

УДК 658:338.2

DOI: 10.31891/2307-5740-2019-276-6-54-58

ДИБАЧ І. Л.

Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова, м. Миколаїв

КОГНІТИВНІ ОЗНАКИ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДАМ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Трансформації в освітянській сфері висувають нові вимоги до якості освітніх послуг, що надаються вітчизняними закладами вищої освіти. Неоднозначність у тлумаченні природи управління якістю освітніх послуг обумовило мету роботи - розробка когнітивних ознак процесу управління якістю послуг у сфері вітчизняної вищої освіти, що дозволить опрацювати процеси менеджменту якості вищої освіти. При проведенні дослідження використано системний та ситуаційний підхід, а також когнітивні, концептуальні, евристичні методи, методи аналізу та синтезу. Об'єктом дослідження виступають процеси управління якістю освітніх послуг вітчизняних закладів вищої освіти, предметом дослідження є сутність, зміст та когнітивні особливості процесу управління якістю освітніх послуг. В статті з'ясовано, що відповідно до міжнародних та національних стандартів формування та удосконалення якості освітніх послуг ЗВО відбувається за рахунок трьох основних підсистем: внутрішнього забезпечення якості, зовнішнього забезпечення якості та забезпечення незалежної діяльності Національного агентства з забезпечення якості вищої освіти та незалежних установ оцінювання. Встановлено, що першочерговою задачею аналізу якості вищої освіти є виявлення чинників, які впливають на рівень розвитку людського, соціального й інтелектуального капіталу, що формується за допомогою інститутів вищої освіти. В роботі систематизовано основні напрями, методологічні і методичні підходи до аналізу якості вищої освіти, визначені відповідно до принципів управління якістю освітніх послуг ЗВО на ринку праці та методології аналізу складних об'єктів, які передбачають наявність різних типів інформаційно-статистичних та аналітичних баз даних і метаданих щодо основних індикаторів якості вищої освіти. Визначено три типи класифікацій у ґрунтовному аналізі якості освітніх послуг: основні сфери реалізації освітніх послуг з урахуванням середовища існування соціуму; основні стейкхолдери, які зацікавлені у реалізації певних цілей закладів вищої освіти; основні види діяльності організації, які забезпечують реалізацію її ключових цілей і функцій. Сформульовано об'єкти аналізу якості освітніх послуг закладів вищої освіти на ринку праці: задоволеність споживачів; якість інституційного середовища; результативність діяльності; якість постачальників.

Ключові слова: заклади вищої освіти, освітні послуги, когнітивні ознаки, методи оцінки якості освіти.

DYBACH I.

Admiral Makarov National University of Shipbuilding, Mykolaiv

COGNITIVE FEATURES OF THE QUALITY MANAGEMENT PROCESS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Transformations in the educational field place new demands on the quality of educational services provided by domestic higher education institutions. The ambiguity in the interpretation of the nature of quality management of educational services has led to the purpose of the work - the development of cognitive features of the process of quality management services in the field of domestic higher education, which will allow to process the processes of quality management of higher education. The study used a systematic and situational approach, as well as cognitive, conceptual, heuristic methods, methods of analysis and synthesis. The object of the research is the quality management processes of educational services of domestic higher education institutions, the subject of the study is the nature, content and cognitive features of the process of quality management education services. The article found that, in accordance with international and national standards, the formation and improvement of the quality of educational services in higher education institutions is at the expense of three main subsystems: internal quality assurance, external quality assurance, and independent activity of the National Agency for Quality Assurance in Higher Education and independent institutions. evaluation. It is established that the primary task of analyzing the quality of higher education is to identify the factors that influence the level of development of human, social and intellectual capital, which is formed with the help of institutions of higher education. The main systematic, methodological and methodological approaches to the analysis of the quality of higher education are systematized, determined in accordance with the principles of quality management of educational services in the labor market and the methodology of analysis of complex objects, which presuppose the presence of different types of information-statistical and analytical databases and metadata. on the main indicators of higher education quality. There are three types of classifications identified in a thorough analysis of the quality of educational services: the main areas of implementation of educational services, taking into account the environment of the society; major stakeholders who are interested in achieving the specific goals of a higher education institution; basic activities of the organization that ensure the realization of its key goals and functions. Objects of analysis of quality of educational services of higher education institutions in the labor market are formulated: consumer satisfaction; the quality of the institutional environment; efficiency of activity; quality of suppliers

Key words: higher education institutions, educational services, cognitive features, methods of assessing the quality of education.

Постановка задачі. Масовий характер вищої освіти, а також процеси інтернаціоналізації обумовлюють актуальність розгляду проблем, що пов'язані зі забезпеченням, управлінням якістю освітніх послуг закладами вищої освіти (ЗВО), не лише на національному, а й глобальному рівні. У доповіді ЮНЕСКО щодо підготовки глобальної конвенції про визнання кваліфікацій вищої освіти [1] акцентується увага на якість підвищенні освіти, як одного із чинників, що впливає на процеси інтернаціоналізації вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальність питань управління якістю освітніх послуг підкреслюється численними публікаціями як вітчизняних так і закордонних вчених. Так, вагомий внесок у дослідження теоретико-методичних аспектів управління якістю послуг ЗВО здійснили Андрущенко В.,

Вакарчук І., Вакульчик О., Вебер М., Згуровський М., Кальней В., Корсак К., Мицик І., Оболенська Т., Парсяк В., Перчук О., Родіонов О., Серкін К., Субетто А., Е. Тоффлер та інші.

Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Зростанням інтересу дослідників до системи забезпечення якості освітніх послуг пояснюється наявність значної кількості підходів трактувати сутності досліджуваної категорії, які іноді мають суперечливий характер. На нашу думку, однак, сутність у розумінні сутності якості послуг ЗВО, узгодженість у питаннях, пов'язаних із визначенням особливостей вимірювання якості послуг, визначення реально існуючих проблем та чинників, що до них призвели, є запорукою прийняття виважених управлінських рішень. В цьому контексті розуміння потребують початкові етапи управлінського рівня, які часто залишаються поза увагою дослідників.

Мета дослідження полягає у визначенні когнітивних ознак процесу управління якістю послуг у сфері вітчизняної вищої освіти, що дозволить опрацювати процеси менеджменту якості вищої освіти.

Методи, об'єкт та предмет дослідження. Методологічним підґрунтям дослідження стали системний та ситуаційний підхід. Використовувалися когнітивні, концептуальні, евристичні методи, методи аналізу та синтезу. Об'єктом дослідження є процес управління якістю освітніх послуг вітчизняних ЗВО.

Предметом дослідження виступають сутність, зміст та когнітивні особливості процесу управління якістю освітніх послуг.

Основний матеріал. В міжнародних документах (європейський проект Тюнінг, Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти), а також національному законодавстві України про вищу освіту (ст. 16 Закону України «Про вищу освіту» [2] закладені основи формування та удосконалення якості освітніх послуг ЗВО за рахунок трьох основних підсистем:

– внутрішнього забезпечення якості, тобто періодичний моніторинг на рівні провайдера вищої освіти якості освітніх програм, успішності здобувачів вищої освіти, забезпечення підвищення кваліфікації персоналу ЗВО, дотримання принципів доброчесності, забезпеченість ресурсами, доступність інформації про освітні програми, ступені вищої освіти та кваліфікації;

– зовнішнього забезпечення якості, зокрема, доступне і зрозуміле звітування, оприлюднення критеріїв прийняття рішень щодо стандартів і рекомендацій забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти, наявність системи проведення процедур зовнішнього забезпечення якості зовнішніми акредитаційними агентствами;

– забезпечення незалежної діяльності Національного агентства з забезпечення якості вищої освіти та незалежних установ оцінювання.

Існують декілька підходів до визначення сутності якості вищої освіти, а відтак – її основних критеріїв обумовлюють актуальність для реалізації аналітичних функцій управління вищою освітою завдань чіткого визначення та узгодження показників оцінювання якості різними групами її суб'єктів. Одночасно європейські експерти – виконавці проекту Тюнінг – вважають, що у підсумку відповідальними за розробку, підтримку та підвищення якості вищої освіти є насамперед університети, їх співробітники та студенти, так як якщо викладацький склад і студенти не зацікавлені в підвищенні якості, зовнішні стейкхолдери чи агенти матимуть змогу лише зафіксувати наявність проблеми, але вони не можуть створювати і впроваджувати якісні програми [3].

Таким чином, для національної системи вищої освіти актуальним завданням є обґрунтування комплексу показників-індикаторів, які забезпечують функціонування передбаченої законом України «Про вищу освіту» внутрішньої і зовнішньої підсистем управління якістю, для проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості, результати якого можуть використовувати суб'єкти прийняття рішень на різних рівнях для підвищення конкурентоспроможності у вищій освіті.

Постановка і вирішення завдань, які пов'язані з забезпеченням якості вищої освіти на національному, регіональному і міжнародному рівнях, передбачає наявність відповідного інституційного середовища й орієнтується на урахування різних груп внутрішніх і зовнішніх суб'єктів вищої освіти, тобто врахування стандартів єдиної системи забезпечення якості вищої освіти в ЄПВО (стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості; розвиток незалежних акредитаційних агентств із забезпечення якості; формування європейського реєстру акредитаційних агентств та включення до нього відповідно до визначених критеріїв національних структур; право ЗВО самостійно обирати з реєстру агентство для зовнішнього оцінювання якості відповідно до власних моделей розвитку; ухвалення уповноваженими державними органами рішення про ліцензування ЗВО й обсягів його фінансування на підставі результатів зовнішньої оцінки акредитованим агентством).

Для детального аналізу аспектів управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти на ринку праці раціонально використати результати аналізу системно-структурного, стратегічного та інституційного з урахуванням інтересів зацікавлених сторін, а також для управління якістю освітніх послуг як на національному, так і на регіональному рівнях.

Орієнтуючись на різні пріоритети, суб'єктів вищої освіти можуть оцінювати її якість на підставі різних критеріїв, проте базовим підходом до оцінювання якості освітніх послуг на міжнародному та національному рівнях є компетентнісний підхід, який дозволяє досягти відповідності набутих знань, умінь і навичок цілям особистісного і суспільного розвитку.

Визначення цілей, основних складових об'єкту аналізу, критеріїв оцінювання як на індивідуальному, організаційному та суспільному рівнях розвитку важливо для концептуалізації основних аспектів управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти на ринку праці (табл. 1).

Таблиця 1

Когнітивні особливості сутності визначення якості освітніх послуг вищої освіти на ринку праці

Характеристика	Сутність
Сутність поняття	комплексною характеристикою, яка враховує існування різних ієрархічних та інституційних рівнів функціонування систем вищої освіти, а саме сукупності набутих компетентностей суб'єктів вищої освіти, галузі освіти та суспільної життєдіяльності та результату діяльності освітніх провайдерів
Мета аналізу якості освітніх послуг закладів вищої освіти	визначення резервів підвищення якості з урахуванням інтересів суб'єктів вищої освіти, потенціалу і результатів діяльності провайдерів вищої освіти, а також рівнів функціонування систем вищої освіти – локального, регіонального та національного
Об'єкт аналізу якості вищої освіти	компетентності (знання, навички та вміння), якість яких розглядають як результат функціонування локальних, регіональних, національних ЗВО, зокрема, якості процесів реалізації ними основних функцій (навчання, наукові дослідження, послуги громадськості), ресурсного забезпечення та системи менеджменту
Критерії аналізу якості вищої освіти	відповідність очікуваним цілям, потребам, визначеним стандартам різних груп стейкхолдерів вищої освіти, а також задоволеність різних категорій споживачів (студентів, працевлаштувачів, суспільства загалом) освітніх продуктів їхніми характеристиками.

Глобальною метою аналізу якості вищої освіти є виявлення чинників, які впливають на рівень розвитку людського, соціального й інтелектуального капіталу, що формується за допомогою інститутів вищої освіти (таблиця 2).

Механізм підвищення якості ЗВО в країнах ЄС передбачає [4; 5]:

- розробку освітніх програм у співпраці з працевлаштувачами й інститутами ринку праці, а також на підставі використання даних про працевлаштування випускників, компетентності на ринку праці та прогнози його розвитку;

- диверсифікацію форм навчання (дистанційна, модульна, змішана тощо), а також навчання дорослих протягом усього життя;

- індивідуалізацію навчання та удосконалення методів викладання і досліджень за рахунок використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, віртуальних платформ навчання;

- безперервного професійного розвитку персоналу ЗВО та його фінансового стимулювання;

- розвитку програм докторського рівня відповідно до Принципів інноваційної докторської підготовки.

Відповідно до розроблених Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) [6; 7], створено окремий розділ стандарту ISO 9001 «Вимір, аналіз та вдосконалення», в якому зазначається, що організація має визначати, планувати та виконувати дії з вимірювання і моніторингу якості – об'єктами з вимірювання мають стати:

- задоволеність споживача/замовника;

- процеси діяльності (їхні основні характеристики: ресурси, технології, тенденції змін);

- продукти як результати діяльності (відповідність вимогам);

- постачальники.

Провівши аналіз існуючих практик моніторингу якості освітніх послуг ЗВО, як однієї з головних передумов її конкурентоспроможності, визначено, що сьогодні такий моніторинг та процес управління в цілому не має системного характеру. В Україні функціонує достатня кількість державних і недержавних аналітичних центрів, які аналізують якість ЗВО в Україні, у тім числі в рамках міжнародних і європейських проєктів, подібні аналітичні дослідження, але їх діяльність сфокусована лише на окремих аспектах якості ВО чи груп їх індикаторів.

Узагальнення теоретико-методологічних підходів до розуміння сутності та оцінювання якості освітніх послуг дає підстави виділити три типи класифікацій у подальшому аналізі досліджуваного об'єкту:

- 1) основні сфери реалізації освітніх послуг з урахуванням середовища існування соціуму: правового, соціального, економічного, екологічного – відповідно до яких можна позначити за концептуальними цілями розвитку цих середовищ;

- 2) основні стейкхолдери, які зацікавлені у реалізації певних цілей ЗВО, зокрема, персонал, споживачі, партнери, громада (населення регіону чи країни);

- 3) основні види діяльності організації, які забезпечують реалізацію її основних цілей і функцій, а саме освітня діяльність, наукові дослідження, послуги громадськості.

Поєднання різних підходів до розуміння змісту і основних складових або рівнів (внутрішнього і зовнішнього середовища) освітніх послуг дає змогу описати досліджувані об'єкти комплексом якісних та кількісних оцінок.

Серед основних кроків на шляху до розвитку культури якості вищої освіти міжнародні та українські експерти називають створення за допомогою сучасних інформаційних технологій спеціальної платформи для прямого зв'язку між суспільством і освітою, яка би забезпечила [8]: доступ громадськості до інформації про існуючу систему освіти, її учасників і відповідні процеси; посилення громадського впливу та контролю

за правдивістю інформації про систему освіти за допомогою соціальних механізмів перевірки та контролю; можливість отримати об'єктивні аналітичні висновки й оцінки у вигляді статистик, рейтингів тощо на основі первинної інформації про систему освіти.

Таблиця 2

Напрямки аналізу при формуванні концептуального підходу до управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти

Вид аналізу	Системно-структурний аналіз	Стратегічний аналіз	Інституційний аналіз
Мета аналізу	Визначення резервів підвищення ефективності використання ресурсів та організації процесів діяльності у сфері вищої освіти	Розробка стратегії, розвитку якості освітніх послуг на інституційному, регіональному та національному рівнях	Аналіз стратегій та політики у сфері вищої освіти на різних рівнях управління з урахуванням інтересів суб'єктів
Об'єкти аналізу	1. Ресурси сфери вищої освіти. 2. Процеси діяльності в сфері вищої освіти. 3. Результати – продукти діяльності закладів вищої освіти	1. Внутрішнє середовище 2. Зовнішнє середовище	1. Суб'єкти сфери вищої освіти (цінності, потреби, поведінка); 2. Продукти сфери вищої освіти
Предмет аналізу	Результати діяльності Постачальники (абітурієнти)	Якість інституційного середовища	Задоволеність споживача/замовника (студенти, працевдавці)
Показники аналізу	Рівень працевлаштування випускників за фахом; кількість і частка студентів – переможців міжнародних і національних освітніх і наукових конкурсів; середня успішність студентів; частка відрхованих студентів; кількість і частка іноземних студентів; частка студентів, які беруть участь у програмах міжнародної кредитної мобільності; кількість наукових публікацій у виданнях, що індексуються в МНБД, у розрахунку на одного НПП; H-index у Scopus, Web of Science; кількість запатентованих наукових розробок; кількість отриманих національних і міжнародних премій у галузі освіти і науки; позиція ЗВО у рейтингах; середній бал документа про освіту абітурієнтів; середній конкурсний бал абітурієнта; частка абітурієнтів із середнім конкурсним балом	Наявність задекларованої у відповідних документах стратегії, політики та процедур забезпечення якості вищої освіти; наявність структурних підрозділів, які відповідають за моніторинг якості; кількість зафіксованих випадків порушень доброчесності; кількість кандидатів і докторів наук у розрахунку на 100 студентів; частка НПП, які беруть участь у міжнародних освітніх і наукових проєктах, програмах академічної мобільності; середній вік НПП; кількість і частка студентів, які беруть участь у програмах академічної мобільності; кількість одиниць комп'ютерної техніки у розрахунку на 100 студентів; використання сучасних технологій	Рівень задоволення студентів якістю ЗВО; рівень задоволення випускників здобутим фахом ЗВО; рівень задоволення працевдавців якістю підготовки випускників ЗВО
Методологічні та методичні підходи й інструменти	Якісний і кількісний аналіз постачальників ЗВО; графічні методи: діаграми Паретто, причинно-наслідкові діаграми Ісікави; методи аналізу взаємозв'язків кількісних та якісних параметрів якості, які характеризують ресурси, результати і менеджмент вищої освіти; SWOT-аналіз для розробки стратегій розвитку систем управління якістю у вищій освіті; евристичні методи в об'єктуванні зон ризику в управлінні якістю ВО; побудова контрольних карт якості для аналізу навчальних досягнень і виявлення курсів; моделювання і прогнозування попиту і пропозиції на ринку праці та ринку освітніх послуг	Вивчення та системний аналіз нормативно-правової бази, стратегічних та інших документів з питань якості ВО; аналіз адміністративних та інших даних про по-рушення академічної доброчесності у ЗВО; економіко-статистичний аналіз стану та ефективності використання ресурсного потенціалу ЗВО, сучасних інформаційних технологій; аналіз прогностичної валідності успішності студентів на всіх етапах оцінювання знань; побудова та аналіз міжнародних, національних рейтингів ЗВО, кафедр за критеріями якості	Соціологічні опитування, анкетування студентів, викладачів, дослідників, працевдавців, випускників; фокус-групи, глибинні інтерв'ю з різними групами стейкхолдерів ЗВО

Обговорення отриманих результатів. Враховуючи особливості структури вищої освіти, необхідності збалансування у ній інтересів різних суб'єктів визначено об'єкти аналізу якості освітніх послуг закладів вищої освіти на ринку праці, а саме: задоволеність споживачів (студенти, випускники, працевдавці тощо); якість інституційного середовища (інституцій, нормативно-правової бази, ресурсів і процесів діяльності); якість результатів діяльності; якість постачальників (абітурієнти, вчителі, заклади середньої освіти тощо).

Моніторинг якості освітніх послуг на даний момент проводяться під час певних процедур (наприклад, звітування до центральних виконавчих органів у галузі освіти і науки; поточного та підсумкового контролю знань студентів; атестації науково-педагогічних працівників; акредитації ЗВО, їхніх освітніх програм, спеціальностей; зовнішнього оцінювання освітньої програми/ЗВО недержавними; побудови міжнародних і національних рейтингів конкурентоспроможності ЗВО; зовнішнього незалежного оцінювання випускників шкіл і конкурсного відбору до ЗВО тощо), але при цьому практично немає єдиних показників, які дають змогу виконати порівняльний аналіз діяльності ЗВО за індикаторами публікаційної активності науково-педагогічних працівників, рівня їхньої участі у виконанні національних і міжнародних проєктів, договорів на комерційній основі, академічної мобільності студентів, викладачів і дослідників ЗВО, технічного стану активів ЗВО, їхнього фінансового забезпечення, що обумовлює актуальність комплексного підходу до визначення основних аспектів управління якістю освітніх послуг ЗВО на ринку праці.

Висновки. Підсумовуючи вище зазначене, приходимо до висновку, що в умовах трансформацій, які відбуваються у вищій школі, вкрай нагальними питаннями для ЗВО є забезпечення належного рівня якості їх послуг. Серед когнітивних особливостей процесу управління якістю освітніх послуг слід виділити окреслення цілей, основних елементів об'єкту аналізу, чинників оцінювання як на індивідуальному, організаційному та суспільному рівнях розвитку. Менеджменту вищої школи доцільно зосередити увагу на сферах реалізації освітніх програм, зацікавлених сторонах (стейкхолдерах) та функціональних особливостях закладу вищої освіти.

Література

1. Draft Preliminary Report Concerning the Preparation of a Global Convention on the Recognition of Higher Education Qualifications / United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2015). URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002347/234743E.pdf>.
2. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014. №1556-VII зі змінами та доповненнями. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
3. Quality enhancement at programme level: The Tuning approach. TUNING. Educational Structures in Europe. URL: <http://www.unideusto.org/tuningeu/qualityenhancement.html>.
4. Supporting growth and jobs – an agenda for the modernization of Europes higher education systems. Communication from the European Commission to the European Parliament, the Council. The European Economic and Social Committee and 523 the Committee of the Regions. Brussels, XXX. – COM (2011) 567/2. {SEC (2011) 1063}. 32 p. URL: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/policy/modernisation_en.pdf.
5. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналіт. огляд / уклад.: Добко Т., Золотарьова І., Калашнікова С. та ін.; за заг. ред. С. Калашнікової та В. Лугового. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2015. 84 с.
6. Quality / International Organization for Standardization (ISO).ISO/TS 19129:2009(en). URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#search>.
7. Quality management principles. International Organization for Standardization (ISO). URL: <http://www.iso.org/iso/pub100080.pdf>.
8. Концепція забезпечення якості вищої освіти / Портал забезпечення якості вищої освіти. URL: http://dovira.eu/images/QA_concept_Final.pdf.

References

1. Draft Preliminary Report Concerning the Preparation of a Global Convention on the Recognition of Higher Education Qualifications / United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2015). Retrieved from: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002347/234743E.pdf>.
2. Pro vyshchu osvitu: Zakon Ukrainy vid 01.07.2014. №1556-VII zi zminamy ta dopovnenniamy. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
3. Quality enhancement at programme level: The Tuning approach. TUNING. Educational Structures in Europe. Retrieved from: <http://www.unideusto.org/tuningeu/qualityenhancement.html>.
4. Supporting growth and jobs – an agenda for the modernization of Europes higher education systems. Communication from the European Commission to the European Parliament, the Council. The European Economic and Social Committee and 523 the Committee of the Regions. Brussels, XXX. – COM (2011) 567/2. {SEC (2011) 1063}. 32 p. Retrieved from: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/policy/modernisation_en.pdf.
5. Rozvytok systemy zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity v Ukraini: informatsiino-analit. ohliad / uklad.: Dobko T., Zolotarova I., Kalashnikova S. ta in.; za zah. red. S. Kalashnikovoi ta V. Luhovoho. Kyiv: DP «NVTs «Priorytety», 2015. 84 s.
6. Quality / International Organization for Standardization (ISO).ISO/TS 19129:2009(en). URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#search>.
7. Quality management principles. International Organization for Standardization (ISO). URL: <http://www.iso.org/iso/pub100080.pdf>.
8. Kontsepsiia zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity / Portal zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity. Retrieved from: http://dovira.eu/images/QA_concept_Final.pdf.

Рецензія / Peer review : 12.12.2019

Надрукована / Printed : 03.01.2020
Рецензент: д. е. н., проф. Войнаренко М. П.