

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПРОЦЕСІВ

Сорокін С.О., Захватова Т.Є., Єгоров А.Б.

Харківський національний університет радіоелектроніки,

Україна, м. Харків, stepan.sorokin@nure.ua ,

tetiana.zakhvatova@nure.ua , andriy.yegorov@nure.ua

Анотація. Розглянуто сучасні підходи до забезпечення якості освітніх процесів у закладах вищої освіти з використанням міжнародних стандартів менеджменту якості. Проаналізовано ключові відмінності між виробничими та освітніми організаціями, що зумовлюють специфіку впровадження систем управління якістю в закладах освіти. Охарактеризовано основні нововведення стандарту ISO 21001:2025, зокрема посилення орієнтації на здобувача освіти, інклюзію, цифровізацію та сталий розвиток.

Ключові слова: *освітній процес, управління якістю освіти, стандартизація систем менеджменту*

Вступ. Забезпечення якості освіти є одним із пріоритетних завдань сучасної освітньої політики як на національному, так і на міжнародному рівнях. Упродовж останніх десятиліть вищі навчальні заклади (ВНЗ) світу активно впроваджують системи менеджменту якості (СМЯ), намагаючись адаптувати промислові стандарти серії ISO 9000 до специфіки освітньої діяльності. Разом із тим практика засвідчує, що понад 300 університетів у США, Канаді, Великобританії, Польщі, Китаї та інших країнах, які сертифікували СМЯ на основі принципів TQM (Total Quality Management), не увійшли до жодного зі світових рейтингів. Це свідчить про невідповідність загальнопромислової моделі ISO 9000 специфіці освітніх організацій і обумовлює необхідність розробки та впровадження спеціалізованих стандартів управління якістю освіти (Zakhvatova, &

Yegorov, 2024).

Зараз вже опубліковано і впроваджується друга редакція спеціалізованого стандарту – ISO 21001:2025 Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use, яка суттєво розширює і поглиблює підходи до управління якістю в освітніх організаціях (International Organization for Standardization [ISO], 2025).

Мета дослідження – визначення специфіки впровадження систем менеджменту якості в освітній сфері та систематизація ключових нововведень стандарту ISO 21001:2025 для обґрунтування доцільності його застосування у вітчизняних закладах освіти.

Результати дослідження та їх обговорення. Освітні організації мають суттєві відмінності від виробничих підприємств, що ускладнює пряме перенесення принципів промислових стандартів якості на освітню діяльність. До головних специфічних характеристик освітнього процесу належать: стрімка мінливість та оновлення знань; подвійна роль здобувача освіти як споживача послуги та суб’єкта процесу перетворення; індивідуальність потреб, здібностей і ресурсів кожного студента; неможливість зберігання освітньої послуги та її споживання безпосередньо в процесі надання; складність формалізації освітнього процесу як творчої наукової задачі; необхідність багаторазового повторення процесу навчання для одного суб’єкта; специфічність контролю якості діяльності педагога як основного суб’єкта надання послуги (Єгоров, Малишкіна, & Лохмачьов, 2010).

ISO 21001 є міжнародним стандартом для систем управління освітніми організаціями (Educational Organization Management System – EOMS). Він охоплює всі типи освітніх закладів: від загальноосвітніх шкіл та університетів до корпоративних навчальних центрів і систем дистанційної освіти. Стандарт забезпечує чітку основу для узгодження цілей навчального закладу з потребами здобувачів освіти, сприяє

впровадженню інновацій, забезпечує послідовність та постійне покращення результатів освітньої діяльності.

Оновлена версія ISO 21001:2025 (ISO, 2025) вносить низку принципів змін порівняно з редакцією 2018 року:

– по-перше, значно посилено орієнтацію на здобувача освіти. Запроваджено нові показники ефективності, що пов’язують стратегічні цілі закладу з вимірюваними освітніми результатами;

– по-друге, суттєво розширено положення щодо інклюзії, доступності та рівності в освіті. ISO 21001:2025 (ISO, 2025) передбачає нові механізми підтримки вразливих груп здобувачів освіти, зокрема тих, хто навчається дистанційно (Захватова, & Єгоров, 2024);

– по-третє, окрему увагу приділено цифровій та стратегічній інтеграції. Стандарт містить практичні рекомендації щодо організації цифрового навчання;

– по-четверте, ISO 21001:2025 (ISO, 2025) більш цілісно інтегрує концепцію сталого розвитку, чітко узгоджуючи вимоги стандарту з Ціллю сталого розвитку ООН № 4 «Якісна освіта»;

– по-п’яте, удосконалено інструменти управління ризиками та оцінювання.

Впровадження EOMS на основі ISO 21001:2025 надає закладам освіти комплекс суттєвих переваг:

– узгодження освітньої діяльності з місією та стратегічними цілями організації;

– підвищення рівня задоволеності здобувачів освіти та персоналу;

– підтримку інклюзивної та справедливої освіти;

– зміцнення репутації та суспільної довіри до закладу;

– стимулювання інновацій і безперервного вдосконалення;

– здатність ефективно задовольняти потреби різних категорій здобувачів, включаючи учасників програм дистанційного та неперервного навчання.

Висновки. Системи менеджменту якості, що розроблені для промислових підприємств, не є повністю адекватними для впровадження в освітніх організаціях без урахування їхньої специфіки. Міжнародний стандарт ISO 21001:2025 являє собою спеціалізований інструмент управління якістю і є найбільш наближеним до особливостей освітніх організацій.

Перспективою подальших досліджень є розробка методичних рекомендацій щодо поетапного впровадження EOMS на основі ISO 21001:2025 у закладах вищої освіти України з урахуванням особливостей вітчизняної освітньої системи та умов воєнного часу.

Список джерел інформації:

1 Єгоров, А. Б., Малишкіна, К. С., & Лохмачьов, Р. В. (2010). Модель процесу навчання дисципліни. *Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних Сил*, 3(25), 208-212.

2 Захватова, Т. І., & Єгоров, А. Б. (2024). Фізичне виховання в університеті при дистанційному навчанні. In *Proceedings of the XXI International scientific and practical conference “Scientific Achievements and Innovations as a Way to Success”* (pp. 189-193). International Scientific Unity.

3 International Organization for Standardization. (2025). *ISO 21001:2025 Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*.

4 Zakhvatova, T., & Yegorov, A. (2024). Conceptual model of computer-based learning system. In *Proceedings of the XXVII International Scientific and Practical Conference “Prospects of Scientific Research in the Conditions of the Modern World”* (pp. 159-161). International Scientific Unity.

5 United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2015, September 25). *Sustainable development: Goal 4: Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all*.

<https://sdgs.un.org/goals/goal4>