

DOI 10.31651/2524-2660-2020-2-98-102

ORCID 0000-0002-7064-4341

**ВОРОБІЙОВА Оксана Петрівна,**

кандидатка наук з державного управління,  
провідна наукова співробітниця відділу політики та врядування у вищій освіті,  
Інститут вищої освіти НАПН України  
e-mail: oksana.vorobyova@gmail.com

УДК 006.35(100)ISO+ESG:378(045)

**ВЗАЄМОДІЯ ISO ТА ESG У ГАЛУЗІ ВИЩОЇ ОСВІТИ: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД**

*У межах даної статті розглянуто міжнародні дослідження щодо стандартизації систем управління якістю у галузі вищої освіти, а саме: порівняння стандартів Міжнародної організації стандартизації (The International Organization for Standardization, ISO) та положення Стандартів і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area, ESG). Проаналізовано стандарти ISO 9001, ISO 9001:2000, ISO 9001:2015 та ISO 21001. Визначено, що запровадження та використання системи управління якістю ISO значно покращить управлінські процеси закладу та підвищить ефективність щодо управління якістю.*

**Ключові слова:** вища освіта; якість вищої освіти; забезпечення якості вищої освіти; система управління якістю у вищій освіті; ISO; ESG.

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. Згідно ESG, до основних принципів забезпечення якості відносять: «заклади вищої освіти несуть первинну відповідальність за якість вищої освіти, що ними на-

дається; забезпечення якості відповідає різноманітності систем вищої освіти, закладів вищої освіти, програм і студентів; забезпечення якості сприяє розвитку культури якості; забезпечення якості враховує потреби та очкування студентів, усіх інших стейкхолдерів та суспільства» [1]. Стандарти ESG визначають узгоджену систему забезпечення якості у вищій освіті і є обов'язковими до запровадження та виконання усіма зацікавленими сторонами. Разом з цим не існує чітких методичних та методологічних напрацювань, що стосуються створення ефективної системи забезпечення якості у галузі вищої освіти, тому корисним є вивчення практичного досвіду з цього питання. роактуальним та потребує дослідження щодо цього питання.

**Аналіз актуальних досліджень.** Вивчали проблеми управління якістю, створення та розбудову систем управління якістю, стандартизацію систем управління якістю займалися Е. Демінг, Дж. Джуран, Г. Тагуті, А. Віткін, Р. Бичківський, А. Фейгенбаум, А. Дубровіна та інші. Питання взаємодії стандартів ISO та положення ESG досліджували у своїх роботах S.Ortega, N.Señal, L.Velón Sixto [2], F.Camilleri [3], А.Jambor, М.Dzubakova, J.Habanbk [4].

Проблема забезпечення якості освіти та створення дієвої та ефективної системи забезпечення якості у галузі вищої освіти є надзвичайно актуальною, тому потребує постійного аналізу та дослідження.

Мета статті. Проаналізувати міжнародні дослідження щодо взаємодії стандартів ISO та положення ESG при розробленні системи управління якістю у галузі вищої освіти.

**Методи дослідження.** Основою реалізації дослідницької мети є використання таких методів, як логічний, аналіз (проаналізовано дослідження щодо взаємодії стандартів ISO 9001, ISO 9001:2015, ISO 21001 та положення ESG), синтез (визначено практико-прикладний аспект цих досліджень), узагальнення (визначено переваги, що виникають при запровадженні симбіозу цих підходів щодо системи управління якістю), аналітичний (сформульовано рекомендації щодо використання стандартів ISO та ESG у процесі розбудови системи забезпечення якості у галузі вищої освіти).

**Виклад основного матеріалу.** Згідно Закону України «Про вищу освіту» – «якість вищої освіти – відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартом вищої освіти та/або договором про надання освітніх послуг» [5]. 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». 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» [6]. Отже можна зазначити, що якість освіти це комплексний показник, що включає в себе забезпечення певного рівня знань, умінь і навичок та відповідного рівня задоволення очікувань від наданих освітніх послуг.

Дослідження щодо використання міжнародних стандартів ISO 9001 у галузі вищої освіти було проведено іспанськими вченими S.Ortega, N.Señal та L.Velón Sixto «Experiences using iso 9001 to meet ESG in three spanish agencies» (Досвід використання ISO 9001 для ESG у трьох іспанських агентствах). За результатами дослідження, вчені дійшли висновку, що «стандарт ISO 9001 послужив основою для відповідності європейським стандартам та рекомендаці-

ям (ESG) щодо забезпечення якості, встановленим для агентств з забезпечення якості» [2]. Базою для дослідження були три агенції з якості:

– Agencia Para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León ( ACSUCyL) – сертифіковано з ISO 9001 з 2006 року та є членом ENQA з 2007 року;

– Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) – сертифіковано за стандартом ISO 9001 з 2006 року та членом ENQA з 2007 року;

– Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) – сертифіковано за стандартом ISO 9001 з 2000 року та членом ENQA з 2007 року.

У результаті проведеного дослідження, вчені дійшли висновку, що стандарти ISO 9001 щодо систем управління якістю надає можливість закладам побудувати внутрішню систему забезпечення якості та удосконалити певні процеси. А проходження процесу сертифікації є оптимальним базисом, що забезпечує відповідність більшості вимог ESG. На основі дослідження діяльності агенцій проведено аналіз ESG та ISO 9001, експерти роблять висновок, що «стандарт і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) надають рекомендації щодо забезпечення якості з акцентом на огляд інституцій та програм. Стандарт ISO 9001 щодо систем управління якістю є хорошим інструментом, який дозволяє організаціям вдосконалювати свою внутрішню систему забезпечення якості та бути обізнаними про свої процеси. Впровадження системи управління та подальша зовнішня сертифікація згідно ISO 9001 – це хороша основа, яка забезпечує відповідність більшості європейських основних принципів ESG» [2].

Також проблему взаємодії ESG 2015 та ISO 9001: 2015 при побудові системи управління якістю у вищій освіті розглядають словацькі вчені Aroslav Jambor, Martina Dzubakova, Jozef Habanbk у роботі «Integration of ESG 2015 and ISO 9001:2015 standards in the higher education organization (case study)» (Інтеграція ESG 2015 та ISO 9001: 2015 Стандарти в організації вищої освіти). До основних переваг стандартів ISO 9001:2015 відносять: 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]. Тому науковці звертають увагу на те, що «ISO 9001 забезпечує стандарти ESG адекватною системою підтримки ефективного покращення якості. З іншого боку, ESG надає термінологію та вимоги, які краще визначають предмет системи освіти, цілі та стратегічні рамки у галузі вищої освіти. У той же час очікується, що зміст та вимоги ESG 2009 стануть частиною критеріїв акредитації, як це стосується діючої системи акредитації. Третя та четверта частина ESG 2015 включають стандарти та вказівки для зовнішніх органів управління та забезпечення якості». Науковці стверджують, що третя та четверта частина ESG 2015 включають стандарти для зовнішніх органів управління та забезпечення якості, а обсяг та частота зовнішнього оцінювання за схемою ISO 9001 є більш чіткими та визначеними для закладу, який перевіряють так і для агенції з оцінювання. Також потрібно зауважити, що у 2015 році обидва стандарти зазнали перегляду, і це сприяло їх взаємній сумісності та збільшенню ефективності якості навчальних програм. Як зазначають експерти «система відкрита для подальшої інтеграції стандартів у галузі освіти. Завданням цієї роботи є обмін досвідом системного розвитку якості вищої освіти та сприяння дискусії про використання ISO 9001 в освіті та потенційні підходи до створення систем якості відповідно до вимог, що стосуються якості освіти в Європейському просторі вищої освіти» [4]. Отже вчені підтверджують можливість взаємного доповнення систем якості ESG 2015 та ISO 9001, та стверджують про позитивні наслідки після такого симбіозу.

Своє бачення щодо взаємозв'язків ESG та ISO представляє експерт Центру інновацій знань, який спеціалізується на процесах забезпечення якості F.Camilleri та зазначає у своїй доповіді «Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education» (Стандартизація систем управління освітніми організаціями: наслідки для європейської вищої освіти) на 12 Європейському форумі щодо забезпечення якості (12th European Quality Assurance Forum), що «до сьогоднішнього дня завжди існувала велика напруженість між стандартами системи управління якістю ISO та стандартами, що складаються із зацікавлених сторін, такими як ESG, причому перші

вважаються більш підходящими для допомоги організаціям у задоволенні комерційних вимог, а не освітніх цілей [3]. F.Camilleri розглядає новий стандарт ISO 21001 «Освітні організації – Системи менеджменту освітніх організацій», який визначає вимоги до системи управління саме для освітніх організацій. Адже головна мета ISO 21001: 2018 визначає вимоги до системи управління для освітніх організацій, «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, включаючи процеси вдосконалення системи та забезпечення відповідності вимогам учнів та інших бенефіціарів» [7].

Також варто зазначити, що «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» [8]. Саме тому у процесі дослідження він робить висновок, що «ISO 21001 долає обмеження застосування ISO 9001 у галузі освіти, та визначає принципи, на яких базується стандарт. Крім того, в ньому представлена структура стандарту, а також обговорюється, як він може бути використаний у поєднанні зі стандартами та рекомендаціями щодо забезпечення якості вищої освіти у межах міжнародних стандартів, що застосовуються до освіти» [3]. Також він переконаний, що «в рамках вищої освіти ISO 21001 може розглядатися не як конкурент або заміна ESG, а як додатковий інструмент, який може допомогти освітнім організаціям продемонструвати свою прихильність до ефективних практик управління освітою. Обидва стандарти поділяють прихильність до культури вдосконалення організації та розширення участі зацікавлених сторін. Головним чином, ISO 21001 надає установам, які вимагають цього, добровільним стандартом щодо того, як "впроваджувати, контролювати та ревізувати" свої системи управління відповідно до ESG» [3].

Отже, можна зробити висновки, що вчені схвально відносяться до взаємодії міжнародного стандарту серії ISO та положень ESG щодо створення системи забез-

печення якості у галузі вищої освіти. Серія стандарту ISO 21001 «Освітні організації – Системи управління для освітніх організацій» надає методологічну складову та типовий галузевий шаблон від початку моніторингу до оприлюднення результатів, включаючи підготовчу роботу щодо планування оцінювання, розробку анкет, проведення опитування, обробка результатів, визначення проблеми та варіанти подолання, подальший моніторинг щодо ефективності діяльності.

**Висновки та перспективи подальших наукових розвідок.** Згідно даних міжнародних досліджень, використання стандарту ISO 9001 є абсолютно прийнятним для системи забезпечення якості вищої освіти та відповідають основним вимогам щодо продуктів діяльності закладів вищої освіти: знання, уміння та підготовка спеціалістів. Адже основні цілі та стратегічні напрямки зазначено у положенні ESG, а методичною та методологічною основою можуть бути міжнародні стандарти ISO 9001. Тому у галузі вищої освіти стандарти ISO 21001 та ESG потрібно розглядати як взаємодоповнюючі елементи системи забезпечення якості у галузі вищої освіти.

#### Список бібліографічних посилань

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. URL: [http://www.enqa.eu/files/ESG\\_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf) (дата звернення 15.04.2019)
- Ortega S., Señal N., Velón Sixto L. Experiences using iso 9001 to meet ESG in three spanish agencies. URL: <http://www.acsug.es/sites/default/files/presentation%20ISO-ESG.pdf> (дата звернення 23.10.2019)
- Camilleri A.F. Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education. URL: <https://eua.eu/component/attachments/attachments.html?task=attachment&id=1078> (дата звернення 23.10.2019)
- Jambor A., Dzubakova M., Habanbk J. Integration of ESG 2015 and ISO 9001:2015 standards in the higher education organization (case study) URL: [https://www.researchgate.net/publication/329374848\\_INTEGRATION\\_OF\\_ESG\\_2015\\_AND\\_ISO\\_90012015\\_STANDARDS\\_IN\\_THE\\_HIGHER\\_EDUCATION\\_OR](https://www.researchgate.net/publication/329374848_INTEGRATION_OF_ESG_2015_AND_ISO_90012015_STANDARDS_IN_THE_HIGHER_EDUCATION_OR)

GANIZATION\_CASE\_STUDY (дата звернення 24.10.2019)

- Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
- ISO Standards. Quality Resources. URL: <https://asq.org/quality-resources/standards-101#iso>
- 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>
- Воробйова О.П. Особливості використання систем управління якістю ISO у галузі вищої освіти. *Вісник Черкаського національного університету. Серія «Педагогічні науки»*, 2019. № 1. С. 200–204.

#### References

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area Retrieved 15.04.2019, from [http://www.enqa.eu/files/ESG\\_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf)
- Ortega, S., Señal, N., Velón Sixto, L. «Experiences using iso 9001 to meet ESG in three spanish agencies» Retrieved 23.10.2019, from <http://www.acsug.es/sites/default/files/presentation%20ISO-ESG.pdf>.
- Camilleri Anthony F. Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education. Retrieved 23.10.2019, from <https://eua.eu/component/attachments/attachments.html?task=attachment&id=1078>.
- Jambor Aroslav, Dzubakova Martina, Habanbk Jozef «Integration of ESG 2015 and ISO 9001:2015 standards in the higher education organization (case study)» Retrieved 24.10.2019, from [https://www.researchgate.net/publication/329374848\\_INTEGRATION\\_OF\\_ESG\\_2015\\_AND\\_ISO\\_90012015\\_STANDARDS\\_IN\\_THE\\_HIGHER\\_EDUCATION\\_ORGANIZATION\\_CASE\\_STUDY](https://www.researchgate.net/publication/329374848_INTEGRATION_OF_ESG_2015_AND_ISO_90012015_STANDARDS_IN_THE_HIGHER_EDUCATION_ORGANIZATION_CASE_STUDY)
- 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](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T141556.html) (in Ukr.).
- ISO Standards. Quality Resources. Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/standards-101#iso>
- 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, O.P. (2019). Features of the use of ISO quality management systems in higher education. *Bulletin of the Cherkasy Bohdan Khmelnytsky National University. Series "Pedagogical Sciences"*, 1(1): 200–204. (in Ukr.).

#### VOROBYOVA Oksana,

PhD 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

#### INTERACTION OF ISO AND ESG IN THE HIGHER EDUCATION INDUSTRY: INTERNATIONAL EXPERIENCE

**Summary.** This article examines international studies on the standardization of quality management systems in higher education, namely: a comparison of The International Organization for Standardization (ISO) standards and the provisions of the Standards and Recommendations for Quality Assurance in the European Higher Education Area (The Standards) and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). The standards ISO 9001, ISO 9001: 2000, ISO 9001: 2015 and ISO 21001 have been analyzed. The

article analyzes the study of the interaction of ISO standards and the provisions of ESG investigated that presented in the works of S.Ortega, N.Señal, L.Velón Sixto "Experiments using iso 9001 to meet ESG in three spanish agencies"; A.Jambor, M.Dzubakova, J.Habanbk «Integration of ESG 2015 and ISO 9001: 2015 standards in higher education organization (case study)»; F.Camilleri «Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education». The study concludes that ISO 9001 standards

for quality management systems enable institutions to create a quality assurance system and improve basic quality assurance processes. The ISO 9001 quality management system standard is a good tool for organizations to improve their internal quality assurance system and to be aware of their processes. Scientists say ISO 9001 provides ESG standards with an adequate system to support effective quality improvement. It is positive that the international ISO standard and ESG provisions for the establishment of a quality assurance system in higher education are in the mix. The ISO 21001 series "Educational Organizations – Management Systems for Educational Organizations" provides a methodological component and a typical industry template from the beginning of monitoring to the release of results,

including preparatory work on assessment planning, questionnaire development, questionnaires, results processing, problem determination and options, further monitoring of performance. In higher education, ISO 21001 may not be seen as a competitor or replacement for ESG, but as an additional tool that can help educational organizations demonstrate their commitment to effective educational management practices.

**Keywords:** higher education; quality of higher education; quality assurance of higher education; quality management system in higher education; ISO; ESG.

Одержано редакцією 16.04.2020  
Прийнято до публікації 04.05.2020