

*Кондрашов С.І., Константинова Л.В., Рогов М.Ф., Коновалова О.В.,  
Україна, Харків*

## **ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

У доповіді висвітлені суттєві переваги застосування процесного підходу при розробці систем управління якістю у вищих навчальних закладах. У рамках концепції розвитку інтелектуальних систем управління якістю запропоновано використання теорії нечітких множин у методиках оцінки якості освіти. Розглянута трьохрівнева модель системи управління якістю освітніх послуг.

*Кондрашов С.И., Константинова Л.В., Рогов М.Ф., Коновалова О.В.,  
Украина, Харьков*

## **ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

В докладе освещены существенные преимущества применения процессного подхода при разработке систем управления качеством в высших учебных заведениях. В рамках концепции развития интеллектуальных систем управления качеством предложено использование теории нечетких множеств в методиках оценки качества образования. Рассмотрена трехуровневая модель системы управления качеством образовательных услуг.

*Kondrashov S.I., Konstantinova L.V., Rogov M.F., Konovalova O.V., Ukraine,  
Kharkov*

## **THE APPLICATION OF THE METHODS OF QUALITY MANAGEMENT INTO UNIVERSITY-LEVEL EDUCATION**

In report the substantial advantages of the application of the process approach are lighted up at the elaboration of the quality management systems into university-level education. Within the framework of the conception of development of the intellectual quality management systems the use of the unclear set theory is offered in the methods of estimation of the quality of education. The three-level model of the quality management systems of the educational services is considered.