

# **ПІДХОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ, ЇХ ВДОСКОНАЛЕННЯ.**

**Алексатіна А.Ю.**

**Науковий керівник – доц. каф. «Менеджменту зовнішньоекономічної та  
інноваційної діяльності», канд. екон. наук. Шаповал С.С.**

Якість освітньої послуги-сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, яка визначає її здатність задовольняти встановлені і передбачені потреби окремої особи або(та) суспільства. При визначення якості освітніх послуг традиційно використовують два підходи: формальний і суб'єктивний. Формальний підхід передбачає державні системи оцінки якості, незалежні системи акредитації, незалежні внутрішньодержавні професійні організації та системи акредитації. При суб'єктивному підході рекомендується прислухатися до думки тих, хто вже скористався послугою освітньої установи та дослідити статистику [1].

Згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000, є вісім головних принципів або умов менеджменту якості ВНЗ: існування чіткої залежності системи вищої освіти від споживачів, жорсткі вимоги до ділових і моральних якостей ректорів і директорів ВНЗ, залучення працівників щодо підходу з позиції процесу зі всіма для цього витікаючими вимогами, системний підхід до менеджменту, постійне удосконалення, підхід до прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні відносини з постачальниками [2].

Саме впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог ISO 9001:2000 створить основу для впорядкування і деконфліктизації освітнього процесу. Тобто ті вузи, які хочуть розвивати свою підприємницьку і інноваційну, повинні застосовувати сучасні методи і стандарти управління якістю.

1. Островецька Н. Оцінка якості освіти // Освіта і управління. – 2005, № 1. – С. 109.

2. Ляшенко О. Якість освіти як основа функціонування й розвитку сучасних систем освіти // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 1(46)