

УДК 378.014:005.6:354

Світлана Мороз

кандидат наук з державного управління, старший науковий співробітник навчально-науково-виробничого центру, Національний університет цивільного захисту України,
E-mail: ra_ekma@yahoo.com

**ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ В КОНТЕКСТІ НОРМ
МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ: ПРИНЦИП ЗАЛУЧЕННЯ
ПЕРСОНАЛУ**

***Анотація:** Розглянуто категорію якості вищої освіти в контексті норм міжнародного стандарту якості серії ДСТУ ISO 9000:2007, а саме змісту принципу залучення працівників; за результатами аналізу змісту паспортів спеціальностей педагогічних наук було визначено ті з напрямів в організації наукових пошуків, які можуть корелюватися з відповідними напрямками державно-управлінської науки; визначено потенціали використання принципу залучення працівників на університетському рівні, з'ясовано місце та роль студентів та науково-педагогічних працівників, а також суб'єктів державного управління у забезпеченні умов реалізації відповідного принципу; опрацьовано висновки щодо можливих напрямів удосконалення механізмів державного управління забезпеченням якості вищої освіти.*

***Ключові слова:** якість вищої освіти; державне управління якістю освіти; міжнародні стандарти якості; принципи управління якістю; принцип залучення працівників; моніторинг якості освіти; залучення студентів та викладачів ВНЗ до управління якістю освіти; механізми державного управління якістю вищої освіти.*

Svitlana Moroz

Candidate of Public Administration (PhD), Senior Research Officer of Training Research and Production Center, National University of Civil Protection of Ukraine; Kharkiv, Ukraine
E-mail: ra_ekma@yahoo.com

**STATE MANAGEMENT OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION IN THE
CONTEXT OF NORMS OF INTERNATIONAL QUALITY STANDARDS:
ATTRACTING OF PERSONNEL**

***Abstract:** There were considered the category of higher education quality in the context of the norms of the international standard of quality of the series DSTU ISO 9000: 2007, namely the content of the principle of attraction of personnel; According to the results of the analysis of the contents of the passports of specialties of pedagogical sciences, it was determined those areas in the organization of scientific researches that may correlate with the corresponding directions of state-management science; the potential of using the principle of attraction of personnel at the university level is determined, as well as the place and role of students and scientific and pedagogical staff as well as subjects of state administration in ensign the conditions for the implementation of the corresponding principle; made conclusions regarding possible directions of improvement of the mechanisms of state administration in*

© Світлана Мороз, 2017

providing quality of higher education.

Key words: *higher education quality; state management of quality of education; international quality standards; principles of quality management; the principle of attracting staff; monitoring of education quality; involvement of students and teachers of higher educational institutions in quality management of education; mechanisms of state quality management of higher education.*

Светлана Мороз

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ НОРМ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ
КАЧЕСТВА: ПРИНЦИП ПРИВЛЕЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА**

Аннотация: *Рассмотрена категория качества высшего образования в контексте норм международного стандарта качества серии ДСТУ ISO 9000: 2007, а именно в контексте принципа привлечения работников; в результате анализа содержания паспортов специальностей педагогических наук были определены те из направлений в организации научных изысканий, которые могут соответствовать направлениям государственно-управленческой науки; определены потенциалы использования принципа привлечения работников на университетском уровне, выяснены место и роль студентов и научно-педагогических работников, а также субъектов государственного управления в обеспечении условий реализации соответствующего принципа; сформулированы выводы относительно возможных направлений совершенствования механизмов государственного управления обеспечением качества высшего образования.*

Ключевые слова: *качество высшего образования; государственное управление качеством образования; международные стандарты качества; принципы управления качеством; принцип привлечения работников; мониторинг качества образования; привлечение студентов и преподавателей вузов к управлению качеством образования; механизмы государственного управления качеством высшего образования.*

Svitlana Moroz

An extended abstract of a paper on the subject of:

“State management of the quality of higher education in the context of norms of international quality standards: attracting of personnel”

Problem setting. *The issue of the quality of higher education, due to its remarkable socio-economic, cultural and humanitarian significance, is determined at the level of one of the main priorities of the government and its specialized institutions. Issues of quality assurance in higher education were discussed at one of the last communicative activities of the Ministry of Education and Science, which was conducted within the framework of the Medium-Term Plan of the Government's Priority Actions by 2020 with the participation of experts and the public. Among the priorities of development of the higher education system, the participants of the event drew attention to the place and role of the Ministry of Education and Science of Ukraine and the National Agency for the Quality Assurance of Higher Education in formation and further development of the system of quality control of education at the university level.*

Recent research and publications analysis. *The issue of quality of higher education in the context of a particular manifestation of its complex and diverse content is always within the research focus of attention of researchers. Among the latest scientific developments, thematic focus of which is devoted to the various aspects of the foregoing problems, we should pay attention to the works of L.A. Haiyevs'ka, O.V. Zhabenko, S.V. Majboroda (the theoretical and historical aspects of state management of education were stated); S.K. Andrejchuk, S.M. Dombrovs'ka, V.M. Oharenko (the content and the practice of using the mechanisms of state management on the system of higher education were researched); D.V. Bondar, O.V. Postupna, T.M. Tarasenko (the institutional-legal and socio-economic conditions for the effective development of higher education were defined); T.I. Hladka, T.O. Lukina, A.V. Romin (the peculiarities of state quality management of providing educational services in the system of higher education were determined); O.V. Dubrovka, R.A. Naumenko, L.I. Paraschenko (organizational, methodological and practical aspects of the manifestation of state-management influence on the educational sphere were researched) and researches of other scientists. Despite the sufficient level of scientific study of the problems of quality of higher education, some areas of its positioning within the scientific knowledge remain open to further scientific research.*

Paper objective. *Consider the issues of the category of higher education quality in the context of the norms of the international standard of quality of the series DSTU ISO 9000: 2007. To formulate a conclusion on the directions for improving the mechanisms of public management of the quality of higher education.*

Paper main body. *Understanding the content and the ways of manifestation of the phenomenon of quality of education, regardless of the level of organization of scientific research and the direct focus of the researcher's attention, is difficult to imagine without clarifying the requirements of the norms of international documents, since it is in the context of their standards (provisions) that they are not only practical consolidation of existing theoretical knowledge, but also peculiar programming of further development, both directly in the system of higher education and in the educational sector as a whole. The principle of engagement has been determined by the authors of ISO 9000: 2007 at the level of one of the key principles of quality management. Within this publication, we will take the students (post-graduate students) and the teaching staff as the overall staff of a higher educational institution.*

Among the main ways of implementation the principle of staffing at the university level the following ones should be noted:

- improvement of the content of the criteria for conducting a competition for filling vacant positions of scientific and scientific-pedagogical workers by introduction of uniform, clear requirements for candidates by the state and ensuring the principle of transparency at all stages of the competitive selection;*
- initiating a discussion about the possibilities and directions of decentralization of the authority of the head of the university in the direction of delegation of his authority and responsibility regarding the functions of control over the quality of higher education;*
- increasing the level of motivation of the teaching staff and the students to participate in the process of controlling the quality of higher education, including at the expense of increasing their level of protection from possible pressure from the administration of higher educational establishment and colleagues.*

The implementation of the principle of attracting staff to quality management of higher education implies the availability of not only the desire of the faculty and students to participate in the process, but also the ability of these individuals to perform certain functions. Hence, university staff should have a high professional level and be motivated to

participate in the quality control process. It should be noted that those persons who will directly participate in the functions of control should have guarantees on the impartial attitude of the head and administration of the university, both during the performance of the received authority and after the publication of the results of the work performed.

Conclusions of the research. *Taking into consideration the foregoing, we can formulate the following conclusions.*

Firstly, the involvement of scientific and pedagogical workers and students in the processes of quality management of higher education is a powerful tool, the use of which can, on the one hand, improve the standards of providing educational services to domestic higher educational institutions, and, on the other, help increase the level of efficiency of the execution of the state order on training of specialists with higher education. Taking into account the content of the principle of attraction of personnel, we consider it possible to propose inclusion of the norm on the mandatory consideration of the students' views as the direct participants of the educational process and the customers of the educational service, on the quality of higher education in terms of monitoring its quality.

Secondly, adherence to the principle of attracting scientific and pedagogical workers and students to the management of higher education quality can only provide a tangible result if each participant in the process will identify themselves with the university and have a real opportunity to influence both the strategy for its development and the the content and practice of implementing the function of control over the quality of higher education. Achievement of a sufficient level of identification by the subjects and objects of the educational process for objective assessment of the quality of higher education can be ensured only if the role of university self-governing organizations in the management of higher educational institutions is strengthened and at the same time with the limited influence of the administration of higher educational institutions on the solutions to personnel issues. We believe that existing norms and practices of conducting competitive selection when replacing vacant positions of scientific and pedagogical workers and concluding labor contracts with them are not effective and do not ensure the high quality of staffing of higher educational institutions.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Проблематика якості вищої освіти, з огляду на свою соціально-економічну та культурно-гуманітарну значущість, визначається на рівні одного з основних пріоритетних напрямів діяльності уряду та його профільних інститутів. Питання забезпечення якості вищої освіти стали предметом обговорення на одному з останніх комунікативних заходів Міністерства освіти і науки України, яке було проведено у межах проекту Середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року за участю експертів та громадськості. Серед пріоритетних завдань розвитку системи вищої освіти учасники заходу звернули увагу на місце і роль МОН України та Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти у формуванні та подальшому розвитку системи контролю якості освіти на університетському рівні. Серед ключових проблем позиціонування вітчизняної системи вищої освіти на рівні міжнародних рейтингів, директор департаменту вищої освіти МОН України О.І. Шаров виділив недостатній рівень якості українських шкіл менеджменту, а також неефективну систему підготовки кадрів. На переконання О.І. Шарова, підвищення якості менеджмент-освіти в Україні щонайменше на 10 позицій (відповідно до методики розрахунку показника рівня освіти у межах Глобального індексу конкурентоспроможності Світового економічного форуму), «сприятиме підвищенню ефективності управління та економічному розвитку країни» [14]. Слід звернути увагу, що під час закриття шостої сесії Верховної Ради во-

сьмого скликання, питання реформування системи освіти було визначено прем'єр-міністром України В.Б. Гройсманом на рівні позачергового для вирішення. На його переконання, реформа освіти, у своїй єдності з пенсійною та реформою охорони здоров'я, покликана «змінити якість життя українських громадян. Люди мають отримати якісну освіту, якісну систему охорони здоров'я, якісне пенсійне забезпечення» [12].

З одного боку, така увага органів державної влади до розвитку системи вищої освіти може бути потрактована через призму змісту того факту, що вітчизняна освітянська галузь об'єднує у свої межах діяльність приблизно 9 млн. осіб [11, с. 1]. Тобто майже кожен п'ятий мешканець України тим чи іншим чином пов'язаний з функціонуванням відповідної системи. З іншого боку, значущість системи вищої освіти обумовлена її потенціалами для подальшого розвитку як безпосередньо для окремої людини, так і для суспільства в цілому. Вища освіта розглядається Д.Г. Лук'яненком на рівні джерела конкурентоспроможності національної економіки [4, с. 209–268]. Б.М. Данилишин звертає увагу на залежність динаміки зростання ВВП на душу населення від рівня та якості освіти задіяних осіб у його формуванні [2, с. 26–27]. За дослідженнями В.М. Мороза, рівень освіти населення країни суттєво впливає на рівень розвитку її трудових можливостей та створює безпосередні передумови для підвищення ефективності використання людських ресурсів [5, с. 254–255]. На переконання О.А. Грішнєвої, саме освіта з її потенціалами для забезпечення зайнятості населення та соціального розвитку держави є підґрунтям не лише для здійснення бажаних соціально-економічних перетворень, а і для збереження людського, інтелектуального і соціального капіталу України [1, с. 40].

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор. Проблематика якості вищої освіти традиційно розглядається через призму компетенції педагогічних та психологічних наук. Цілком очевидно, що такий підхід у визначенні векторів наукового пошуку є цілком виправданим, адже категорія якості вищої освіти позиціонує на рівні одного з напрямів наукових досліджень. Наприклад, Паспорт спеціальності 13.00.02 – теорія та методика навчання, визначає проблематику прогнозування й діагностування якості підготовки фахівця на рівні одного з напрямів досліджень. У свою чергу, зміст напрямів досліджень Паспорту спеціальності 13.00.09 – теорія навчання, визначає питання моніторингу якості навчального процесу на рівні предметного поля для організації наукових пошуків. У дещо опосередкованому вигляді проблематика якості вищої освіти позиціонує у змісті Паспорту спеціальності 13.00.06 – теорія та методика управління освітою. Слід звернути увагу, що визначені цим документом напрями досліджень освітянської проблематики досить вдало поєднуються зі змістом паспортів спеціальності державно-управлінської науки. Серед напрямів досліджень спеціальності 13.00.06 найбільш повно відповідають предметному полю науки державного управління такі з них: теоретико-методологічні та методичні засади державної політики в галузі управління освітою; актуальні проблеми місцевого і регіонального управління освітою; дослідження системи державної атестації та акредитації навчальних закладів; громадське самоврядування в системі управління освітою; моніторинг, контроль та оцінювання в галузі управління освітою [10]. Отже, проблематика якості вищої освіти, не дивлячись на своє переважне позиціонування у межах педагогічних наук, цілком обумовлено набула свого розвитку в контексті змісту паспортів спеціальності науки державного управління. Серед останніх наукових напрацювань, тематична спрямованість яких була зосереджена на дослідженнях тих чи інших аспектів прояву якості вищої освіти, слід звернути увагу на роботи: В.П. Андрущенко та Ю.В. Бега (розкрито перспективи використання механізмів організаційно-освітньої взаємодії держави та громадянського суспільства), Г.В. Єльнікової та

В.І. Свистун (розглянуто умови та визначено перспективи інституціоналізації соціального партнерства щодо розвитку професійно-технічної освіти); С.А. Калашнікової та С.В. Курбатова (досліджено напрями вдосконалення якості вищої освіти на засадах об'єктивності та прозорості, довіри і субсидіарності, партнерства та колегіальної відповідальності); І.С. Каленюк та О.В. Кукліна (визначено стратегічні пріоритети розвитку вищої освіти, а також визначено механізми державного управління розвитком її системи); О.Г. Романовського та О.С. Пономарьова (розглянуто взаємозв'язок феномену якості освіти з системою конкурентоспроможності фахівця та успішністю його позиціонування на ринку праці, а також якість підготовки фахівців); І.А. Рощик та В.Я. Гуменюка (висвітлено теоретичні положення і практичні рекомендації щодо трансформації економічних механізмів управління вищою освітою); З.В. Рябової (розроблено та запропоновано до використання концепцію маркетингу в освіті, а також визначено функції і завдання її управлінням на основі маркетингових технологій); Л.Л. Сушенцевої та С.О. Шевченка (надано порівняльну характеристику змісту класичного та освітнього маркетингу); І.П. Тавлуй (розглянуто нормативно-правове підґрунтя щодо забезпечення гарантій якості освітньої діяльності та вищої освіти) та дослідження інших вчених.

У межах державно-управлінської науки питання якості вищої освіти набули свого розвитку у роботах: Л.А. Гаєвської, О.В. Жабенка, С.В. Майбороди (обґрунтовано теоретико-історичні аспекти державного управління освітою); С.К. Андрійчука, С.М. Домбровської, В.М. Огаренка (досліджено зміст та практику використання механізмів державного управління системою вищої освіти та розкрито їх зміст); Д.В. Бондара, О.В. Поступної, Т.М. Тарасенко (визначено інституціонально-правові та соціально-економічні умови ефективного розвитку вищої освіти); Т.І. Гладкої, Т.О. Лукіної, А.В. Роміна (з'ясовано особливості державного управління якістю надання освітніх послуг в системі вищої освіти); О.В. Дубровки, Р.А. Науменко, Л.І. Парашенко (досліджено організаційно-методичні та практично-діяльнісні аспекти прояву державно-управлінського впливу на освітянську сферу) та багатьох інших дослідників. Окремі питання прояву проблематики якості вищої освіти були нами розглянуті у межах попередніх напрямів наукових пошуків [9], а отже, ця публікація є їх логічним продовженням.

Слід звернути увагу на той факт, що питання якості вищої освіти постійно перебувають у межах кола наукових інтересів дослідників. Серед останніх науково-комунікативних заходів, тематика яких була спрямована на вдосконалення змісту та практики функціонування системи вищої освіти України слід звернути увагу на: семінар «Процедури, інструменти та критерії в межах системи забезпечення якості вищої освіти» (12.09.2017, м. Київ – Національний Еразмус+ офіс в Україні у співпраці з Представництвом ЄС в Україні, Міністерством освіти і науки України та Національною академією педагогічних наук України); IV міжнародну науково-практичну конференцію «Інноваційний розвиток вищої освіти: глобальний та національний виміри змін» (06.04.2017, м. Суми – Інституту педагогіки і психології Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка); IV науково-методичну конференцію «Забезпечення якості вищої економічної освіти: сучасний стан та перспективи» (02.02.2017, м. Харків – Харківського інституту фінансів КНТЕУ). Серед найбільш очікуваних науково-практичних конференцій відповідного змістовного спрямування слід виділити міжнародну науково-практичну конференцію «Управління якістю вищої освіти: проблеми та перспективи», проведення якої відбудеться 29.09.2017 під патронатом Національної академії педагогічних наук України у ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» та XIV всеукраїнську науково-методичну конференцію «Модернізація вищої

освіти та проблеми управління якістю підготовки фахівців. Імплементация нових стандартів освіти» (29.09.2017, м. Харків – Харківський державний університет харчування та торгівлі). Незважаючи на достатній рівень теоретико-методологічного опрацювання проблематики якості вищої освіти, окремі напрями позиціонування її складного та багатогранного змісту все ще залишаються відкритими для подальших наукових пошуків.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується дана стаття. Розуміння змісту та напрямів прояву феномену якості освіти, незалежно від рівня організації наукового пошуку та безпосереднього фокусу уваги дослідника, важко уявити без з'ясування вимог норм міжнародних документів, адже саме в контексті затверджених ними стандартів (положень) відбувається не лише практичне закріплення існуючих теоретичних знань, а і своєрідне програмування подальшого розвитку, як безпосередньо системи вищої освіти, так і освітянської галузі в цілому. Вище ми звернули увагу на той факт, що проблематика управління якістю вищої освіти перебуває у фокусі наукової уваги дослідників, тобто не є принципово новим напрямом в організації наукових пошуків. Разом з тим динаміка оновлення знань щодо предметів наукової уваги у поєднанні із зміною її акцентів відповідно до тих чи інших складових їх змісту потребує на постійне удосконалення, як у цілому самої системи відповідних знань, так і безпосередньо змісту її базових (основних) категорій. У межах цієї публікації ми звернемо увагу на ті аспекти прояву порушеної вище проблематики, які відповідно до практики свого функціонування пов'язані зі змістом міжнародних норм та стандартів визначених ДСТУ ISO 9000:2007.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). З'ясувати напрями державного управління якістю вищої освіти в контексті змісту принципу залучення персоналу (працівників) міжнародного стандарту якості серії ДСТУ ISO 9000:2007 та опрацювати пропозиції щодо вдосконалення змісту та практики використання механізмів державно-управлінського впливу на систему забезпечення якості вищої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Конкретизація змісту категорії якості освіти в контексті норм офіційних документів та моніторингових місій може бути здійснена через призму міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007. Словник термінів цього документа розглядає можливість тлумачити категорію якості, яка є базовою відповідно до обраної нами для з'ясування змісту дефініції, як ступінь, власних характеристик задовольняє певні вимоги (характеристики та вимоги визначаються на рівні окремих категорій) [13, с. 12]. Крім того, документ містить перелік основних принципів управління якістю, що також сприяє розумінню змісту відповідної категорії. Автори стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 визначають такі принципи управління якістю: 1) орієнтація на замовника (організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні й майбутні їх потреби, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань); 2) лідерство (керівники встановлюють єдність призначеності та напрямів діяльності організації. Їм треба створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники цілком можуть бути залучені до досягнення цілей, поставлених перед організацією); 3) залучення працівників (працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх цілковите залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації); 4) процесний підхід (бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом); 5) системний підхід до управління (визначення й розуміння взаємопов'язаних процесів та управління ними як системою сприяє результативному та ефективному досягненню цілей організації); 6) постійне поліпшення (постійне покращення загальних показників діяльності

організації треба вважати незмінною ціллю організації); 7) прийняття рішень на підставі фактів (ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації); 8) взаємовигідні стосунки з постачальниками (організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності) [13, с. 4–5].

Кожен з цих принципів не лише може, а і повинен бути інтерпретований через призму категорії якості вищої освіти. Такий крок, свого часу здійснило чимало дослідників. Серед найбільш цікавих, на нашу думку, є дослідження Р.А. Кубанова. Вчений пропонує цілком логічно завершену та ретельно опрацьовану концепцію поглядів щодо сприйняття проблематики якості вищої освіти в контексті наведених вище принципів [3]. Переосмислюючи результати досліджень вченого, спробуємо розглянути категорію якості вищої освіти в контексті предметного поля державно-управлінської науки.

Принцип залучення працівників було визначено авторами ДСТУ ISO 9000:2007 на рівні одного з ключових принципів управління якістю. Перш за все, в контексті нашої безпосередньої уваги, ми повинні змінити акцент відповідного принципу із «залучення працівників» на «залучення учасників процесу навчання», адже неврахування місця та ролі об'єктів навчання в процесі забезпечення якості вищої освіти не лише викривлює зміст наведеного принципу, а і руйнує систему забезпечення його ефективності. Тобто подальші наші роздуми, принаймні у межах змісту саме цього пункту, будуть стосуватися одночасно наукових та науково-педагогічних працівників, і здобувачів вищої освіти. Зміст принципу залучення працівників ВНЗ та студентів до процесу контролю якості, як на індивідуальному, так і на організаційному рівнях, повинен розкриватися не лише через призму безпосередньої участі суб'єкту виконання функцій контролю, а у тому числі й у контексті командної роботи. Тут мається на увазі та особливість роботи команди, яка пов'язана з існуванням «солідарної відповідальності», тобто прорахунки одного з членів команди ідентифікуються як прорахунки всієї команди, так само як і перемога (здобутки) одного з членів команди – є перемогою (здобутками) всієї команди. Солідарна відповідальність передбачає можливість для кожного з членів команди бути почутим керівництвом команди, тобто будь-який з представників трудового колективу ВНЗ, так само як і будь-який студент повинен мати не лише реальну можливість звернутися до керівника ВНЗ або його заступників з власними ідеями або зауваженнями, а і бути впевнений, що його пропозиції будуть розглянуті. Дотримання принципу залучення працівників до виконання функцій управління, а відповідно і до функції контролю якості вищої освіти, обумовлює необхідність децентралізації системи управління. Іншими словами, повноваження адміністрації, так само як і її відповідальність, повинні бути делеговані на нижні ієрархічні рівні. Питання полягає у готовності керівників ВНЗ та його адміністрації «поділитися владою» з науково-педагогічними працівниками та студентами ВНЗ. На жаль, практика реалізації функцій управління на університетському рівні свідчить про непопулярність принципів децентралізації, адже передавання своїх повноважень іншим не обумовлює зняття відповідальності з керівника ВНЗ. Можемо констатувати існування певного протиріччя. Наприклад, керівником ВНЗ, як правило, стає людина, яка має підтримку трудового колективу та відповідає формальним вимогам. Вище ми звернули увагу, що така людина повинна бути лідером. З огляду на ці критерії, обраний керівник, цілком очікувано, буде харизматичною та амбіційною людиною. Скоріше за все, така людина не буде вмотивована до делегування владних повноважень, але можливість перекладання відповідальності буде сприйматись як належне повною мірою. Цілком очікувано, що тяжіння керівника ВНЗ до централізації владних повноважень у межах свого ієрархічного рівня з одночасним пе-

рекладанням відповідальності на підлеглих не сприятиме реалізації принципу залучення працівників як до організаційної діяльності в цілому, так і безпосередньо до процесу контролю за якістю надання освітньої послуги.

Крім того, реалізація принципу залучення працівників до управління якістю вищої освіти передбачає наявність не лише бажання професорсько-викладацького складу та студентів брати участь у відповідному процесі, а і здатності цих осіб до виконання певних функцій. Отже, працівники ВНЗ повинні мати високий професійний рівень, а також бути мотивованими до участі у процесі контролю якості. Слід звернути увагу, що ті особи, які братимуть безпосередню участь у здійсненні функцій контролю, повинні мати гарантії щодо неупередженого ставлення до себе з боку керівника та адміністрації ВНЗ, як під час виконання отриманих повноважень, так і після оприлюднення результатів проведеної роботи.

Повертаючись до проблематики якості вищої освіти, в контексті змісту принципу управління якістю ДСТУ ISO 9000:2007 «Принцип залучення працівників», вважаємо за необхідне звернути увагу на такі напрями його реалізації на університетському рівні:

– удосконалення змісту критеріїв проведення конкурсу на заміщення вакантних посад наукових та науково-педагогічних працівників в частині запровадження державою єдиних, зрозумілих вимог до кандидатів та забезпечення принципу прозорості на всіх етапах конкурсного відбору. В контексті цієї тези слід звернути увагу на дослідження В.М. Мороза, який запропонував достатньо ефективну модель проведення конкурсу на заміщення посад науково-педагогічних працівників [6];

– ініціювати дискусію навколо можливості та напрямів децентралізації влади керівника ВНЗ за напрямом делегування його владних повноважень та відповідальності щодо функцій контролю за якістю вищої освіти. Частково відповідна пропозиція знайшла своє опрацювання у межах результатів наших попередніх пошуків [7, 8];

– підвищити рівень мотивації працівників та студентів ВНЗ до участі в процесі контролю за якістю вищої освіти, у тому числі і за рахунок підвищення рівня їх захищеності від можливого тиску з боку адміністрації ВНЗ та колег.

На переконання Р.А. Кубанова, принцип залучення працівників до управління якістю вищої освіти може бути розглянутий через призму професійної діяльності наукових та науково-педагогічних працівників [3]. Ми не можемо погодитись з такою точкою зору, адже питання оцінювання рівня розвитку трудових можливостей відповідної категорії працівників не перебуває у фокусі проблематики «принципу залучення», хоча, безумовно, безпосередньо стосується феномену якості вищої освіти. З огляду на цей факт, вважаємо за можливе розглянути проблематику оцінювання рівня розвитку трудового потенціалу професорсько-викладацького складу у межах окремого напрямку наукового пошуку.

Висновки з даного дослідження та перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Зважаючи на результати дослідження, можемо сформулювати такі висновки.

По-перше, залучення науково-педагогічних працівників та студентів до процесів управління якістю вищої освіти є потужним інструментом, використання якого здатне, з одного боку, забезпечити удосконалення стандартів надання освітньої послуги вітчизняними ВНЗ, а з іншого – сприяти підвищенню рівня ефективності виконання державного замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою. Беручи до уваги зміст принципу залучення працівників (ДСТУ ISO 9000:2007), вважаємо за можливе запропонувати включення норми щодо обов'язковості залучення думки студентів як безпосередніх учасників навчального процесу та замовників освітньої послуги, про якість вищої освіти у межах моніторингу її якості. Безумовно, вага індикатора якості вищої освіти, роз-

рахунок якого відбувається за результатами підсумкового аналізу думок студентів, не повинна бути визначальною, адже з огляду на відсутність достатнього рівня концептуальної зрілості у суб'єктів оцінювання (процеси формування системи ціннісних орієнтацій студента, як правило, не є завершеними), ми, на жаль, не можемо говорити про повну об'єктивність отриманого значення відповідного показника. Разом з тим, ігнорування думки студентів щодо якості вищої освіти буде не лише суперечити змісту міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007, а і викривлювати інформацію щодо значення індикатора оцінки змін у системі вищої освіти.

По-друге, дотримання принципу залучення науково-педагогічних працівників та студентів до управління якістю вищої освіти лише тоді може забезпечити відчутний результат, коли кожен з учасників процесу буде ідентифікувати себе з ВНЗ та мати реальну можливість впливати, як на стратегію його розвитку, так і на зміст і практику реалізації функції контролю за якістю вищої освіти. Досягнення суб'єктами та об'єктами навчального процесу достатнього для об'єктивного оцінювання якості вищої освіти рівня ідентифікації може бути забезпечено лише за умови підсилення ролі університетських організацій самоврядування в управлінні ВНЗ та одночасного обмеження впливу адміністрації ВНЗ на вирішення кадрових питань. Вважаємо, існуючі норми та практики проведення конкурсного відбору при заміщенні вакантних посад науково-педагогічних працівників та укладання з ними трудових договорів не є ефективними та такими, що не забезпечують високу якість комплектування ВНЗ кадрами. Позбавлення адміністрації ВНЗ можливості впливати на результати конкурсу, перш за все, за рахунок формулювання єдиних вимог щодо фахового, професійного і кваліфікаційного рівня кандидатів, а також норми про обов'язковість висвітлення на відкритому інформаційному ресурсі попередніх результатів оцінювання претендентів на заміщення вакантної посади, дозволить підвищити рівень незалежності науково-педагогічних працівників у межах процедур моніторингу якості вищої освіти.

Серед перспективних напрямів в організації наукових пошуків щодо порушеної проблематики слід звернути увагу на ті з них, які пов'язані з аналізом змісту інших принципів міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007 та опрацюванням пропозицій щодо удосконалення змісту моніторингу якості вищої освіти.

Список літератури:

1. *Грішнова О. А.* Людський, інтелектуальний і соціальний капітал України: сутність, взаємозв'язок, оцінка, напрями розвитку / О.А. Грішнова // Соціально-трудові відносини: теорія та практика. – 2014. – № 1. – С. 34–40
2. *Данилишин Б.* Інноваційна модель економічного розвитку: роль вищої освіти / Б. Данилишин, В. Куценко // Вісник НАН України. – 2005. – № 9. – С. 26–35
3. *Кубанов Р. А.* Реализация принципов ИСО 9000 при проектировании системы управления качеством высшего образования в вузе / Р.А. Кубанов // Influence of knowledge and public practice on the development of creative potential and personal success in life: peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the CXXIV International Research and Practice Conference and II stage of the Championship in Psychology and Educational sciences (London, May 12 - May 17, 2016). – London: IASHE, 2016. – P. 33 – 35
4. *Лук'яненко Д. Г.* Управління міжнародною конкурентоспроможністю в умовах глобалізації економічного розвитку / Лук'яненко Д.Г., Поручник А. М., Антонюк Л. Л. – К. : КНЕУ, 2006. – Т. 2. – 592 с.

5. Мороз В. М. Динаміка зміни індексу освіченості населення в Україні як якісна характеристика системи трудового потенціалу країни / В.М. Мороз // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2009. – №2. – С. 249–256

6. Мороз В. М. Конкурс на заміщення посад науково-педагогічних працівників, як складова механізму державного управління розвитком трудового потенціалу вищого навчального закладу / В.М. Мороз // Збірник наукових праць ЛРІДУ НАДУ «Ефективність державного управління». – 2014. – №38. – С. 252–259

7. Мороз С. А. Державне управління та університетська автономія в системі розвитку трудового потенціалу вищого навчального закладу / С. А. Мороз // Вісник НУЦЗУ (Серія «Державне управління»). – 2016. – Вип. 1 (4). – С. 18–26

8. Мороз С. А. Місце та роль трудового потенціалу ВНЗ у формуванні та розвитку національної гуманітарно-технічної еліти: державно-управлінський аспект / С. А. Мороз // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2015. – №3. – С. 102–110

9. Мороз С. А. Зміст дефініції «якість вищої освіти» в контексті наукових поглядів представників східноєвропейських наукових шкіл / С.А. Мороз, В.М. Мороз // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія – 2017. – №2. – С. 58–71

10. Паспорт спеціальності 13.00.06 – Теорія та методика управління освітою [електронний ресурс] / Про затвердження переліку паспортів у галузі педагогічних наук // Постанова Президії вищої атестаційної комісії України від 14.09.2006, № 6-06/8. – Режим доступу: [file:///D:/user/Downloads/13_00_06%20\(1\).pdf](file:///D:/user/Downloads/13_00_06%20(1).pdf)

11. Проект концепції розвитку освіти України на період 2015–2025 років [електронний ресурс] / Громадське обговорення: 2014 рік // Офіційний веб-сайт Міністерства освіти і науки України. – Режим доступу: <http://old.mon.gov.ua/ua/pr-viddil/1312/1390288033/1414672797/>

12. Ранкове засідання шостої сесії Верховної Ради восьмого скликання: 14.07.2017 [електронний ресурс] / Інформаційне управління Апарату Верховної Ради України // Верховна Рада України: офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/news/Novyny/147341.html>

13. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) / ДСТУ ISO 9000:2007 // Національний стандарт України. – Київ: Держспоживстандарт України, 2008. – Режим доступу: http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

14. Шаров О.І. 2017-го систему вищої освіти очікують чотири ключові зміни [електронний ресурс] / О.І. Шаров // Міністерство освіти і науки України: новини від 16.01.2017. – Режим доступу: <http://mon.gov.ua/usi-novivni/novini/2017/01/16/<2017-go-sistemu-vishhoji-osviti-ochikuyut-chotiri-klyuchovi-zmini>,-—direktor-departamentu/>

References:

1. Hrishnova O.A.(2014). *Liuds'kyj, intelektual'nyj i sotsial'nyj kapital Ukrainy: sutnist', vzaiemozv'iazok, otsinka, napriamy rozvytku* [Human, intellectual and social capital of Ukraine: essence, interconnection, assessment, directions of development]. *Sotsial'no-trudovi vidnosyny: teoriia ta praktyka – Social-Labor Relations: Theory and Practice*, 1, 34–40 [in Ukrainian].

2. Danylyshyn B. & Kutsenko V. (2005) *Innovatsijna model' ekonomichnoho rozvytku: rol' vyschoi osvity* [Innovative model of economic development: the role of higher

education]. *Visnyk NAN Ukrainy*. – Bulletin of the National Academy of Sciences of Ukraine, 9, 26–35 [in Ukrainian].

3. Kubanov R.A. (2016). *Realizacija principov ISO 9000 pri proektirovanii sistemy upravlenija kachestvom vysshego obrazovanija v vuze* [Implementation of the principles of ISO 9000 in the design of a quality management system for higher education in the university] Influence of knowledge and public practice on the development of creative potential and personal success in life: peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the CXXIV International Research and Practice Conference and II stage of the Championship in Psychology and Educational sciences (London, May 12 - May 17, 2016). IASHE, 33 – 35[in Russian].

4. Luk'ianenko D.H., Poruchnyk A. M. & Antoniuk L. L. *Upravlinnia mizhnarodnoiu konkurentospromozhnistiu v umovakh hlobalizatsii ekonomichnoho rozvytku* [Managing international competitiveness in the conditions of globalization of economic development] K.: KNEU, [in Ukrainian].

5. Moroz V.M. *Dynamika zminy indeksu osvichenosti naselennia v Ukraini iak iakisna kharakterystyka systemy trudovoho potentsialu krainy* [Dynamics of the change of the index of education of the population in Ukraine as a qualitative characteristic of the labor potential of the country] *Visnyk Natsional'noi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy*. – Bulletin of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine, 2, 249–256 [in Ukrainian].

6. Moroz V.M. *Konkurs na zamischennia posad naukovo-pedahohichnykh pratsivnykiv, iak skladova mekhanizmu derzhavnoho upravlinnia rozvytkom trudovoho potentsialu vyschoho navchal'noho zakladu* [Competition for the replacement of positions of scientific and pedagogical workers, as an integral part of the mechanism of state management for the development of labor potential of a higher educational institution]. *Zbirnyk naukovykh prats' LRIDU NADU «Efektyvnist' derzhavnoho upravlinnia»* – Collection of scientific works of LRID NAPA "Efficiency of public administration", 38, 252–259 [in Ukrainian].

7. Moroz S. A. *Derzhavne upravlinnia ta universytets'ka avtonomiia v systemi rozvytku trudovoho potentsialu vyschoho navchal'noho zakladu* [State administration and university autonomy in the system of development of labor potential of a higher educational institution]. *Visnyk NUTsZU (Serii «Derzhavne upravlinnia»)*. – Bulletin of NUTZU (Series "Public Administration"), 1 (4), 18–26 [in Ukrainian].

8. Moroz S. A. *Mistse ta rol' trudovoho potentsialu VNZ u formuvanni ta rozvytku natsional'noi humanitarno-tekhnicnoi elity: derzhavno-upravlins'kyj aspekt* [Location and role of the labor potential of universities in the formation and development of the national humanitarian and technical elite: the state-management aspect]. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsial'nymy systemamy*. – The theory and practice of management of social systems, 3, 102–110, [in Ukrainian].

9. Moroz S.A. & Moroz V. M.. *Zmist definitsii «iakist' vyschoi osvity» v konteksti naukovykh pohliadiv predstavnykiv skhidnoevropejs'kykh naukovykh shkil* [The content of the definition of "quality of higher education" in the context of the scientific views of the representatives of East European scientific schools]. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsial'nymy systemamy: filosofii, psykholohii, pedahohika, sotsiologhiia* – The theory and practice of social systems management: philosophy, psychology, pedagogy, sociology, 2, 58–71[in Ukrainian]

10. *Pasport spetsial'nosti 13.00.06 – Teoriia ta metodyka upravlinnia osvitoiu* [Passport of specialty 13.00.06 - Theory and methodology of education management]. *Pro zatverdzhennia pereliku pasportiv u haluzi pedahohichnykh nauk* [About approval of the list

of passports in the field of pedagogical sciences]. Postanova Prezdydii vyschoi atestatsijnoi komisii Ukrainy vid 14.09.2006, № 6-06/8.[Resolution of the Presidium of the Higher Attestation Commission of Ukraine dated September 14, 2006, No. 6-06 / 8] n.d.) Retrieved from: [file:///D:/user/Downloads/13_00_06%20\(1\).pdf](file:///D:/user/Downloads/13_00_06%20(1).pdf) [in Ukrainian]

11. Proekt kontseptsii rozvytku osvity Ukrainy na period 2015–2025 rokiv [The project of the concept of the development of Ukrainian education for the period 2015-2025]. Hromads'ke obhovorennia: 2014 rik [Public discussion: 2014]. Ofitsijnyj veb-sajt Ministerstva osvity i nauky Ukrainy[Official website of the Ministry of Education and Science of Ukraine]. (n.d.) Retrieved from: <http://old.mon.gov.ua/ua/pr-viddil/1312/1390288033/1414672797/> [in Ukrainian]

12. Rankove zasidannia shostoї sesii Verkhovnoi Rady vos'moho sklykannia: 14.07.2017 [Morning session of the sixth session of the Verkhovna Rada of the eighth convocation: 07/14/2017]. Informatsijne upravlinnia Aparatu Verkhovnoi Rady Ukrainy [Information Office of the Verkhovna Rada of Ukraine]. Verkhovna Rada Ukrainy: ofitsijnyj veb-portal[Verkhovna Rada of Ukraine: official web-portal.] (n.d.) Retrieved from: <http://rada.gov.ua/news/Novyny/147341.html> [in Ukrainian]

13. Systemy upravlinnia iakistiu: osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2005, IDT). DSTU ISO 9000:2007. Natsional'nyj standart Ukrainy. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2008.[Quality Management Systems: Key Terms and Glossary of Terms (ISO 9000: 2005, IDT). DSTU ISO 9000: 2007. National Standard of Ukraine. Kyiv: Derzhspozhyvstandart of Ukraine, 2008.] (n.d.) Retrieved from: http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf [in Ukrainian]

14. Sharov O.I. 2017-ho systemu vyschoi osvity ochikuiut' chotyry kliuchovi zminy [Four key changes await the 2017 education system] Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy: novyny vid 16.01.2017. – Ministry of Education and Science of Ukraine: news from 16.01.2017. (n.d.) Retrieved from: <http://mon.gov.ua/usi-novivni/novini/2017/01/16/«2017-go-sistemu-vishhoyi-osviti-ochikuyut-chotiri-klyuchovi-zmini»,---direktor-departamentu/> [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редколегії: 13.08.2017