

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-348-6-40>

УДК 37.014.5:005.7

ШПИЛЬОВА Віра

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

<https://orcid.org/0000-0003-3210-5459>vera_bsh.21@ukr.net

ДЕСЯТОВ Тимофій

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

<https://orcid.org/0000-0003-3214-7675>

СПІАН Анна

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

spiian.anna522@vu.edu.ua

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ОСВІТНІХ ЗАКЛАДІВ

Управління якістю освітніх послуг є одним із ключових напрямів удосконалення системи освіти в умовах зростаючих суспільних вимог та інтеграції у світовий освітній простір. Якість освітньої діяльності безпосередньо впливає на конкурентоспроможність закладів освіти, рівень професійної підготовки фахівців та інноваційний розвиток держави. У сучасних умовах цифровізації, глобалізації та соціально-економічних трансформацій посилюється потреба у впровадженні ефективних механізмів управління якістю, орієнтованих на міжнародні стандарти та принципи сталого розвитку освіти. Швидкий розвиток освітніх послуг зумовлює необхідність забезпечення закладами освіти високого рівня гнучкості та адаптивності, а також упровадження сучасних методів менеджменту якості, що передбачає інтеграцію внутрішніх систем контролю з інноваційними моделями організації освітнього процесу. Це зумовлює необхідність наукового дослідження сучасних тенденцій управління якістю освітніх послуг як передумови підвищення ефективності освітньої діяльності та формування конкурентних переваг у національному й міжнародному освітньому просторі.

Основною метою дослідження є виявлення та наукове обґрунтування сучасних тенденцій управління якістю послуг освітніх закладів, а також визначення ефективних механізмів і практичних інструментів, здатних забезпечити підвищення результативності освітнього процесу та конкурентоспроможності закладів освіти в умовах глобалізації й цифрової трансформації.

За умов інтенсивної глобалізаційної інтеграції та цифрової трансформації питання управління якістю послуг освітніх закладів набуває особливої актуальності. Освітній процес сприймається не лише як соціальна структура, спрямована на формування інтелектуального та культурного потенціалу суспільства, але й як важлива сфера національної конкурентоспроможності. Саме тому управління якістю освітніх послуг стає ключовим чинником забезпечення сталого розвитку суспільства та інтеграції національної освітньої системи у світовий освітній простір. Сучасні тенденції у цій сфері передбачають перехід від формального контролю до системного підходу, що охоплює стратегічне планування, впровадження цифрових технологій та інноваційних методик навчання, розвиток інклюзивності та академічної доброчесності, активну взаємодію із зацікавленими сторонами, а також орієнтацію на міжнародні стандарти якості. Такий комплексний підхід забезпечує підвищення ефективності освітнього процесу, сприяє адаптації випускників до потреб глобального ринку праці та формує інноваційний потенціал освітніх інституцій.

Сучасні тенденції управління якістю послуг освітніх закладів характеризуються високою комплексністю, системністю та інтеграцією інноваційних підходів, що передбачають не лише стратегічне планування і цифровізацію процесів, а й забезпечення інклюзивності, академічної доброчесності та формування корпоративної культури якості. Вони спрямовані на гармонізацію внутрішніх стандартів закладів з міжнародними вимогами, адаптацію освітніх програм до потреб глобалізованого ринку праці та зміцнення конкурентоспроможності випускників, що стає важливим критерієм ефективності освітньої діяльності. Виокремлені характерні риси сучасного управління демонструють поступовий перехід від традиційного, формального контролю якості до системного, інтегрованого підходу, який охоплює взаємодію всіх складових освітнього процесу. Такий підхід дозволяє поєднувати внутрішні ресурси закладу, педагогічний потенціал викладачів, очікування студентів та вимоги роботодавців, а також враховувати зовнішні виклики, пов'язані із законодавчими змінами, цифровізацією освіти та глобалізацією освітнього середовища.

Ключові слова: якість освіти, управління якістю, освітні послуги, система забезпечення якості, освітні заклади, сучасні тенденції, цифрова трансформація освіти, інноваційні підходи.

SHPYLOVA Vira, DESIATOV Tymofii, SPIIAN Anna

Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

MODERN TRENDS IN QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Quality management of educational services is one of the key areas of improvement of the education system in the context of growing social requirements and integration into the world educational space. The quality of educational activities directly affects the competitiveness of educational institutions, the level of professional training of specialists and the innovative development of the state. In the current conditions of digitalization, globalization and socio-economic transformations, the need to implement effective quality management mechanisms focused on international standards and principles of sustainable development of education is increasing. The rapid development of educational services necessitates the provision of educational institutions with a high level of flexibility and adaptability, as well as the introduction of modern methods of quality management, which provides for the integration of internal control systems with innovative models of the organization of the educational process. This necessitates a scientific study of modern trends in the management of the quality of educational services as a prerequisite for increasing the efficiency of educational activities and the formation of competitive advantages in the national and international educational space.

The main purpose of the study is to identify and scientifically substantiate modern trends in the management of the quality

of services of educational institutions, as well as to identify effective mechanisms and practical tools that can ensure an increase in the effectiveness of the educational process and the competitiveness of educational institutions in the context of globalization and digital transformation.

Under the conditions of intensive globalization integration and digital transformation, the issue of quality management of services of educational institutions is becoming especially relevant. The educational process is perceived not only as a social structure aimed at forming the intellectual and cultural potential of society, but also as an important area of national competitiveness. That is why the management of the quality of educational services is becoming a key factor in ensuring the sustainable development of society and the integration of the national educational system into the world educational space. Current trends in this area involve the transition from formal control to a systematic approach, which includes strategic planning, the introduction of digital technologies and innovative teaching methods, the development of inclusiveness and academic integrity, active interaction with stakeholders, as well as a focus on international quality standards. Such an integrated approach ensures an increase in the efficiency of the educational process, contributes to the adaptation of graduates to the needs of the global labor market and forms the innovative potential of educational institutions.

Modern trends in the management of the quality of services of educational institutions are characterized by high complexity, consistency and integration of innovative approaches, which provide not only strategic planning and digitalization of processes, but also ensuring inclusiveness, academic integrity and the formation of a corporate culture of quality. They are aimed at harmonizing the internal standards of institutions with international requirements, adapting educational programs to the needs of the globalized labor market and strengthening the competitiveness of graduates, which is becoming an important criterion for the effectiveness of educational activities. The identified characteristic features of modern management demonstrate a gradual transition from traditional, formal quality control to a systematic, integrated approach that covers the interaction of all components of the educational process. This approach allows you to combine the internal resources of the institution, the pedagogical potential of teachers, the expectations of students and the requirements of employers, as well as take into account external challenges related to legislative changes, digitalization of education and globalization of the educational environment.

Keywords: quality of education, quality management, educational services, quality assurance system, educational institutions, modern trends, digital transformation of education, innovative approaches.

Стаття надійшла до редакції / Received 01.09.2025

Прийнята до друку / Accepted 15.10.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Управління якістю освітніх послуг є одним із ключових напрямів удосконалення системи освіти в умовах зростаючих суспільних вимог та інтеграції у світовий освітній простір. Якість освітньої діяльності безпосередньо впливає на конкурентоспроможність закладів освіти, рівень професійної підготовки фахівців та інноваційний розвиток держави. У сучасних умовах цифровізації, глобалізації та соціально-економічних трансформацій посилюється потреба у впровадженні ефективних механізмів управління якістю, орієнтованих на міжнародні стандарти та принципи сталого розвитку освіти. Швидкий розвиток освітніх послуг зумовлює необхідність забезпечення закладами освіти високого рівня гнучкості та адаптивності, а також упровадження сучасних методів менеджменту якості, що передбачає інтеграцію внутрішніх систем контролю з інноваційними моделями організації освітнього процесу. Це зумовлює необхідність наукового дослідження сучасних тенденцій управління якістю освітніх послуг як передумови підвищення ефективності освітньої діяльності та формування конкурентних переваг у національному й міжнародному освітньому просторі.

Система управління якістю послуг освітніх закладів нині перебуває на етапі активної трансформації, що зумовлено зростанням вимог до результатів освітньої діяльності, необхідністю забезпечення відповідності міжнародним стандартам, а також посиленням конкурентне середовище у галузі освіти. Попри існування нормативно-правової бази та внутрішніх систем забезпечення якості, практика вітчизняних освітніх закладів залишається фрагментованою, з обмеженою ефективністю оцінювальних і контрольних механізмів, а також без системного впровадження сучасних методів менеджменту якості. Водночас швидкий розвиток цифрових технологій, зростання мобільності здобувачів освіти, посилення ролі міжнародних рейтингів і акредитаційних процедур формують нові виклики, які потребують комплексного переосмислення підходів до управління якістю. Це вимагає наукового обґрунтування сучасних тенденцій, визначення ефективних моделей управління та вироблення рекомендацій щодо їх практичного застосування у діяльності освітніх закладів з метою підвищення конкурентоспроможності та стійкого розвитку освітнього простору.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Проблеми управління якістю освітніх закладів є предметом активного дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних вчених: Антонюк Л., Артюхов О., Бахрушина В., Васильєвої Т., Вікторова В., Волохін А., Михайліченко М., Щоголева Л., Дж. Беккер, Т. Буш, Х. Гантер, С. Губер, К. Джеймс, К. Еверс, Л. Еванс та ін.

ВИДІЛЕННЯ НЕДОСЛІДЖЕНИХ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Незважаючи на наявність ґрунтовних досліджень у галузі управління якістю освітніх послуг, деякі аспекти залишаються невирішеними та потребують поглибленого аналізу. Зокрема, потребують подальшого опрацювання питання формування систем моніторингу якості освітніх результатів із використанням цифрових технологій та великих даних; оцінювання ефективності механізмів внутрішнього забезпечення якості у закладах різних рівнів акредитації; вивчення впливу соціально-економічних та культурних чинників

на сприйняття якості освітніх послуг з боку основних стейкхолдерів. Недостатньо розкритим залишається також аспект взаємодії між зовнішніми та внутрішніми системами забезпечення якості, зокрема у контексті міжнародної інтеграції та адаптації національних освітніх систем до європейських стандартів. Окрему наукову цінність становить вивчення ролі інноваційних підходів до управління якістю, зокрема через призму впровадження принципів сталого розвитку, цифрової трансформації та інклюзивності освітнього середовища.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Основною метою дослідження є виявлення та наукове обґрунтування сучасних тенденцій управління якістю послуг освітніх закладів, а також визначення ефективних механізмів і практичних інструментів, здатних забезпечити підвищення результативності освітнього процесу та конкурентоспроможності закладів освіти в умовах глобалізації й цифрової трансформації.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

За умов інтенсивної глобалізаційної інтеграції та цифрової трансформації питання управління якістю послуг освітніх закладів набуває особливої актуальності. Освітній процес сприймається не лише як соціальна структура, спрямована на формування інтелектуального та культурного потенціалу суспільства, але й як важлива сфера національної конкурентоспроможності. Саме тому управління якістю освітніх послуг стає ключовим чинником забезпечення сталого розвитку суспільства та інтеграції національної освітньої системи у світовий освітній простір. Сучасні тенденції у цій сфері передбачають перехід від формального контролю до системного підходу, що охоплює стратегічне планування, впровадження цифрових технологій та інноваційних методик навчання, розвиток інклюзивності та академічної доброчесності, активну взаємодію із зацікавленими сторонами, а також орієнтацію на міжнародні стандарти якості. Такий комплексний підхід забезпечує підвищення ефективності освітнього процесу, сприяє адаптації випускників до потреб глобального ринку праці та формує інноваційний потенціал освітніх інституцій.

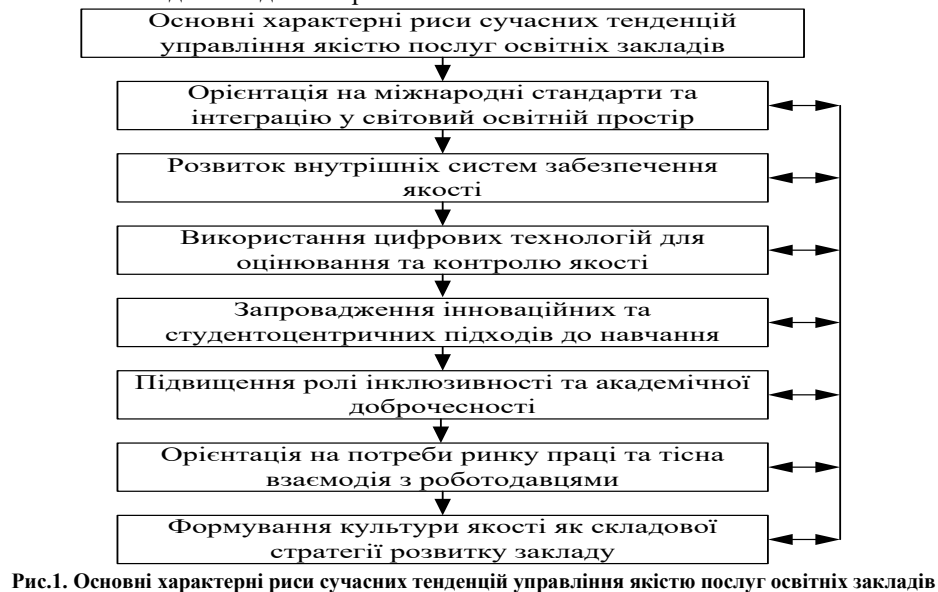
Вітчизняні та зарубіжні дослідники акцентують увагу на тому, що сучасні тенденції управління якістю освітніх закладів тісно пов'язані з упровадженням міжнародних стандартів, механізмів акредитації та незалежного оцінювання, розвитком внутрішніх систем забезпечення якості, а також орієнтацією на потреби основних стейкхолдерів – здобувачів освіти, роботодавців та суспільства в цілому. При цьому зростає значення цифрових технологій, які забезпечують нові можливості для моніторингу та оцінювання результатів освітнього процесу, формують умови для відкритості, прозорості й підзвітності діяльності освітніх установ. До ключових сучасних тенденцій у цій сфері належить посилення інтеграції освітніх програм із потребами ринку праці, запровадження інноваційних педагогічних підходів, розвиток інклюзивної освіти, дотримання принципів академічної доброчесності, підвищення ролі стратегічного планування та управлінської аналітики. Такий підхід забезпечує не лише якісну підготовку конкурентоспроможних фахівців, а й формує стійкі механізми розвитку освітніх інституцій в умовах глобалізації та цифрової трансформації [10].

Разом з тим, управління якістю освітніх закладів не обмежується лише формальними процедурами контролю. Воно ґрунтується на комплексному підході, який передбачає стратегічне планування розвитку освітнього закладу, формування корпоративної культури якості, створення інноваційного освітнього середовища, забезпечення інклюзивності та академічної доброчесності. Важливим викликом для освітніх систем є необхідність гармонійного поєднання глобальних освітніх стандартів із національними особливостями, а також збереження балансу між академічними традиціями та потребами сучасного ринку праці. Враховуючи складність і багатогранність процесу управління якістю, що поєднує стратегічне планування, культурні та інноваційні аспекти, актуальним є окреслення його провідних тенденцій. Серед сучасних тенденцій особливого значення набувають цифровізація освітнього процесу, запровадження системи незалежного оцінювання результатів навчання, активне використання механізмів міжнародної акредитації, розвиток внутрішніх систем моніторингу якості, посилення співпраці з роботодавцями, орієнтація на компетентнісний підхід, розширення інклюзивних можливостей та дотримання принципів сталого розвитку. Саме вони формують основні характерні риси сучасного підходу до забезпечення якості в освіті (рис.1).

Сучасне управління якістю освітніх послуг охоплює багатовимірну діяльність, що передбачає стратегічне планування розвитку освітніх закладів, впровадження інноваційних педагогічних і управлінських підходів, цифровізацію освітніх та адміністративних процесів, а також узгодження з міжнародними стандартами та рекомендаціями. Воно поєднує формалізовані контрольні механізми з формуванням корпоративної культури якості, підтримкою інклюзивності та дотриманням принципів академічної доброчесності, що забезпечує стійкість, прозорість і ефективність освітнього процесу.

Виокремлені характерні риси сучасного управління свідчать про комплексний, системний та стратегічно орієнтований підхід до розвитку освітніх закладів. Такий підхід спрямований не лише на досягнення високих освітніх результатів, а й на задоволення потреб усіх зацікавлених сторін – стейкхолдерів, зокрема студентів, викладачів, роботодавців та суспільство загалом, сприяючи підвищенню конкурентоспроможності освітніх закладів у контексті глобалізованого освітнього простору. Забезпечення якості послуг освітніх закладів є багаторівневим і системним процесом, що включає планування, організацію,

моніторинг і безперервне підвищення ефективності освітнього процесу [3]. Воно передбачає поєднання внутрішніх і зовнішніх механізмів оцінювання, що дозволяє стабільно підвищувати ефективність навчального процесу та відповідати сучасним вимогам суспільства і ринку праці. Ключові елементи системи забезпечення якості послуг освітніх закладів наведено на рис.2.



Забезпечення якості послуг освітніх закладів виступає ключовим стратегічним чинником розвитку системи вищої освіти. Процес включає не тільки формальні процедури контролю та акредитації, а й комплексне впровадження інноваційних методів організації навчального процесу, інтеграцію цифрових технологій, узгодження освітніх програм із міжнародними стандартами та активну кооперацію з усіма зацікавленими сторонами. Цей механізм має на меті забезпечення високого рівня результативності освітнього процесу, підвищення ефективності управлінських рішень, адаптацію змісту навчальних програм до потреб ринку праці та формування конкурентоспроможних фахівців [9].

Комплексне забезпечення якості створює сприятливі умови для сталого розвитку закладу у глобалізованому та цифровому освітньому середовищі, сприяючи впровадженню інноваційних методів навчання, формуванню відкритої та прозорої системи управління та підвищенню рівня задоволеності всіх учасників освітнього процесу. Воно забезпечує не лише контроль за відповідністю освітніх програм стандартам, а й інтеграцію стратегічних, організаційних та педагогічних аспектів діяльності закладу, що дозволяє ефективно поєднувати академічні традиції з сучасними вимогами ринку праці. Крім того,

комплексне забезпечення якості сприяє розвитку внутрішніх управлінських ресурсів: удосконаленню системи планування та моніторингу, підвищенню кваліфікації викладачів, активному впровадженню цифрових освітніх платформ і технологій аналізу даних. Воно також враховує зовнішні виклики, такі як інтеграція в міжнародний освітній простір, зміни законодавства, очікування роботодавців та суспільства щодо компетентностей випускників.

Таким чином, забезпечення якості освітніх закладів виступає фундаментом для стратегічного управління закладом вищої освіти, формуючи його адаптивність до змін, здатність до інноваційного розвитку та підвищення конкурентоспроможності у сучасному глобалізованому і цифровому освітньому середовищі.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Сучасні тенденції управління якістю послуг освітніх закладів характеризуються високою комплексністю, системністю та інтеграцією інноваційних підходів, що передбачають не лише стратегічне планування і цифровізацію процесів, а й забезпечення інклюзивності, академічної доброчесності та формування корпоративної культури якості. Вони спрямовані на гармонізацію внутрішніх стандартів закладів з міжнародними вимогами, адаптацію освітніх програм до потреб глобалізованого ринку праці та зміцнення конкурентоспроможності випускників, що стає важливим критерієм ефективності освітньої діяльності. Виокремлені характерні риси сучасного управління демонструють поступовий перехід від традиційного, формального контролю якості до системного, інтегрованого підходу, який охоплює взаємодію всіх складових освітнього процесу. Такий підхід дозволяє поєднувати внутрішні ресурси закладу, педагогічний потенціал викладачів, очікування студентів та вимоги роботодавців, а також враховувати зовнішні виклики, пов'язані із законодавчими змінами, цифровізацією освіти та глобалізацією освітнього середовища. Крім того, сучасне управління якістю передбачає активне використання аналітичних інструментів, платформ дистанційного навчання, методів оцінювання результатів та зворотного зв'язку, що підвищує прозорість, ефективність та гнучкість управлінських рішень. Завдяки цьому заклади вищої освіти здатні підтримувати високий рівень освітніх результатів, стимулювати інноваційність освітнього процесу та забезпечувати сталий розвиток інституцій у умовах глобалізованого та цифрового освітнього середовища, зміцнюючи свій стратегічний потенціал та соціальну значущість.

Література

1. Бачинська О. Управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти в умовах ринкового середовища. Нарощування фінансово-економічного потенціалу суб'єктів економічних відносин як основа поступального розвитку територіально-господарських систем : монографія. Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2021. С. 64–72.
2. Воробйова О., Луговий В., Паламарчук О., Слюсаренко О., Таланова Ж., Ткаченко В. Розвиток систем забезпечення та вдосконалення якості вищої освіти в контексті стійкого розвитку: монографія / За ред. В. Лугового, Ж. Таланової. Київ : Інститут вищої освіти НАПН України, 2024. 92 с
3. Дроздов І. В. Механізми забезпечення якості вищої освіти. Київ : НАДУ при Президентіві України, 2023. 85 с
4. Єршова О. І. Управління якістю освітніх послуг у закладах вищої освіти: сучасні виклики та рішення. Педагогічний дискурс. 2021. № 30. С. 87–91.
5. Засєкіна Т. М. Системний підхід до управління якістю вищої освіти. Освітній вимір. 2020. № 1. С. 41–46.
6. Калінічева, Г. І. (2021) Управління знаннями та інформацією як чинник забезпечення якості вищої освіти: зарубіжний досвід. Неперервна професійна освіта: теорія і практика, (4 (69)), 76–85
7. Лопушняк Г. С., Рибчанська Х. В. Вища освіта України: державне регулювання та перспективи розвитку : монографія. Львів : Ліга Прес», 2018. 283 с.
8. Скиба М. І., Красильникова Г. І., Білецька Г. М. Управління якістю вищої освіти в університеті: інноваційні підходи, технології та засоби: навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2020. 204 с.
9. Derhaliuk M., Arefieva O., Chobitok V., Kostunik O., Shchepina T., Shostak I. (2025) Digitalization of regional economic systems in conditions of globalization challenges. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 2025, 28th February Vol.103. No.4 P.1503-1514.
10. Pohrebniak A., Chobitok V., Mushnykova S., Semenchuk T., Porsiurowa I. Strategic management of the investment support of the activity of enterprises in the conditions of the global challenges. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. 2023. Volume. 45. – Issue. 3. Pp. 258-266. Режим доступу : <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:001151955300006>

References

1. Bachynska O. Management of the quality of educational services of higher education institutions in the conditions of the market environment. Building up the financial and economic potential of subjects of economic relations as a basis for the progressive development of territorial-economic systems: monografia. FOP Palyanytsia V. A., 2021. Pp. 64–72

2. Vorobyova O., Luhovyi V., Palamarchuk O., Sliusarenko O., Talanova Zh., Tkachenko V. Development of Systems for Ensuring and Improving the Quality of Higher Education in the Context of Sustainable Development: Monograph / Ed. V. Lugovoi, Zh. Talanova. Kyiv: Institute of Higher Education of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, 2024. 92 p.
3. Drozdov I. V. Mechanisms for ensuring the quality of higher education. Kyiv: NAPA of Ukraine, 2023. 85 p.
4. Yershova O. I. Management of the quality of educational services in higher education institutions: modern challenges and solutions. Pedagogical discourse. 2021. № 30. Pp. 87–91
5. Zasekina T. M. System Approach to Quality Management of Higher Education. Educational dimension. 2020. № 1. Pp. 41-46
6. Kalinicheva, G. I. (2021) Knowledge and Information Management as a Factor in Ensuring the Quality of Higher Education: Foreign Experience. Continuing Professional Education: Theory and Practice, (4 (69)), 76–85
7. Lopushnyak G. S., Rybchanska Kh. V. Higher Education of Ukraine: State Regulation and Development Prospects: Monograph. Lviv: League Press, 2018. 283 p.
8. Skyba M. I., Krasilnikova G. I., Biletska G. M. Management of the quality of higher education at the university: innovative approaches, technologies and means. Manual. Kyiv: KNEU, 2020. 204 p.
9. Derhaliuk M., Arefieva O., Chobitok V., Kostunuk O., Shchepina T., Shostak I. (2025) Digitalization of regional economic systems in conditions of globalization challenges. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 2025, 28th February Vol.103. No.4 P.1503-1514.
10. Pohrebniak A., Chobitok V., Mushnykova S., Semenchuk T., Porsiuurova I. Strategic management of the investment support of the activity of enterprises in the conditions of the global challenges. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. 2023. Volume. 45. – Issue. 3. Pp. 258-266. Режим доступу : <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:001151955300006>