УДК 37.07:006.35

Заєць С. В.
кандидат економічних наук, доцент, старший науковий співробітник відділу психологічного супроводу та соціально-педагогічної роботи ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти», Київ, Україна, zsv@bigmir.net
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-6133-1087

СЕРТИФІКАЦІЯ ЯКОСТІ В ОСВІТНІЙ СФЕРІ: ЗАСТОСУВАННЯ ISO 9001 ТА ISO 21001

Анотація. *Мета статті полягає в обґрунтуванні необхідності запровадження ISO 21001:2019 у діяльність вітчизняних освітніх організацій. Для досягнення цієї мети використано методи збору інформації та порівняльний аналіз, а також аналіз рядів динаміки. Досліджено стан сертифікації за міжнародними й вітчизняними стандартами у сфері забезпечення якості освіти впродовж 2018–2022 рр. Виокремлено специфіку стандарту ISO 21001, що визначає вимоги до системи менеджменту якості для освітніх організацій, його найбільш значущі відмінності від стандарту ISO 9001, який слугує засобом створення загальних стратегій якості. На основі оцінки частотності ключових слів стандартів ISO 9001 та ISO 21001 виконано їх порівняння. Встановлено, що впровадження стандартів управління якістю в освітній сектор є важливим кроком на шляху забезпечення належної якості освіти й підвищення її конкурентоспроможності. Для розуміння готовності впровадження ISO 21001:2019 проведено опитування представників адміністрації ЗВО. З'ясовано ставлення адміністрації ЗВО до використання стандартів ISO 9001 та ISO 21001. Результати опитування показали, що процес упровадження ISO 21001 у ЗВО гальмують діюча система акредитації, необов'язковість його введення, брак ресурсів (кадрових, фінансових). Серед шляхів упровадження ISO 21001 у діяльність вітчизняних ЗВО запропоновано розроблення національної політики впровадження ISO 21001 в освітній сектор, проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо переваг цього стандарту, надання фінансової підтримки ЗВО, які його впроваджують.*

Ключові слова: *сертифікація якості, ISO 9001, ISO 21001, системи управління якістю, заклади освіти, акредитація.*

JEL classification: D45, I25, L15.

DOI: 10.32987/2617-8532-2023-5-5-20.

Освіта є особливим сектором економіки, який має значний вплив на майбутнє країни. Реалізація заходів із поліпшення/сприяння якості освіти слугує важливим маркером для визначення місця нації в міжнародній конкуренції.

Четверта ціль сталого розвитку, прийнята ООН [1], спрямована на забезпечення всеохоплюючої і справедливої, якісної освіти та заохочення можливості навчання впродовж усього життя для всіх. Вказана ціль розв'язує два важливих завдання: 1) забезпечення належної якості освіти, 2) забезпечення рівності в наданні якісної освіти для всіх.

Засоби досягнення Цілей сталого розвитку є предметом широких обговорень у науковій літературі. Загальна екосистема в освітньому секторі потребує надійного підґрунтя, яке

© Заєць С. В., 2023

підтримується підвищенням компетентності викладацького й допоміжного персоналу всіх закладів освіти. Забезпечення якості освіти – це загальний термін, пов'язаний із багатьма інструментами, включаючи аудит, оцінку, акредитацію, бенчмаркінг, вимірювання показників ефективності, а також інші якісні та кількісні показники, що використовуються для моніторингу й підвищення якості освіти.

У рамках проєкту «Гарантія якості, готова до майбутнього» (Quality Assurance Fit for the Future, QA-FIT) [2], який координують Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти (ENQA), Європейська асоціація університетів (EUA), Європейська асоціація закладів вищої освіти (EURASHE), Європейський студентський союз (ESU), Європейський реєстр забезпечення якості вищої освіти (EQAR), Ірландська асоціація університетів (IUA), Фінський центр оцінювання освіти (FINEEC), Національний альянс студентських організацій у Румунії (ANOSR) та Міністерство освіти і науки Грузії, у червні 2022 р. стартувало опитування закладів вищої освіти (ЗВО) 41 із 49 країн Європейського простору вищої освіти (ЄПВО). Участь в опитуванні не взяли ЗВО Албанії, Азербайджану, Білорусі, Боснії та Герцеговини, Франції, Угорщини, Ліхтенштейну, Мальти й Ватикану. Мета проєкту QA-FIT – відображення стану забезпечення якості в ЄПВО та дослідження використання Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в ЄПВО (ESG) [3] на різних рівнях (європейському, національному, регіональному, інституційному); оцінка придатності ESG і потреби в розширенні сфери їх застосування, а також перспектив щодо майбутнього забезпечення якості в ЄПВО.

Результати опитування засвідчили, що ЗВО для розроблення своєї внутрішньої системи забезпечення якості використовують, окрім ESG, такі рамкові документи, настанови, підходи й критерії, як-от: спостереження; модель безперервного поліпшення процесів – цикл Демінга (Plan, Do, Check, Act (плануй, виконуй, перевіряй, дій) – PDCA); опитування студентів; загальний метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів (*Total Quality Management* – TQM); модель досконалості Європейського фонду управління якістю (*EFQM* Excellence Model); загальна схема оцінювання – модель CAF (Common Assesment Framework); стандарти ISO 9001:2015, ISO 21001:2018; ризик-менеджмент; Цілі сталого розвитку; Довідник користувача європейської кредитно-трансферної системи (ECTS Users' Guide) [2, с. 19].

Стандарти для систем управління якістю розробляє Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) [4]. Деякі з них є загальними, тобто їх можна застосовувати в будь-якій організації, будь-якого розміру чи бізнес-сегмента. Одним із таких стандартів є ISO 9001 «Система управління якістю» [5], який забезпечує широку платформу та мінімальні вимоги для впровадження системи менеджменту якості в організаціях усіх типів, включаючи освітній сектор. ISO 9001 побудовано на принципах TQM і ризикоорієнтованому підході на базі циклу PDCA. Кожна організація повинна адаптувати свою систему менеджменту відповідно до

вимог, зазначених у цьому стандарті, й демонструвати постійне підвищення продуктивності з часом. Те, що ISO 9001 має реальний вплив на продуктивність закладів освіти, доведено зарубіжними науковцями [6; 7].

Усвідомлюючи важливість якісної освіти для всіх, із метою уніфікації вимог до забезпечення якості освіти експерти Міжнародної організації зі стандартизації у 2018 р. розробили ISO 21001 [8] – перший в історії стандарт системи управління освітою для закладів освіти: університетів, шкіл, коледжів, дошкільних закладів, центрів освіти дорослих, професійної освіти, репетиторських і тренінгових центрів тощо. Він спрямований на поліпшення процесів та якості освітніх установ для задоволення потреб і очікувань тих, хто користується їхніми послугами.

Дослідження багатьох іноземних науковців [9–13] свідчать про те, що для освітніх організацій різниця між стандартами ISO 9001 та ISO 21001 є суттєвою. Перший вважається інструментом ділової ефективності або передової практики, яка використовується для внутрішньої системи управління організацій, тимчасом як другий сприяє продукуванню загальної ціннісної стратегії освітньої організації шляхом реалізації одного чи кількох із цих процесів: 1) створення інноваційного освітнього процесу з урахуванням потреб зацікавлених сторін; 2) розроблення політики й методів її проведення, що підвищують конкурентоспроможність закладу освіти, поліпшують економічні та соціальні умови в академічних спільнотах завдяки аналізу й прийняттю рішень щодо кожного виду діяльності – основного (набір учнів (здобувачів освіти), навчання, маркетингова діяльність, внутрішнє та зовнішнє інформування, показники результативності й ефективності, вплив на суспільство та ін.) або підтримуючого (інфраструктура, технології, набір персоналу, підвищення його кваліфікації, дослідження, наукові й технічні розробки тощо); 3) задоволення попиту на ринку праці на фахівців певного профілю та якості за рівнем компетентностей.

Вітчизняними науковцями підготовлено лише теоретичні умовиводи щодо потенційних переваг ISO 21001, оскільки в Україні ще жодний заклад освіти не впровадив ДСТУ ISO 21001:2019 [14].

Так, у праці А. П. Волівач [15] виконано порівняльний аналіз вимог вітчизняних стандартів ДСТУ ISO 9001:2015 [16] і ДСТУ ISO 21001:2019. Результати аналізу показали, що для освітніх установ ISO 21001 є більш придатним.

На думку О. В. Россошанської [17], ISO 21001:2018 є ідеальним інструментом для впровадження студентоцентрованого підходу до навчання та організації освітнього процесу, який, відповідно до Закону України «Про вищу освіту» [18], виступає в ролі системоутворювального. Проте впровадження новацій цього стандарту потребує не тільки формування відповідної культури управлінської діяльності, а й зміни середовища діяльності закладів освіти. Тому є потреба в додаткових роз'ясненнях та інтерпретації окремих положень, що не притаманні існуючому освітньому простору, який створювався на інших засадах.

О. М. Васілевський [19] також пропонує для внутрішньої системи ЗВО застосовувати стандарт ISO 21001:2018. Він наполягає на тому, що закладам

освіти, зокрема вищої освіти, доцільніше запроваджувати систему управління якістю, побудовану на стандарті ISO 21001, а не на ISO 9001.

На думку О. П. Воробйової [20], у галузі вищої освіти стандарт ISO 21001 та положення ESG [3] потрібно розглядати як взаємодоповнюючі елементи системи забезпечення якості. Дотримання цих стандартів є однією з умов поліпшення діяльності ЗВО, підвищення їхньої конкурентоспроможності, забезпечення реалізації міжнародних інтеграційних процесів, гармонізації освітнього простору й соціально-економічного розвитку країни.

С. М. Коваленко, О. С. Ромелашвілі, Т. В. Зборовська, О. Д. Благун [21] з'ясували, що всі вимоги ISO 21001:2018 є загальними та призначені для застосування в будь-якому закладі освіти, незалежно від форми, строків або способів навчання. Автори зауважують, що в стандарті ISO 21001 жодного разу не згадується слово «клієнт» і конкретно визначено, що заклад освіти має бути відданий задоволенню потреб не лише кожного їх набувача, а й усіх інших бенефіціарів освітніх послуг – у контексті вищої освіти це ринок праці та уряд. Дослідники також наголошують на тому, що впровадження системи управління в освітніх організаціях дасть їм змогу продемонструвати свою здатність підтримувати компетенції викладанням, навчанням чи дослідженнями, а також підвищити рівень задоволеності потреб усіх зацікавлених осіб.

Отже, розглянуті дослідження вітчизняних науковців не визначають кількість ЗВО, які використовують ISO 9001 та ISO 21001, не аналізують, яким чином ці стандарти реально сприяють підвищенню якості освіти на конкретних прикладах. Верифікована, повна інформація про ступінь поширення серед міжнародних і вітчизняних закладів освіти вказаних стандартів також відсутня.

Метою статті є розгляд переваг сертифікації якості закладів освіти за стандартами ISO 9001 та ISO 21001, обґрунтування необхідності запровадження сертифікації якості й розроблення пропозицій щодо шляхів активізації впровадження ISO 21001 у діяльність вітчизняних ЗВО. Для її досягнення поставлено такі завдання:

1) проаналізувати ступінь поширення й динаміку використання суб'єктами господарювання стандартів ISO 9001 та ISO 21001 у 2018–2022 рр., зокрема серед вітчизняних закладів освіти;

2) порівняти стандарти ISO 9001 та ISO 21001, визначити переваги й особливості їх застосування;

3) виявити перешкоди та запропонувати шляхи активізації впровадження ISO 21001 у діяльність вітчизняних ЗВО.

У роботі використано методи збору інформації, порівняльного аналізу, аналізу рядів динаміки.

ISO щорічно публікує базу даних із кількістю сертифікатів за країнами та промисловими секторами своїх основних стандартів, включаючи результати для ISO 9001 [22]. Варто зауважити, що опитування ISO не є повноцінною базою даних. Постачальниками даних є органи сертифікації, акредитовані членами IAF – Міжнародного форуму з акредитації[1],

[1] IAF (International Accreditation Forum) – глобальна асоціація організацій, що відповідають за атестаційне тестування стандартів у сфері систем менеджменту, продукції, послуг, персоналу тощо.

які беруть участь на добровільних засадах. Ступінь участі коливається від одного випуску опитування до іншого й може вплинути на його результати, особливо на рівні країни. Тому інтерпретацію результатів і будь-які висновки щодо тенденцій слід робити з урахуванням цих міркувань.

Останнє доступне опитування ISO-2022 засвідчило важливість стандарту ISO 9001 у всьому світі, оскільки він залишається основним. Це найбільш застосовуваний стандарт для забезпечення впевненості в здатності компанії відповідати вимогам до якості та підвищувати задоволеність споживачів у відносинах між постачальником і клієнтом. Тенденція видачі сертифікатів ISO 9001 у світі протягом 2018–2022 рр. характеризувалася зростанням (табл. 1).

Станом на 31 грудня 2022 р. у всьому світі діяло 1 265 216 сертифікатів ISO 9001 (на 17,4 % більше, ніж у 2021 р., коли загальна кількість сертифікатів перевищила один мільйон і досягла 1 077 884 од.).

Країни, що звикли до управління якістю в стилі ISO 9001, такі як Іспанія, Франція, Німеччина, переживають стагнацію. А Велика Британія, навпаки, отримала майже 9 тис. нових сертифікатів. До топ-10 країн із найбільшою кількістю сертифікатів у 2022 р. увійшли: Китай – 548 662 од., Велика Британія – 49 841 од., Німеч-

Таблиця 1

Сертифікація за стандартом ISO 9001:2015 у світі та в Україні впродовж 2018–2022 рр. (станом на 31 грудня)

Показник	2018	2019	2020	2021	2022
у світі					
Кількість дійсних сертифікатів, *од.*	878 664	880 007	916 842	1 077 884	1 265 216
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	100,2	104,3	122,7	144,0
до попереднього року	X	100,2	104,2	117,6	117,4
Кількість об'єктів, на які поширюються сертифікати, *од.*	1 180 965	1 215 726	1 299 837	1 463 153	1 666 172
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	102,9	110,1	123,9	141,1
до попереднього року	X	102,9	106,9	112,6	113,9
Кількість сертифікатів у секторі «Освіта», *од.*	13 459	12 459	12 309	11 751	11 718
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	92,6	91,5	87,3	87,1
до попереднього року	X	92,6	98,8	95,5	99,7
в Україні					
Кількість дійсних сертифікатів, *од.*	1 763	1 506	1 465	1 480	1 507
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	85,4	83,1	83,9	85,5
до попереднього року	X	85,4	97,3	101,0	101,8
Кількість об'єктів, на які поширюються сертифікати, *од.*	2 037	2 035	1 964	1 996	1 949
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	99,9	96,4	98,0	95,7
до попереднього року	X	99,9	96,5	101,6	97,6
Кількість сертифікатів у секторі «Освіта», *од.*	54	54	51	44	39
Динаміка, *%*					
до 2018 р.	100,0	100,0	94,4	81,5	72,2
до попереднього року	X	100,0	94,4	86,3	88,6

Складено автором за: [22].

чина – 48 228 од., Японія – 46 400 од., Індія – 38 883 од., Італія – 91 334 од., Іспанія – 36 565 од., США – 29 241 од., Франція – 21 802 од., Бразилія – 20 173 од. Основні зміни порівняно з 2021 р. такі: Китай досяг вражаючого прогресу, обігнавши всі інші країни та посівши перше місце; Велика Британія залишається динамічним ринком, а Таїланд і Малайзія наближаються до країн, що входять до топ-10, посівши 11-е й 12-е місця. Але, якщо розглядати загальну кількість сертифікатів, доданих у 2022 р., то провідними країнами, де відбулося зростання, є: Китай – 31 080 од., Велика Британія – 8 815 од., Бразилія – 3 153 од., Індія – 1 841 од., США – 1 667 од. У цілому в більшості країн зростання кількості сертифікатів ISO 9001 уповільнилося [22].

Наприклад, в Україні загальна кількість сертифікатів теж дещо зменшилася, з 1 763 од. у 2018 р. до 1 507 од. у 2022 р., проте у 2022 р. порівняно з 2021 р. зросла видача загального числа сертифікатів, на 1,8 % (*див.* табл. 1).

За кількістю сертифікатів ISO 9001 у галузі «Освіта» у 2022 р. лідерами були такі країни: Німеччина – 2 123 од., Іспанія – 1 972 од., Колумбія – 995 од., Італія – 889 од., Китай – 589 од., Індія – 532 од., Польща – 353 од., Мексика – 317 од., Малайзія – 293 од., Індонезія – 273 од., Велика Британія – 264 од. Стандарт ISO 9001 станом на 31 грудня 2022 р. використовує 39 українських ЗВО. Збільшення числа сертифікатів ISO 9001 у галузі «Освіта» у 2022 р. порівняно з 2021 р. спостерігалося в таких країнах, як Італія – 310 од., Іспанія – 113 од., Бразилія – 93 од., Велика Британія – 71 од., Малайзія – 49 од. [22].

Таким чином, тенденція зміни обсягів сертифікації ISO 9001 у всьому світі та в Україні зокрема вказує на те, що глобальні темпи зростання залишаються додатними, але менш інтенсивними, ніж у попередні роки, й в окремих країнах досягають точки стагнації. Незважаючи на значне міжнародне зростання кількості виданих сертифікатів ISO 9001, деякі країни вже досягли рівня насичення ринку за чисельністю суб'єктів господарювання, сертифікованих за ISO 9001.

Стандарт ISO 9001 не замінив акредитацію для ЗВО, але зазвичай виступає як додаткова сертифікація якості, котру прагнуть отримати певні ЗВО та/або вимагають інші зацікавлені сторони.

Після випуску стандарту ISO 21001:2018 у більшості ЗВО виникла дилема: продовжувати використовувати ISO 9001 чи прийняти новий ISO 21001? На відміну від ISO 9001, що містить вимоги до загальної системи управління якістю, ISO 21001 розроблено спеціально для освітніх організацій. Використання цього стандарту активно пропагується в багатьох країнах, проте його впровадження в закладах освіти ще не є дуже широким. Структура ISO 21001 дуже схожа на ISO 9001. Стандарт ISO 21001 має такі самі основні пункти, як ISO 9001, однак зміст пунктів і підпунктів відрізняється. Основні відмінності між цими стандартами наведено в табл. 2.

Оскільки ISO 21001 є новим стандартом, він досі не став популярним у світі. Опитування, проведене ISO у 2022 р. [22], не включало цей стандарт, тому немає достовірної інформації про точну кількість сертифіка-

Таблиця 2

Порівняння ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019

Вимоги ISO 9001:2015	Додаткові/специфічні/різні вимоги в ISO 21001:2019	Цикл PDCA
0. Вступ	Принципи системи управління в освітній організації (СУОО). Структура СУОО. Бачення, місія та стратегії	–
1. Сфера застосування	–	–
2. Нормативні посилання	–	–
3. Терміни та визначення понять	Специфічні визначення сфери освіти	
4. Середовище організації	СУОО	Плануй
5. Лідерство	Орієнтація на учнів (здобувачів освіти) та інших вигодонабувачів (бенефіціарів)	
6. Планування	–	
7. Підтримання системи управління	Додаткові вимоги до спеціальної освіти	Виконуй
8. Виробництво	Поточна діяльність. Додаткові вимоги до спеціальної освіти. Захист і прозорість даних учнів (здобувачів освіти)	
9. Оцінювання дієвості	Задоволеність учнів (здобувачів освіти), інших бенефіціарів і персоналу	Перевіряй
10. Поліпшування	Можливості для поліпшування	Дій
Додаток А. Пояснення нової структури, термінології та понять. **Додаток В.** Інші міжнародні стандарти щодо управління якістю та на системи управління якістю, розроблені технічним комітетом ISO/TC 176	**Додаток А.** Додаткові вимоги щодо дошкільної освіти. **Додаток В.** Принципи СУОО. **Додаток С.** Класифікація зацікавлених сторін освітніх організацій. **Додаток D.** Настанови щодо обміну інформацією із зацікавленими сторонами. **Додаток Е.** Процеси, кількісні показники та засоби в освітніх організаціях. **Додаток F.** Приклад порівняння з регіональними стандартами. **Додаток G.** Міркування щодо проблеми охорони здоров'я та безпеки в освітніх організаціях	Додатки

Складено автором за: [14; 16; 23].

тів, виданих відповідно до цього стандарту в різних країнах і в усьому світі.

В ISO 21001 міститься багато додатків, які пов'язують його з іншими відповідними стандартами (*див.* табл. 2). Зокрема, Додаток F стандарту ілюструє, як скласти порівняльну карту з іншими регіональними стандартами у сфері освіти. У стандарті також наведено приклад порівняння вимог з Європейською структурою забезпечення якості професійної освіти та навчання (EQAVET). За аналогічною схемою організації в будь-якій країні можуть порівняти ці вимоги з вимогами сертифікації/акредитації системи освіти своєї країни, якщо такі є.

Візуальне подання концептуальної моделі змісту текстів ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019 (за допомогою хмари слів, згенерованої у вебресурсі wordclouds.com) демонструє, що стандарт ISO 9001 більше зорієнтований на продукцію й вимоги до неї, а ISO 21001 – на організацію навчання учнів (рис. 1).

Отже, ISO 21001 для освітніх організацій є переважним, більш підходящим, оскільки він містить особливі терміни, спеціально призначені для навчання: «учень», «інші бенефіціари», «навчальна програма», «курси», а також пов'язані з ними атрибути, такі як результати навчання, оцінки, продукти. У цьому стандарті на-

а) ДСТУ ISO 9001:2015 б) ДСТУ ISO 21001:2019

Рис. 1. **Візуалізація частоти вживання ключових слів у тексті стандартів ISO 9001 та ISO 21001**

Побудовано автором за: [15; 17].

голошується, що замовники освітніх установ, на відміну від клієнтів звичайних компаній, беруть активнішу участь в освітньому процесі, таким чином вимагаючи більш інтенсивної взаємодії між установою як постачальником послуг та учнями. Крім того, сфера дії ISO 21001 ширша й глибша, ніж ISO 9001, як видно з додаткових пунктів і підпунктів. Це частково вказує на те, що управління закладом освіти є складнішим процесом, ніж управління більшістю інших організацій. Переваги сертифікації за ISO 21001 для закладів освіти показано на рис. 2.

Уявлення про кількість вітчизняних ЗВО, які мають сертифікати ISO, дають, зокрема, результати опитування «Системи внутрішнього забезпечення якості у вітчизняних закладах вищої освіти», що було проведе-

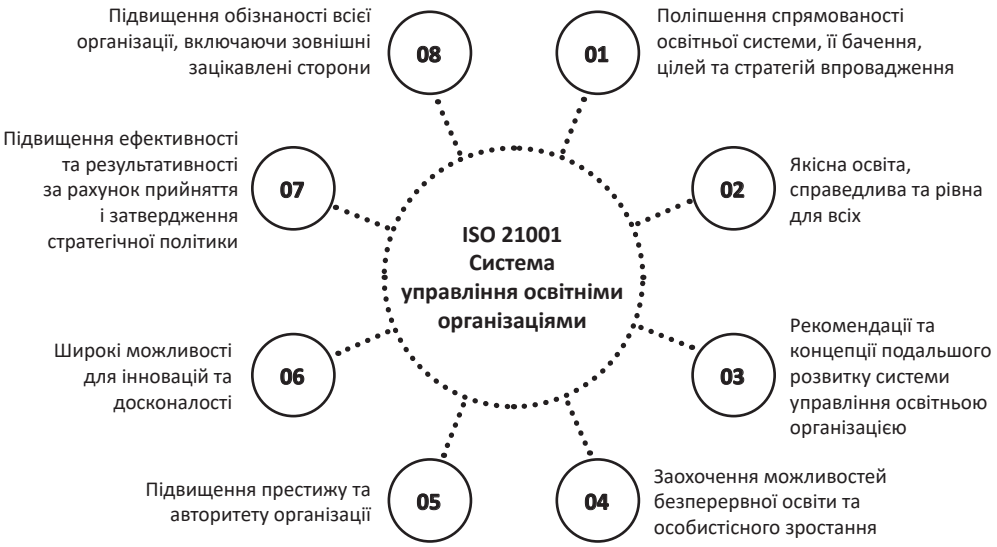

Рис. 2. **Переваги сертифікації ISO 21001**

Побудовано автором за: [15].

но в листопаді 2019 р. Національним агентством із забезпечення якості вищої освіти за підтримки Координатора проєктів ОБСЄ в Україні й Міжнародного фонду досліджень освітньої політики. Так, лише 50 закладів (зі 183 учасників опитування) мали сертифікати ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015. З-поміж них 46 державних, 3 приватних і 1 комунальний заклад. Серед власників сертифікатів ISO переважали медичні й технічні ЗВО: сертифікацію пройшли 50 та 45,2 % зазначених закладів відповідно й лише 14,3 % класичних університетів [24].

Зважаючи на те, що минуло п'ять років із моменту публікації міжнародного стандарту ISO 21001:2018, постає потреба в актуальній оцінці ситуації з його впровадженням в Україні.

Нова інформація про кількість ЗВО, які використовують або планують запровадити сертифікацію якості за міжнародними стандартами ISO 9001 та ISO 21001, міститься в дослідженні Інституту модернізації змісту освіти за результатами онлайн-опитування на тему: «Впровадження систем менеджменту якості в ЗВО», що було проведено у квітні – червні 2023 р. серед адміністрацій університетів [25].

Було опитано 125 представників адміністрації ЗВО, участь в опитуванні взяли 110 закладів , у т. ч. 90 державних, 3 комунальних і 7 приватних.

Результати опитування засвідчили, що лише 30 ЗВО (27,3 % загального числа учасників опитування) мали сертифікати ISO 9001, з них 27 державних та 3 приватних. Серед технічних ЗВО сертифікацію за ISO 9001 мали 43,3 % опитаних закладів, серед медичних – 23,3 %, серед класичних і педагогічних університетів – 13,3 %.

Більша частина опитаних ЗВО проходили сертифікацію ISO 9001 у 2011–2022 рр. 60 % ЗВО, сертифікованих за ISO 9001, вважають переваги сертифікації суттєвими, 40 % вказують на отримання певних переваг від сертифікації, негативні відгуки відсутні.

Упровадження ISO 9001 у ЗВО потребувало досить багато часу, ретельно продуманих кроків, щоб у перспективі отримати максимальну вигоду від використання цього стандарту. Більше половини сертифікованих університетів витратили на розгортання ISO 9001 від шести місяців до двох років, третина ЗВО впоралася за шість місяців (рис. 3).

Послугами сторонніх консультантів для розгортання стандарту ISO 9001 скористалися 57 % ЗВО, які пройшли сертифікацію. У майбутньому, для розгортання стандарту ISO 21001, звернутися до сторонніх консультантів та/або направити на відповідне навчання співробітників ЗВО планують 72 % опитаних представників адміністрації університетів.

Половина ЗВО, що мали сертифікати ISO 9001, планували впровадження міжнародного стандарту ISO 21001 у тривалій перспективі; 34 % опитаних представників адміністрації ЗВО, сертифікованих за ISO 9001, були не впевнені в необхідності впровадження цього стандарту; відповіді, які заперечують потребу в його впровадженні, відсутні.

Запровадити міжнародний стандарт ISO 21001 у своїх університетах через рік і в тривалій перспективі планують 52 % опитаних представників адміністрації ЗВО, серед приватних університетів їхня частка вища (55 %). Відповіді із запереченням планування впровадження

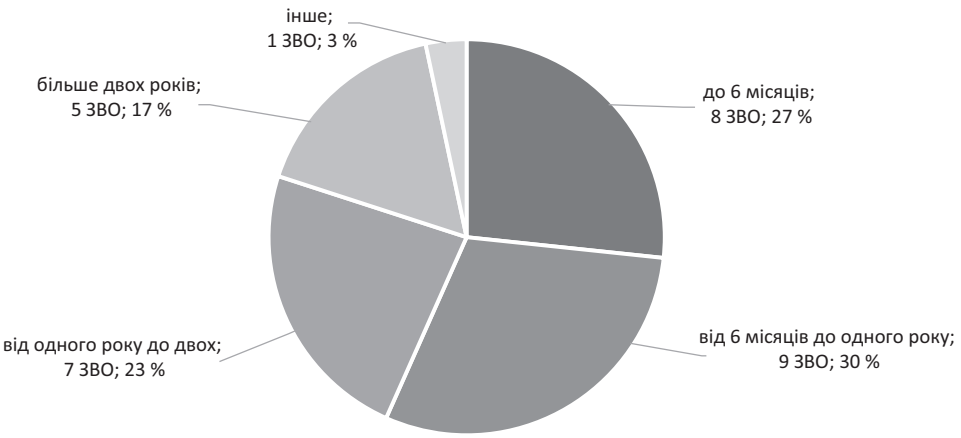

Рис. 3. **Розподіл ЗВО за часом, витраченим на розгортання стандарту ISO 9001,**
% опитаних ЗВО, що сертифіковані за цим стандартом

Побудовано автором за даними опитування, проведеного в межах дослідження щодо впровадження систем менеджменту якості.

ISO 21001 відсутні, водночас 2,9 % державних і комунальних ЗВО не зацікавлені в уведенні цього стандарту.

Розподіл відповідей на запитання про причини, які перешкоджають та/або гальмують упровадження ISO 21001 у ЗВО, наведено на рис. 4.

56,8 % опитаних згодні та майже згодні з тим, що наявність чинної системи акредитації, необов'язковість уведення ISO гальмують процес упровадження ISO 21001 у ЗВО. 49,6 % опитаних (згодні й майже згодні) вважають, що впровадженню цього стандарту перешкоджає брак ресурсів (кадрових, фінансових) у ЗВО. Відповідно, 44 і 40 % опитаних представників адміністрації вважають (тобто абсолютно згодні та майже згодні), що недостатня обізнаність щодо ISO 21001 і перевантаженість працівників ЗВО основними навчальними обов'язками й адміністративними завданнями також заважають упровадженню зазначеного стандарту. Аналіз розподілу відповідей показує, що представники адміністрації ЗВО переважно заперечують такі перешкоди на шляху впровадження ISO 21001 в університетах, як відсутність бажання у вищого керівництва ЗВО (абсолютно не згодні й майже не згодні – 80 %), опір змінам (60,8 %), незнання термінології, що вживається в цьому стандарті (56 %), наявність сертифіката ISO 9001 (52,8 %) [26].

Таким чином, перешкодами впровадженню ISO 21001 представники адміністрації вважають чинну систему акредитації та необов'язковість уведення стандартів ISO, брак кадрових і фінансових ресурсів, перевантаженість працівників ЗВО основними навчальними обов'язками й адміністративними завданнями.

Отже, результати досліджень свідчать, що стандарти ISO 9001 та ISO 21001 не дуже популярні у вітчизняному освітньому секторі, тому необхідно розробити стратегії їх упровадження на національному рівні (як

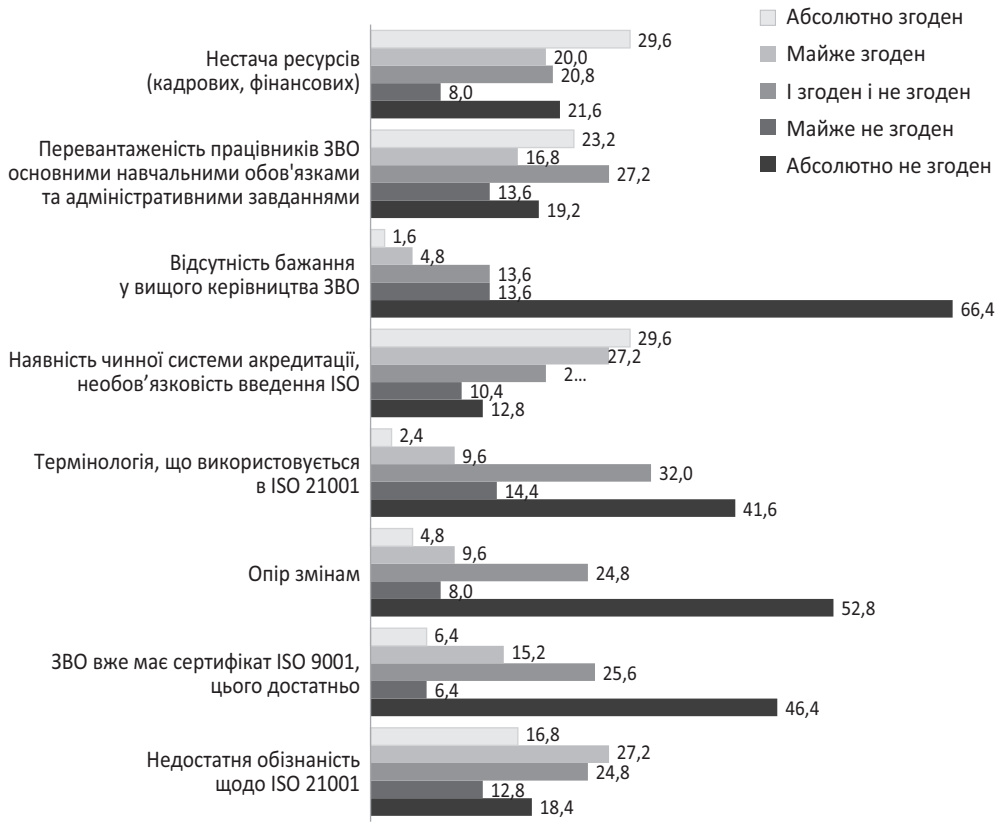

Рис. 4. **Оцінка важливості причин, які перешкоджають та/або гальмують упровадження ISO 21001 у ЗВО,** *% опитаних представників адміністрації ЗВО*

Побудовано автором за даними опитування, проведеного в межах дослідження щодо впровадження систем менеджменту якості.

доповнення до існуючих підходів забезпечення якості; як визначального чинника акредитації, її замінника; як передумови для подання заявки на конкретні визнання чи акредитації) з метою багаторівневого забезпечення якості освіти в контексті реалізації європейських підходів.

Для інтегрування всіх 11 принципів ДСТУ ISO 21001:2019 [15] (орієнтація на учнів та інших вигодонабувачів, далекоглядне лідерство, залучання персоналу, процесний підхід, поліпшування, прийняття рішень на підставі фактичних даних, керування взаємовідносинами, соціальна відповідальність, доступність і неупередженість, етична поведінка в освітній організації, безпека та захист даних) у діяльність вітчизняних ЗВО потрібно виробити спільні цінності для учасників освітнього процесу в закладах освіти та створити інноваційні бізнес-моделі.

Одним із можливих шляхів упровадження стандарту ISO 21001 є підвищення обізнаності широкої освітянської громадськості про нього. Наразі потенційні здобувачі освіти під час вступу до закладів освіти не

вимагають цей сертифікат, хоча його розроблено в першу чергу для цього. Стандарти якості в інших секторах, наприклад у виробництві, отримують потужний стимул від клієнтів, які наполягають на сертифікації ISO, щоб розпочати спільний бізнес. ISO 21001 теж має застосувати подібний підхід.

Ще одна можлива сфера вдосконалення – пов'язування цих сертифікатів із рейтингом ЗВО й відповідним фінансуванням тих із них, що посідають вищі місця в міжнародних рейтингах. Рейтинг Times Higher Education [27] і світовий рейтинг університетів QS [28] використовують сертифікацію як один із критеріїв розподілу місць. Якщо ці сертифікати пов'язати з рейтингами ISO 9001 та ISO 21001, вони автоматично стануть затребуваними. У вітчизняний топ-200 також можна включити показники впровадження в університетах сертифікації якості за цими стандартами.

Підсумовуючи викладене, зауважимо, що в перспективі стандарт ISO 21001 дедалі більше визнаватиметься як незалежний показник якості освіти. І будь-яка освітня організація, що долучається чи пропонує викладання та участь у тренінгах з ISO 21001, виграє від застосування оцінки управління якістю освіти відповідно до цього стандарту завдяки створенню культури досконалості й постійного вдосконалення, що буде корисним для всіх зацікавлених сторін і для суспільства загалом.

Список використаних джерел

1. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development / United Nations, 2015. URL: https://sdgs.un.org/2030agenda.

2. Quality Assurance Fit for the Future / European University Association, 2023. URL: https://eua.eu/downloads/publications/qa%20fit%20report.pdf.

3. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). 2015. Brussels, Belgium. URL: https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf.

4. International Organization for Standardization. URL: https://www.iso.org/about-us.html.

5. ISO 9001:2015(en). Quality management systems – Requirements. *ISO*. 2015. URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en.

6. *Gamboa A. J., Melão N. F.* The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools. *International Journal of Quality & Reliability Management.* 2012. Vol. 29, № 4. P. 384–401. DOI: https://doi.org/10.1108/02656711211224848.

7. *Ab Wahid R.* Sustaining ISO 9001-based QMS in higher education: a reality? *The TQM Journal*. 2019. Vol. 31, № 4. P. 563–577. DOI: https://doi.org/10.1108/TQM-12-2018-0185.

8. ISO 21001:2018(en). Educational organizations – Management system for educational organizations – Requirements with guidance and use. *ISO*. 2018. URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en.

9. *Trsinawati J. D., Rosiawan M.* Incorporation of ISO 21001 and National Accreditation Board for Higher Education Criteria in Indonesia. *Proceedings of the 19th International Symposium on Management (INSYMA 2022). Series: Advances in Economics, Business and Management Research.* 2022. DOI: https://doi.org/10.2991/978-94-6463-008-4_127.

10. *Syahrullah Y., Imran R. A., Adhiana T. P., Krisnawati M.* Improvement of Education Quality Using Quality Control Circle Methods Based on Fulfillment of ISO 21001:2018.

Requirements. *Proceedings of the Second Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Surakarta*. Indonesia, September 14–16, 2021. URL: http://ieomsociety.org/proceedings/2021indonesia/497.pdf.

11. *Anh T. V., Linh N. T. M., Nguyen H. T. T., Duan T. C.* ISO Standard Application in University Management Model: A Case Study. *International Journal of Information and Education Technology.* 2021. Vol. 11, № 4. P. 194–199. DOI: https://doi.org/10.18178/ijiet.2021.11.4.1511.

12. *Santos E. Ma R., Amon M. A.* MAAP transition from ISO 9001:2015 to ISO 21001:2018 the new quality standard in education organization. *Proceedings of the International Maritime Lecturers' Association (IMLA) 2021 Joint Conference With IMEC32, ICERS15 and INSLC21*. World Maritime University, 2021. P. 79–89. DOI: http://dx.doi.org/10.21677/imla2021.08.

13. *Gilbert D.* ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation. *International Journal of Business and Applied Social Science*. 2020. Vol. 6, Iss. 10. P. 45–52. DOI: https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n10p5.

14. ДСТУ ISO 21001:2019. Освітні організації. Системи управління в освітніх організаціях. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 21001:2018, IDT) / Технічний комітет стандартизації «Системи управління якістю» (ТК 189). 2019. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=88050.

15. *Волівач А. П.* Удосконалення нормативного забезпечення з оцінювання якості освітніх програм закладів вищої освіти : дис. … канд. техн. наук : 05.01.02. Харків, 2021. 299 с. URL: https://science.uipa.edu.ua/wp-content/uploads/2021/04/dissertation-1.pdf.

16. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 24 с. URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf.

17. *Россошанська О.* Системи управління освітніми організаціями. Науковий коментар до вимог з настановами щодо використання міжнародного стандарту ISO 21001:2018 : наук.-метод. посіб. Київ : ФОП Маслаков, 2021. 94 с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/rossoshanska_0010.pdf.

18. Про вищу освіту : Закон України від 14.07.2014 № 1556-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text.

19. *Василевський О. М.* Система забезпечення якості вищої освіти в контексті міжнародного стандарту ISO 21001:2018. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2019. Вип. 80. № 4. С. 41–48. DOI: https://doi.org/10.23939/istcmtm2019.04.041.

20. *Воробйова О. П.* Взаємодія ISO та ESG у галузі вищої освіти: міжнародний досвід. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Сер. : педагогічні науки*. 2020. № 2. С. 98–102. DOI: https://doi.org/10.31651/2524-2660-2020-2-98-102.

21. *Коваленко С. М., Ромелашвілі О. С., Зборовська Т. В., Благун О. Д.* Загальні аспекти впровадження систем управління в освітніх організаціях відповідно до ISO 21001:2018. *Управління, економіка та забезпечення якості в фармації*. 2020. № 4 (64). С. 4–9. DOI: https://doi.org/10.24959/uekj.20.33.

22. ISO Survey 2022. *ISO*. URL: https://www.iso.org/the-iso-survey.html.

23. *Yadav R., Yadav N., Yadav J.* Quality System Certifications in Education Sector. *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020). Series: Advances in Social Science, Education and Humanities Research.* Paris : Atlantis Press, 2021. DOI: http://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.210212.081.

24. *Фініков Т. В., Терещук В. І.* Розвиток систем внутрішнього забезпечення якості в українських закладах вищої освіти : аналіт. звіт. Київ : Ваіте, 2020. 58 с. URL: http://tinyurl.com/3sfwjshe.

25. *Заєць С. В., Бережна Т. І.* Результати онлайн-опитування «Впровадження систем менеджменту якості в ЗВО» : аналіт. звіт. Київ : ДНУ «Інститут модернізації змісту

освіти», 2023. 64 с. URL: https://drive.google.com/file/d/1Aq5SwkJjW0oz8OwNRImYL8BgD_Ut0Bj0/view.

26. *Заєць С.* Необхідність та перспективи застосування вітчизняними ЗВО стандарту якості ISO 21001. *Освіта під час війни: розвиток інформаційно-аналітичного забезпечення, цифрова трансформація, євроінтеграція* : зб. тез доп. V Міжнар. наук.-практ. конф. (наукове електронне видання), м. Київ, 26 жовт. 2023 р. Київ : ДНУ «Інститут освітньої аналітики», 2023. С. 151–155. URL: https://iea.gov.ua/wp-content/uploads/2023/11/book-of-abstracts_ssi-iea_2023.pdf.

27. World University Rankings. *Times Higher Education* : вебсайт. URL: https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings.

28. QS World University Rankings 2024: Top global universities. *QS Quacquarelli Symonds Limited.* URL: https://www.topuniversities.com/world-university-rankings.

Svitlana Zaiets
Ph. D. (Economics), Associate Professor, SSI «Institute of Education Content Modernization», Kyiv, Ukraine, zsv@bigmir.net
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-6133-1087

QUALITY CERTIFICATION IN EDUCATION: APPLICATION OF ISO 9001 AND ISO 21001

Abstract. *The purpose of the article is to justify the need to implement ISO 21001:2019 "Educational organizations. Management systems for educational organizations. Requirements and guidelines for use" in the activities of domestic educational organizations. The achievement of the goal set in the article was carried out by methods of collecting scientific and practical sources of information and with the help of comparative analysis and analysis of dynamic series. The state of certification according to international and domestic standards in the field of education quality assurance in 2018-2022 was investigated to create common quality strategies. Based on the evaluation of the frequency of key words of ISO 9001 and ISO 21001 standards, their comparison was made. It has been established that the introduction of quality management standards in the educational sector is an important step to ensure the quality of education and increase its competitiveness. The introduction and use of ISO 21001 will significantly improve the management processes of educational institutions and increase the effectiveness of quality management. To understand the readiness of ISO 21001:2019 implementation, a survey of university administration representatives was conducted. The attitude of university administrations to the use of ISO 9001 and ISO 21001 standards was established. The results of the survey showed that the existence of an effective accreditation system, the optional introduction of ISO, and the lack of resources (personnel, financial) hinder the process of implementing ISO 21001 in universities. Proposals for the implementation of ISO 21001 in the activities of domestic higher education institutions are based on the need for the formation of a culture not only of administrative activities, but also of changing the environment of the activities of educational institutions and consist in the development of a national policy for the introduction of ISO 21001 in the educational sector, the need to conduct informational and explanatory work*

among educational institutions about the advantages of the implementation of ISO 21001, provision of financial support to universities implementing ISO 21001.

Keywords: *quality certification, ISO 9001, ISO 21001, quality management systems, educational institutions, accreditation.*

References

1. United Nations. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Retrieved from https://sdgs.un.org/2030agenda.

2. European University Association. (2023). *Quality Assurance Fit for the Future.* Retrieved from https://eua.eu/downloads/publications/qa%20fit%20report.pdf.

3. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium. Retrieved from https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf.

4. International Organization for Standardization. (n. d.). Retrieved from https://www.iso.org/about-us.html.

5. ISO. (2015). *ISO 9001:2015(en). Quality management systems – Requirements*. Retrieved from https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en.

6. Gamboa, A. J., & Melão, N. F. (2012). The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools*. International Journal of Quality & Reliability Management, 29*(4), 384-401. DOI: https://doi.org/10.1108/02656711211224848.

7. Ab Wahid, R. (2019). Sustaining ISO 9001-based QMS in higher education: a reality? *The TQM Journal*, *31*(4), 563-577. DOI: https://doi.org/10.1108/TQM-12-2018-0185.

8. ISO. (2018). *ISO 21001:2018(en). Educational organizations – Management system for educational organizations – Requirements with guidance and use.* Retrieved from https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en.

9. Trsinawati, J. D., & Rosiawan, M. (2022). Incorporation of ISO 21001 and National Accreditation Board for Higher Education Criteria in Indonesia. *Proceedings of the 19th International Symposium on Management (INSYMA 2022). Series: Advances in Economics, Business and Management Research.* DOI: https://doi.org/10.2991/978-94-6463-008-4_127.

10. Syahrullah, Y., Imran, R. A., Adhiana, T. P., & Krisnawati, M. (2021). Improvement of Education Quality Using Quality Control Circle Methods Based on Fulfillment of ISO 21001:2018. Requirements. *Proceedings of the Second Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Surakarta*. Indonesia. Retrieved from http://ieomsociety.org/proceedings/2021indonesia/497.pdf.

11. Anh, T. V., Linh, N. T. M., Nguyen, H. T. T., & Duan, T. C. (2021). ISO Standard Application in University Management Model: A Case Study. *International Journal of Information and Education Technology, 11*(4), 194-199. DOI: https://doi.org/10.18178/ijiet.2021.11.4.1511.

12. Santos, E. Ma R., & Amon, M. A. (2021). MAAP transition from ISO 9001:2015 to ISO 21001:2018 the new quality standard in education organization. *Proceedings of the International Maritime Lecturers' Association (IMLA) 2021 Joint Conference With IMEC32, ICERS15 and INSLC21*. World Maritime University. DOI: http://dx.doi.org/10.21677/imla2021.08.

13. Gilbert, D. (2020). ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation. *International Journal of Business and Applied Social Science*, *6*(10), 45-52. DOI: https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n10p5.

14. Technical Committee for Standardization "Quality Management Systems" (TC 189). (2019). *DSTU ISO 21001:2019. Educational organizations. Management systems in educational*

organizations. Requirements and guidelines for use (ISO 21001:2018, IDT). Retrieved from https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=88050 [in Ukrainian].

15. Volivach, A. P. (2021). *Improving the regulatory framework for assessing the quality of educational programs of higher education institutions*. (Candidate's thesis). Kharkiv. Retrieved from https://science.uipa.edu.ua/wp-content/uploads/2021/04/dissertation-1.pdf [in Ukrainian].

16. National Standard of Ukraine. (2016). *DSTU ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Quality management systems. Requirements*. Kyiv: DP "UkrNDNTs". Retrieved from https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf [in Ukrainian].

17. Rossoshanska, O. (2021). *Management systems of educational organizations. Scientific commentary on the requirements with guidance for the use of the international standard ISO 21001:2018*. Kyiv: FOP Maslakov. Retrieved from https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/rossoshanska_0010.pdf [in Ukrainian].

18. Verkhovna Rada of Ukraine. (2014). *On higher educatio*n (Act No. 1556-VII, July 14). Retrieved from zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18 [in Ukrainian].

19. Vasilevskyi, O. (2019). Higher education quality system in the context of the ISO 21001:2018 implementation. *Measuring Equipment and Metrology*, *80*(4), 41-48. DOI: https://doi.org/10.23939/istcmtm2019.04.041 [in Ukrainian].

20. Vorobyova, O. P. (2020). Interaction of ISO and ESG in the higher education industry: international experience. *Bulletin of the Cherkasy Bohdan Khmelnytsky National University. Series: Pedagogical Sciences*, *2,* 98-102. DOI: https://doi.org/10.31651/2524-2660-2020-2-98-102 [in Ukrainian].

21. Kovalenko, S. M., Romelashvili, O. S., Zborovska, T. V., & Blagun, O. D. (2020). General aspects of introduction of management systems in educational organizations in pursuance of ISO 21001:2018. *Management, economics and quality assurance in pharmacy, 4(64)*, 4-9. DOI: https://doi.org/10.24959/uekj.20.33 [in Ukrainian].

22. ISO. (n. d.). *ISO Survey 2022*. Retrieved from https://www.iso.org/the-iso-survey.html.

23. Yadav, R., Yadav, N., & Yadav, J. (2021). Quality System Certifications in Education Sector. *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020). Series: Advances in Social Science, Education and Humanities Research.* Paris: Atlantis Press. DOI: http://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.210212.081.

24. Finikov, T. V., & Tereshchuk, V. I. (2020). *Development of internal quality assurance systems in Ukrainian higher education institutions*. Kyiv: Vaite. Retrieved from http://tinyurl.com/3sfwjshe [in Ukrainian].

25. Zaiets, S. V., & Berezhna, T. I. (2023). Results of the online survey "Implementation of quality management systems in higher education institutions". Kyiv: SSI "Institute of Education Content Modernization". Retrieved from https://drive.google.com/file/d/1Aq5SwkJjW0oz8OwNRImYL8BgD_Ut0Bj0/view [in Ukrainian].

26. Zaiets, S. (2023). The need and prospects for the application of the ISO 21001 quality standard by domestic higher education institutions. *Education during the war: development of information and analytical support, digital transformation, European integration,* Abstracts of Papers of the 5th International Scientific and Practical Conference. Kyiv. Retrieved from https://iea.gov.ua/wp-content/uploads/2023/11/book-of-abstracts_ssi-iea_2023.pdf [in Ukrainian].

27. Times Higher Education. (n. d.). *World University Rankings.* Retrieved from https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings.

28. QS Quacquarelli Symonds Limited. (n. d.). *QS World University Rankings 2024: Top global universities*. Retrieved from https://www.topuniversities.com/world-university-rankings.