

УДК 354:378:005.6

Мороз Світлана Анатоліївна

старший науковий співробітник
навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України,
кандидат наук з державного управління

РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПУ ОРІЄНТАЦІЇ НА ЗАМОВНИКА ЯК НАПРЯМОК УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Анотація. Розглядається можливість використання принципу міжнародного стандарту якості – орієнтації на замовника для підвищення ефективності державного управління якістю вищої освіти; обґрунтовується потреба підсилення місця та ролі держави в процесі забезпечення якості вищої освіти на університетському рівні; пропонується зміна квоти представництва в Національному агентстві із забезпечення якості вищої освіти за напрямком підсилення впливу тих з суб'єктів, які за своїм статусом можуть бути віднесені до замовників освітянської послуги.

Ключові слова: міжнародний стандарт якості; принципи управління якістю; орієнтація на замовника; вищий навчальний заклад; державне управління якістю вищої освіти; контроль за якістю вищої освіти; Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти.

Мороз С.А. Реализация принципа ориентации на заказчика как направление совершенствования механизмов государственного управления качеством высшего образования

Аннотация. Рассматривается возможность использования принципа международного стандарта качества – ориентации на заказчика для повышения эффективности государственного управления качеством высшего образования; обосновывается необходимость усиления места и роли государства в процессе обеспечения качества высшего образования на университетском уровне; предлагается изменение квоты представительства в Национальном агентстве по обеспечению качества высшего образования в направлении усиления влияния тех из субъектов, которые по своему статусу могут быть отнесены к заказчикам образовательной услуги.

Ключевые слова: международный стандарт качества; принципы управления качеством; ориентация на заказчика; высшее учебное заведение; государственное управление качеством высшего образования; контроль качества высшего образования; Национальное агентство по обеспечению качества высшего образования.

Moroz S.A. Implementation of the principle of orientation towards the customer, as a direction of improving mechanisms of state quality management of higher education

Annotation. The possibility of using the principle of an international quality standard – targeting the customer to improve the efficiency of state quality management of higher education is considered; the necessity of strengthening the place and role of the state in the process of ensuring the quality of higher education at the university level is substantiated; it

is proposed to change the quota of representation in the National Agency for the Quality Assurance of Higher Education in order to strengthen the influence of those entities that, by their status, can be attributed to customers of educational services.

Key words: *international quality standard; principles of quality management; customer orientation; higher educational institution; state quality management of higher education; control over the quality of higher education; National Agency for Quality Assurance in Higher Education.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Проблематика якості вищої освіти, з огляду на свою неабияку соціально-економічну та культурно-гуманітарну значущість, визначається на рівні одного з основних пріоритетних напрямків діяльності уряду та його профільних інституцій. Питання забезпечення якості вищої освіти стали предметом обговорення на одному з останніх комунікативних заходів Міністерства освіти і науки України, яке було проведено в 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 Міністерства освіти і науки України та Національного агентства забезпечення якості вищої освіти у формуванні та дальшому розвитку системи контролю якості освіти на університетському рівні.

Серед ключових проблем позиціонування вітчизняної системи вищої освіти на рівні міжнародних рейтингів директор департаменту вищої освіти Міністерства освіти і науки України О. Шаров звернув увагу на недостатній рівень якості «українських шкіл менеджменту», а також неефективну систему підготовки кадрів. На переконання посадовця, підвищення якості менеджмент-освіти в Україні щонайменше на 10 позицій (відповідно до методики розрахунку показника рівня освіти в межах Глобального індексу конкурентоспроможності Світового економічного форуму) «сприятиме підвищенню ефективності управління та економічному розвитку країни» [1].

За дослідженнями В. Мороза, рівень освіти населення країни суттєво впливає на рівень розвитку його трудових можливостей та створює безпосередні передумови для підвищення ефективності використання людських ресурсів [2, с. 256]. На переконання О. Грішної, 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 [3, с. 39]. Отже, проблематика розвитку системи освіти є актуальним і значущим напрямком в організації наукових пошуків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У межах державно-управлінської науки питання якості вищої освіти набули свого розвитку в роботах Л. Гаєвської, О. Жабенка, С. Майбороди (обґрунтовано теоретико-історичні аспекти державного управління освітою); С. Андрейчука, С. Домбровської, І. Лопушинського, В. Огаренка (досліджено зміст і практику використання механізмів державного управління системою вищої освіти та розкрито їх зміст); Д. Бондар, О. Поступної, Т. Тарасенка (визначено інституціонально-правові та соціально-економічні умови ефективного розвитку вищої освіти); Т. Гладкої, Т. Лукіної, А. Ромина (з'ясовано особливості державного управління якістю надання освітніх послуг у системі вищої освіти); О. Дубровки, Р. Науменко, Л. Паращенко (досліджено організаційно-методичні та практично-діяльнісні аспекти прояву державно-управлінського впливу на освітянську сферу) та багатьох інших дослідників. Окремі питання з проблематики якості вищої освіти були нами розглянуті в межах попередніх наукових пошуків [4], логічним продовженням яких є ця стаття.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Розуміння змісту та напрямків виявлення 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 наявних теоретичних знань, а й своєрідне програмування дальшого розвитку як безпосередньо системи вищої освіти, так і освітянської галузі загалом. Вище ми звернули увагу на той факт, що проблематика управління якістю вищої освіти перебуває у фокусі наукової уваги дослідників, а отже вона не є принципово новим напрямком в організації наукових пошуків. Водночас динаміка оновлення знань щодо предметів наукової уваги в поєднанні зі зміною її акцентів щодо тих чи інших складових їх змісту, потребує постійного вдосконалення як загалом самої системи відповідних знань, так і безпосередньо змісту її базових (основних) категорій. У межах цієї публікації ми звернемо увагу на ті аспекти виявлення порушеної вище проблематики, що відповідно до практики свого впливу пов'язані зі змістом міжнародних норм і стандартів, визначених у ДСТУ ISO 9000:2007.

Формулювання цілей статті. Мета статті – з'ясувати напрямки вдосконалення змісту та практики використання механізмів державного управління якістю вищої освіти в контексті змісту принципу міжнародного стандарту якості – орієнтації на замовника – та опрацювати пропозиції щодо підвищення ефективності державно-управлінського впливу на систему забезпечення якості вищої освіти на університетському рівні.

Виклад основного матеріалу. Конкретизація змісту категорії якості освіти в контексті норм офіційних документів і моніторингових місій може бути здійснена через призму міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007. Словник термінів цього документа розглядає можливість розгляду категорії якості на рівні базової щодо обраної нами для визначення змісту дефініції та тлумачить її через сукупність певних характеристик об'єкта, які відповідають установленим вимогам

(характеристики та вимоги визначаються на рівні окремих категорій) [5, с. 12]. Крім того, документ містить перелік основних принципів управління якістю, що своєю чергою 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 потреби замовників, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань); 2) лідерство (керівники встановлюють єдність призначуваності та напрямків діяльності організації. Суб'єкти управління мають прагнути до формування та підтримки такого внутрішнього середовища, що дозволяє працівникам відчувати свою безпосередню участь і значущість у процесі досягнення організацією поставлених перед нею цілей); 3) залучення працівників (працівники, незалежно від рівня свого позиціонування в межах структури відповідної організації, є її основою, а отже їх усебічне залучення до кожного з організаційних процесів, незалежно від їх функціонального спрямування, створює передумови для ефективного використання індивідуальних трудових можливостей для досягнення організацією мети свого функціонування); 4) процесний підхід (ефективність досягнення організацією визначеної мети залежить від здатності суб'єкта управління сприймати організаційну діяльність та пов'язані з нею ресурси на рівні процесу); 5) системний підхід до управління (результативність та ефективність досягнення цілей управлінського впливу залежать від розуміння суб'єктом управління наявних між об'єктами управління причинно-наслідкових зв'язків); 6) постійне поліпшення (постійне поліпшення загальних показників діяльності організації слід вважати однією з цілей функціонування організації); 7) ухвалення рішень на підставі фактів (ефективні управлінські рішення ухвалюються лише за результатом ґрунтовного та

всебічного аналізу наявної в розпорядженні суб'єкта управлінської діяльності інформації); 8) взаємовигідні відносини з постачальниками (організація та її постачальники залежать одне від одного, а отже взаємовигідні відносини між ними підвищують спроможність кожного з учасників взаємодії до створення конкурентоспроможного продукту за результатами своєї професійної діяльності) [5, с. 4-5].

Кожен із цих принципів не лише може, а й має бути інтерпретований через призму категорії якості вищої освіти. Такий крок свого часу здійснило чимало дослідників. Серед найбільш цікавих, на нашу думку, є дослідження Р. Кубанова, який пропонує цілком логічно завершену та ретельно опрацьовану концепцію поглядів щодо сприйняття проблематики якості вищої освіти в контексті наведених вище принципів [6]. Переосмислюючи результати досліджень ученого, спробуємо розглянути першу категорію якості вищої освіти, а саме принцип орієнтації на замовника, проте в контексті предметного поля державно-управлінської науки.

Розміщення категорії якості «орієнтація на замовника» авторами ДСТУ ISO 9000:2007 на рівні першого принципу управління якістю вже саме по собі свідчить про неабияку його значущість у межах відповідного процесу. Цілком очевидно, що конкурентоспроможність ВНЗ залежить від задоволеності споживачів рівнем отриманих знань, умінь і навичок, а також можливості їх використання під час професійної діяльності без тривалої за часом і затратної за ресурсами адаптації. Складність використання цього принципу полягає в тому, що замовник освітньої послуги не ідентифікується на рівні одного суб'єкта, а отже орієнтація системи вищої освіти та її елементів на одночасне задоволення очікувань відразу декількох відносно самостійних груп замовників не є можливою.

З огляду на той факт, що держава є одним із замовників послуги на підготовку фахівців з вищою освітою (визначення кількості бюджетних

місце у ВНЗ), можемо припустити, що саме держава може бути ідентифікована на рівні одного з основних замовників освітньої послуги, що дозволяє визначити її тим із суб'єктів (замовників), вплив якого домінує в процесі формулювання вимог і норм щодо якості підготовки фахівців з вищою освітою. Тобто слід розуміти, що тут ми розглядаємо державу не як інститут влади, який відповідно до своїх функцій може встановлювати норми та формулювати вимоги, а як звичайного замовника.

Отже, якщо ми розглядаємо феномен якості в контексті проблематики «орієнтації на замовника», то система вищої освіти як виконавець замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою має не лише задовольнити поточні потреби держави в підготовці фахівців з вищою освітою, а й забезпечити можливість перевершення очікувань держави щодо рівня підготовки фахівців, тобто спрацювати на перспективу. Водночас ключова роль у здійсненні контролю за якістю вищої освіти (дотримання норм практики та результатів вищої освіти) відповідно до норм статті 12 Всесвітньої декларації про вищу освіту [7] та статті 34 (повноваження керівника ВНЗ), статті 35 (повноваження керівника кафедри) Закону України «Про вищу освіту» [8] відводиться ВНЗ. Іншими словами, функція контролю за якістю надання освітньої послуги, хоча і в обмеженому обсязі, передана на рівень виконавця, що є підставою для виникнення суперечностей на рівні сприйняття держави як основного замовника освітньої послуги та позиціонування ВНЗ на рівні головного суб'єкта контролю за якістю вищої освіти. Очевидно, що вирішення цієї суперечності можливе лише за умови посилення функції контролю держави як замовника.

Чинна норма щодо обов'язковості існування в структурі ВНЗ відділу моніторингу якості освіти не забезпечує ефективного функціонування системи внутрішнього контролю якості освітньої діяльності університету. Наше припущення пов'язано з тим, що керівник відповідного відділу є

підзвітним і підконтрольним адміністрації ВНЗ, а отже не є незалежним експертом. Уважаємо за необхідне ініціювати дискусію щодо вирішення питання підпорядкування керівників університетських відділів моніторингу якості освіти Національному агентству із забезпечення якості вищої освіти. Безумовно, ця пропозиція потребує додаткового обґрунтування.

Повертаючись до проблематики якості вищої освіти, у контексті змісту принципу управління якістю ДСТУ ISO 9000:2007 «Орієнтація на замовника» вважаємо за потрібне звернути увагу на такі напрямки його реалізації на університетському рівні:

- з'ясування очікувань тих роботодавців, відповідно до замовлень яких формується державне замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою;

- урахування виявлених очікувань і висунутих роботодавцями вимог щодо професійних знань майбутніх спеціалістів у змісті навчальних програм та практиці їх реалізації;

- опрацювання єдиних за своїм змістом навчальних програм за кожною зі спеціальностей (уважаємо, що практика опрацювання навчальних програм на рівні ВНЗ не виправдала очікувань замовника (роботодавця як представника держави) щодо змісту та якості підготовки;

- моніторинг відповідності рівня підготовки фахівців з вищою освітою очікуванням роботодавців (моніторинг доцільно проводити не відразу після працевлаштування випускника ВНЗ, а після того, як буде завершена його повна адаптація – наприклад, через рік після початку фахівцем своєї професійної трудової діяльності);

- удосконалення змісту навчальних програм і практики їх реалізації відповідно до рекомендацій та побажань роботодавців, опрацьованих ними в межах процедур моніторингу відповідності рівня підготовки фахівців з

вищою освітою очікуванням роботодавців, а також чинним нормам і стандартам тощо.

Отже, якість підготовки випускників (якість знань, умінь, навичок і системи ціннісних орієнтацій) розглядається на рівні одного з кінцевих продуктів професійної діяльності ВНЗ. Основним замовником, а відповідно до норм ДСТУ ISO 9000:2007 (принцип управління якістю «Орієнтація на замовника») – і основним експертом з якості підготовки фахівців з вищою освітою – є держава. З огляду на цей факт, цілком логічним виглядає наше припущення про потребу зміни суб'єкта моніторингу якості вищої освіти з університетського рівня на державний. У межах нашої позиції ми не заперечуємо потреби існування внутрішнього (університетського) рівня контролю, а лише звертаємо увагу на потребу зміни векторів суб'єктно-об'єктних відносин у межах професійної діяльності (підпорядкування та звітності) відповідного відділу.

Крім того, проблематика якості вищої освіти в контексті змісту принципу управління якістю ДСТУ ISO 9000:2007 «Орієнтація на замовника» не лише може, а й має бути розглянута через призму загальнонаціонального (державного) рівня її виявлення. Вище ми звернули увагу на той факт, що саме держава є замовником освітянської послуги. З іншого боку, держава в особі державних ВНЗ є одночасно і виконавцем державного замовлення на підготовку фахівців з вищої освіти. Виникає майже парадоксальна ситуація, за якою замовник і виконавець позиціонують в особі одного суб'єкта. З огляду на практику управлінської діяльності, об'єднання повноважень (функцій) замовника (споживача послуги) та виконавця в особі одного суб'єкту не завжди є доцільним.

На наше переконання, функція контролю (тут ми не ведемо мову про систему внутрішнього контролю) не забезпечить очікуваного (повного) ефекту у разі, якщо її реалізація буде організована в межах повноважень тих суб'єктів, діяльність яких власне і є об'єктом відповідного оцінювання.

Швидше за все функцію контролю за якістю вищої освіти в межах реалізації принципу «орієнтація на замовника» має бути покладено на інституції суспільства та ринку. Слід розуміти, що створене за ініціативою держави Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти є насамперед державною інституцією, а отже ефективність його роботи, особливо в контексті реалізації принципу «орієнтація на замовника», є дещо обмеженою.

Нагадаємо, що відповідно до статті 19 Закону України про «Про вищу освіту» склад Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти формується відповідно до встановлених квот: два члени делегуються Національною академією наук України та по одному – від кожної національної галузевої академії наук; тринадцять членів обираються з'їздами з-поміж представників вищих навчальних закладів України державної, комунальної та приватної форми власності, зокрема дев'ять членів – від державних вищих навчальних закладів, один – від комунальних вищих навчальних закладів, троє – від приватних вищих навчальних закладів; троє членів обираються спільним представницьким органом всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців; двоє членів обираються з'їздом представників органів студентського самоврядування вищих навчальних закладів з-поміж осіб, які здобувають вищу освіту [8].

Беручи до уваги рівень представництва окремих суб'єктів у межах відповідного органу, можемо констатувати той факт, що лише 5 місць (3 – представники всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців; 2 – представники студентського самоврядування) з передбачених Законом 25 місць закріплюються за тими суб'єктами, чий статус у контексті змісту принципу «орієнтація на замовника» може бути визначено на рівні представників замовника освітянської послуги. Отже, виникає цілком логічне питання щодо інституціональної здатності означеного Агентства забезпечити дотримання принципу «орієнтація на замовника».

Відповідно до наведеного вище та з огляду на потребу формування інституціональних умов для реалізації визначеного міжнародними стандартами якості серії ДСТУ ISO 9000:2007 принципу управління якістю, вважаємо за потрібне розглянути можливість зміни засад формування складу Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти за напрямком підсилення рівня представництва тих суб'єктів, які за своїм статусом можуть бути віднесені до замовників освітянської послуги у сфері вищої освіти. Така зміна, з одного боку, суттєво підсилить рівень контролю за якістю надання вітчизняними ВНЗ освітніх послуг з боку замовників освітянської послуги, а з іншого – сприятиме підвищенню ефективності функціонування механізмів державного управління якістю вищої освіти.

Висновки з даного дослідження. Упродовж останніх років завдання щодо управління якістю вищої освіти на рівні вітчизняних вишів не розглядалося як пріоритетне. Про це свідчить той факт, що до часу актуалізації норм статті 16 Закону України «Про вищу освіту» [8] щодо обов'язковості формування системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти жоден із вітчизняних ВНЗ не мав відповідної підсистеми в межах власної структури. Слід звернути увагу, що на цей час чинна система внутрішнього забезпечення якості у ВНЗ у більшості випадків не забезпечує виконання покладених на неї функцій. На нашу думку, реалізація принципів управління якістю ДСТУ ISO 9000:2007 щодо системи вищої освіти може забезпечити досягнення запланованого результату лише за умови подолання тих суперечностей, що існують.

Наприклад, за умови прямого підпорядкування керівника відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти ректору ВНЗ ефективність здійснення передбачених Законом України «Про вищу освіту» процедур і заходів буде обмеженою. Ми приймаємо позицію тих дослідників,

які переконані в тому, що керівник ВНЗ, попри свою зацікавленість в отриманні реальної інформації щодо об'єкта моніторингу (якість надання освітньої послуги конкретним ВНЗ), може отримати від внутрішніх щодо структури ВНЗ експертів (керівник і працівники відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти) не завжди об'єктивні результати його проведення, адже залежні від керівника ВНЗ експерти будуть прагнути догодити замовнику. Існування такої залежності досить аргументовано було викладено Девідом Л. Веймером та Ейденем Р. Вайнінгом у межах обґрунтування змісту нової на той час професії – аналізу політики та розгляду її особливостей. На думку вчених, в експертів існує неабияка спокуса догодити замовнику (клієнту) консультаційної послуги бажаним для нього результатом. «Найкраще опираються спокусі догоджати ті консультанти, які мають широку клієнтуру, володіють дуже рідкісними знаннями або вславилися своїм виваженими аналізами; вони не зазнають великої шкоди через втрату одного клієнта і, якщо буде потреба, знайдуть собі роботу в іншому місці» [9, с. 27].

У контексті цієї тези виникає цілком очікуване питання щодо можливості керівника відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти опиратися спокусі догодити бажаним результатом керівнику ВНЗ. Чи можемо ми стверджувати, що керівник відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти «має широку клієнтуру» або «володіє дуже рідкісними знаннями»? Швидше за все – ні, а отже його здатність до проведення неупередженого та об'єктивного оцінювання якості освітньої діяльності та якості вищої освіти на організаційному рівні університету є більш ніж обмеженою. Ця суперечність може бути вирішена за рахунок підпорядкування керівника відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти посадовій особі Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти.

Як альтернативу до практики формування в кожному ВНЗ відділу внутрішнього забезпечення якості вищої освіти вважаємо за потрібне розглянути можливість формування відповідного підрозділу на регіональному рівні – наприклад, у межах структури місцевої державної адміністрації. Така пропозиція, на наше переконання, є цілком логічною як з огляду на той факт, що саме держава є головним замовником і споживачем освітньої послуги, так і в контексті контролю держави за реалізацією державної політики у сфері забезпечення якості вищої освіти.

Перспективи подальших розвідок. Вищенаведені висновки не вичерпують усього різноманіття змісту проблематики обґрунтування конкретизації змісту категорії якості вищої освіти «орієнтація на замовника», а лише створюють підґрунтя для дальшого розвитку наукової дискусії щодо порушеного питання. Серед перспективних напрямків в організації наукових досліджень слід звернути увагу насамперед на ті з них, зміст яких пов'язано з визначенням умов ефективного розвитку якості вищої освіти в контексті предметного поля державно-управлінської науки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. 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-vishhoi-osviti-ochikuyut-chotiri-klyuchovi-zmini»>,—direktor-departamentu/
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) [Електронний ресурс] / ДСТУ ISO 9000:2007 // Національний стандарт України. – Київ: Держспоживстандарт України, 2008. – Режим доступу: http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

6. 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.
7. Высшее образование в XXI веке: подходы и практические меры / (автор Генеральная конференция ЮНЕСКО). – М.: СГУ, 1999. – 36 с.
8. Про вищу освіту / Закон України від 01.07.2014 р., № 1556-VII // Офіційний вісник України. – 2014. – № 63. – С. 7–14.
9. Веймер Д. Л. Анализ политики: Концепции и практика / Дэвид Л. Веймер, Ейден Р. Вайнинг, (пер. з англ. І. Дзюб, А. Олійник). – К.: Основи, 1998. – 654 с.

Statement of the problem. Understanding of the content and trends 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 (norms) that they are not only a way of practical consolidation of existing theoretical knowledge, but also peculiar programming for further development, both directly in the system of higher education and in the educational sector as a whole.

Urgency. 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 the attention of researchers. Among the most popular areas in organizing scientific research on the issues of state quality management of higher education, one should pay attention to the following: the theoretical and historical aspects of state management; the content and the practice of using state management mechanisms on the higher education system; the institutional-legal and socio-economic conditions for the effective development of higher education; the peculiarities of state quality management of providing educational services in the system of higher education; organizational, methodological and practical aspects of the manifestation of state-management influence in the educational sphere and others. Despite the adequate level of

scientific study of the problems of quality of higher education, some areas of its positioning within scientific knowledge remain open to further scientific research.

The purpose of this article – to find out directions of improvement of the content and practice of using the mechanisms of state quality management of higher education in the context of the content of the principle of international quality standard - targeting the customer and to work out proposals for improving the effectiveness of state-management influence on the system of quality assurance of higher education at the university level.

Our task was to study the principle of an international quality standard – targeting the customer to improve the efficiency of state quality management of higher education is considered; the necessity of strengthening the place and role of the state in the process of ensuring the quality of higher education at the university level is substantiated; it is proposed to change the quota of representation in the National Agency for the Quality Assurance of Higher Education in order to strengthen the influence of those entities that, by their status, can be attributed to customers of educational services.

Summary. It should be noted that at this time, the existing system of internal quality assurance in higher education institutions, in most cases, does not ensure the fulfillment of the functions entrusted to it. In our opinion, implementation of the quality management principles of DSTU ISO 9000: 2007 in relation to the higher education system can ensure the achievement of the intended result only if one overcomes those contradictions that exist. The first contradiction is related to the subordination of the subject of assessment of the quality of higher education at the university level to the head of the university, which determines the dependence of the expert on the administration of the university. The second contradiction is due to the rather limited representation of those subjects who, by their level of positioning, can be classified as higher education providers in the framework of the National Agency for Higher

Education Quality Assurance. The existing level of representation of the relevant entities (20% of the total composition) can not ensure the implementation of this principle of international quality standard as a principle of customer orientation.

Conclusions and outcomes. In order to solve the above-mentioned contradictions, as well as in the context of improving the content and practice of using the mechanisms of state quality management of higher education, we suggest paying attention to the potential of the following areas:

– firstly, in order to address the issue of reducing the level of dependence of the head of the department of internal quality assurance on higher education from the administration of higher education institutions and, accordingly, to improve the quality and impartiality of his expert assessment, we suggest considering the possibility of re-subordination of subjects for the assessment of the quality of educational activities and the quality of higher education in higher educational institutions (entities of the system of internal quality assurance) National Agency for Higher Education Quality Assurance or local public administration;

– secondly, in order to address the issue of the need to comply with the international standards of quality, namely, the requirements of the principle of customer orientation, we propose to consider the possibility of increasing the representation in the structure of the National Agency for Higher Education Quality Assurance of those subjects who, by their level of positioning, can be attributed to customers the provision of higher education in the structure.

Taking into account the above suggestions will not only significantly increase the place and role of the state in ensuring the quality of higher education, but also will positively influence the effectiveness of the implementation of state policy in the field of higher education.