіти все більше орієнтується на ринок праці, який базується на достовірній інформації щодо ринку освітніх послуг, попиту і пропозиції, ціни тощо та вимагає радикальних