

Дружиніна Т. О., здобувачка 1-го курсу СО «Магістр»,
факультету хімії, біології і біотехнологій
спеціальності 011 «Освітні, педагогічні науки»
Донецький національний університет імені Василя Стуса,
Україна
Науковий керівник – Зарішняк І. М., канд. пед. наук, доц.,
Донецький національний університет імені Василя Стуса,
Україна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ ЗАКЛАДІ

Якість освіти є найактуальнішим питанням сучасної освіти. У якості освіти зацікавлені всі: вихованці, – щоб творчі досягнення відкрили їм дорогу до життєвих успіхів; батьки, – щоб допомогти дитині правильно зорієнтуватися у виборі професії та житті; педагоги, – щоб ефективно планувати й розвивати свою професійну компетентність і майстерність; держава, – щоб у майбутньому забезпечити країну високопрофесійними кадрами.

У законі України про освіту вказано, що освіта є основою інтелектуального, духовного, фізичного і культурного розвитку особистості, її успішної соціалізації, економічного добробуту, запорукою розвитку суспільства, об'єднаного спільними цінностями і культурою, та держави.

У розділі V статті 41 вказується про забезпечення якості освіти в Україні, система якого складає [1]:

1. Мету розбудови та функціонування системи забезпечення якості освіти в Україні: а) гарантування якості освіти; б) формування довіри суспільства до системи та закладів освіти, органів управління освітою; в) постійне та послідовне підвищення якості освіти; г) допомога закладам освіти та іншим суб'єктам освітньої діяльності у підвищенні якості освіти.

2. Складові системи забезпечення якості освіти: а) система забезпечення якості в закладах освіти (внутрішня система забезпечення якості освіти); б) система зовнішнього забезпечення якості освіти; в) система забезпечення якості в діяльності органів управління та установ, що здійснюють зовнішнє забезпечення якості освіти.

3. Систему забезпечення якості в закладах освіти (внутрішня система забезпечення якості освіти): а) стратегія (політика) та процедури забезпечення якості освіти; б) система та механізми забезпечення академічної доброчесності; в) оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання здобувачів освіти; г) оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання педагогічної (науково-педагогічної) діяльності педагогічних та науково-педагогічних працівників;

д) оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання управлінської діяльності керівних працівників закладу освіти; е) забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, для самостійної роботи здобувачів освіти також; ж) забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління закладом освіти; к) створення в закладі освіти інклюзивного освітнього середовища, універсального дизайну та розумного пристосування; л) інші процедури та заходи, що визначаються спеціальними законами або документами закладу освіти.

4. Систему зовнішнього забезпечення якості освіти: 1) інструменти, процедури та заходи забезпечення і підвищення якості освіти, зокрема:

- стандартизацію;
- ліцензування освітньої діяльності;
- акредитацію освітніх програм;
- інституційну акредитацію;
- громадську акредитацію закладів освіти;
- зовнішнє незалежне оцінювання результатів навчання;
- інституційний аудит;
- моніторинг якості освіти;
- атестацію педагогічних працівників;
- сертифікацію педагогічних працівників;
- громадський нагляд;
- інші інструменти, процедури і заходи, що визначаються спеціальними законами;

2) визначені цим Законом і спеціальними законами органи й установи, що відповідають за забезпечення якості освіти, та спеціально уповноважені державою установи, що проводять зовнішнє незалежне оцінювання;

3) незалежні установи оцінювання та забезпечення якості освіти.

5. Систему забезпечення якості в діяльності органів управління та установ, що здійснюють зовнішнє забезпечення якості освіти: а) політика та процедури забезпечення якості власної діяльності; б) необхідні ресурси для організації процесів і процедур; в) зовнішній незалежний аудит діяльності (процесів і процедур) відповідних органів і установ.

6. Особливості функціонування системи забезпечення якості на кожному рівні освіти визначаються спеціальними законами.

Освіта, як і будь-який процес або результат діяльності людини, має визначену якість. Найбільш точним у концептуальному розумінні є таке визначення якості освіти: якість освіти – це комплекс характеристик освітнього процесу,

що визначають послідовне та практично ефективне формування компетентності та професійної свідомості [2]. Тут можна виділити три групи характеристик: якість потенціалу досягнення мети освіти, якість процесу формування професіоналізму та якість результату освіти.

На сьогодні дуже популярною «новою» темою наукового обговорення є проблема якості освіти. Науковці, педагоги завжди займалися проблемою підвищення якості освіти.

Погоджуємося із І. Іванюк в тому, що існують різні інтерпретації якості освіти: «Оцінювання якості освіти було і є спірним через неможливість визначити не лише критерій якості, а й те, що має оцінюватися. З одного боку, за так званої соціалістичної системи тема якості освіти у Центральній та Східній Європі часто не привертала уваги широкого загалу і не викликала громадську дискусію. З ідеологічних причин соціалістична школа, яка надавала якісну освіту, була пріоритетом, не можна було брати під сумнів перевагу соціалістичної системи над капіталістичною. Типовим аргументом на користь соціалістичної освіти були досягнення учнів на міжнародних олімпіадах та інших змаганнях, зокрема з математики. Після падіння тоталітарних режимів тема якості освіти почала викликати сумніви та занепокоєння серед учителів. Цьому було кілька причин. По-перше, ідеологічні аргументи щодо якості освіти більше не діяли. По-друге, труднощі перехідного періоду спричинили проблеми із забезпеченням підручниками, відновленням освітніх матеріалів, ремонтом шкіл тощо. Деякі кваліфіковані вчителі залишили свою професію і зайнялися бізнесом, політикою, пішли працювати у сферу громадського адміністрування та інші нові сфери діяльності. По-третє, економіки постсоціалістичних країн потребували нових знань і умінь, які традиційна соціалістична освіта неспроможна була надати. Через ці та інші труднощі питання якості освіти стало пріоритетним у Центральному та Східноєвропейському регіонах» [3].

Узагалі для нас сьогодні винятково велике значення мають сама ідея та філософія якості освіти. Це не тільки практичне, а й наукове осмислення проблеми якості освіти, усвідомлення того, що сьогодні вирішальну роль відіграє особистісна свідомість – це не стільки обсяг знань, скільки сама їхня структура, нова методологія мислення, підходи до рішення професійних задач, практичний зміст освіти. Саме це сьогодні є найбільш важливим у розумінні якості освіти. В узагальненому вигляді це виявляється як проблема рівня освіти. А професійна свідомість тим і відрізняється, що вона характеризує не стільки ступінь спеціальної підготовки, скільки загальний освітній рівень, що відбиває здатність і потребу в самоосвіті, культурі та методології мислення, адаптивні й інноваційні можливості діяльності, світогляд і соціальні позиції.

Поглиблення спеціалізації освіти не завжди корисне, якщо воно не супроводжується підвищенням загального рівня освіти.

Перш ніж управляти якістю, необхідно її визначити й навчитись оцінювати. У педагогічній діяльності оцінка якості досить часто відбувається на рівні «здорового глузду», повсякденної практичної свідомості, згідно з якою якість насамперед пов'язана, наприклад, з відсотком успішності на 7–12 балів. На визначеній стадії функціонування системи такий підхід виконував свої функції і давав певний ефект. Нині ситуація докорінно змінюється. Не достатньо, як раніше, звести якість освіти лише до фіксації рівня знань, умінь і навичок учнів, обліку випускників, що вступили до ВЗО, або тих, хто переміг на конкурсах та олімпіадах.

Якість освіти в узагальненому визначенні та своєму підсумковому представленні – це комплекс характеристик компетентностей і професійної свідомості, що відбивають здатність фахівця здійснювати професійну діяльність відповідно до вимог сучасного етапу розвитку економіки, на визначеному рівні ефективності та професійного успіху, із розумінням соціальної відповідальності за результати професійної діяльності [2].

Якість освіти характеризує не тільки результат освітньої діяльності – власності фахівця – випускника закладу освіти, а й фактори формування цього результату, що залежить від мети освіти, змісту та методології, організації та технології. Усе це характеристики, на формування яких необхідно свідомо впливати, а отже, якими необхідно керувати. Освіта має потребу в системі управління якістю, що повинен мати кожний навчальний заклад. Така система неможлива без сучасної, комплексної системи оцінки як якості освіти загалом, так і всіх її складових окремо.

Чим точніше побудована оцінка та повніше враховуються характеристики, тим успішнішим може бути управління якістю освіти.

Водночас, управління залежить від його методології й організації, що характеризують цілі та методи їхнього досягнення, функції, повноваження та відповідальність за якість освіти.

Система управління якістю може мати формальну та неформальну основу. Перша визначає комплекс обов'язкових регламентів і нормативів, друга – соціально-психологічне ставлення персоналу до проблем якості, атмосферу творчості й ініціативи. Якість необхідно не тільки вимагати та контролювати, а й мотивувати.

Систему управління якістю освіти не можна ввести миттєво. Вона формується послідовно, поетапно, відповідно до програми її становлення та розвитку.

Якість освіти може відбивати сучасні потреби, але може бути націлена на майбутнє. Забезпечувати якість необхідно з урахуванням тенденцій розвитку

освіти, в яких найбільш яскраво виявляються як сучасні особливості та потреби освіти, так і майбутнє освіти.

У регіональній програмі «Моніторинг якості освіти» наводиться таке її визначення: «Якість освіти як соціальну категорію слід розглядати як сукупність властивостей освіти, що визначають її здатність задовольняти відповідні потреби особистості, суспільства, держави, відповідно до призначення освіти».

Під цілісним управлінням освітою ми, разом із Л. М. Калініною, М. Оксою та К. Олексенко [4], розуміємо «процес поступового переосмислення цілей освіти всіма суб'єктами педагогічного процесу з виробленням надалі загальних для всього шкільного колективу принципів духовної культури, що дає змогу педагогам і управлінцям в оцінці своєї діяльності керуватися не тільки традиційними критеріями навченості дітей, а й ретельно фіксувати етапи їхнього особистісного зростання, що відбувається в міру засвоєння дитиною ієрархії цінностей». На думку авторів, «управління якістю освітнього процесу – це цілеспрямований, комплексний, скоординований вплив як на сам процес загалом, так і на його основні елементи з метою досягнення найбільшої відповідності параметрів його функціонування й результатів певним вимогам, нормам і стандартам. Управління якістю освіти – це особливе управління, організоване й спрямоване на досягнення не будь-яких, не випадкових, не просто кращих, ніж колись, не тих, що виникають як такі, а цілком визначених, заздалегідь спрогнозованих із можливим ступенем точності результатів освіти. При цьому цілі повинні бути спрогнозовані операційно в зоні потенційного розвитку учня, тобто йдеться завжди про найвищі можливості для конкретного школяра, оптимальні результати» [4, с. 54]. «Програма управління якістю освіти в навчальному закладі – це встановлені відповідно до мети деякий набір норм якості освіти й перелік дій, необхідних для одержання заданого нормативами результату освіти. На рівні навчального закладу програма управління якістю освіти буде багатоступінчатою, що охоплює діяльність за кількома взаємозалежними напрямками. До них належать:

- соціальне дослідження в районі;
- організація взаємодії навчального закладу з потенційними споживачами його послуг;
- планування змісту навчання, методичного й матеріального забезпечення освітнього процесу;
- кадрове забезпечення освітнього процесу;
- організація модульного, багаторівневого навчання й мотивація учнів на якісну освіту;
- моніторинг якості освіти. Звісно, кожний з цих напрямів повинен складатися з необхідного й достатнього набору дій, а якісне виконання цих дій забезпечить відповідний рівень якості освіти учнів» [4, с. 54].

Визначати рівень якості освіти потрібно шляхом моніторингу, наприклад, за допомогою регулярного тестування та інших форм іспитів, карт, анкет. «Важливим результатом навчання є здатність учнів застосовувати здобуті знання в реальних життєвих ситуаціях. Саме цю здатність потрібно розвивати й оцінювати» [4, с. 54].

На думку В. Афанасьєва, „управління – це передусім усвідомлена діяльність людини, яка має певну мету. І не просто діяльність, а той особливий її різновид, який пов’язаний з виробленням виконання, з організацією, спрямованою на втілення виконання в життя, з регулюванням системи відповідно до заданої мети, до підбиття підсумків діяльності, до систематичного отримання, переробки й використання інформації” [4, с. 54]. Б. Гаєвський твердив, що «процес управління є впорядкуванням системи» [4, с. 54].

У філософському словнику наводиться таке тлумачення цього терміна: «Управління – елемент, функція організованих систем різної природи (біологічних, соціальних, технічних), що забезпечує збереження їх певної структури, підтримку діяльності, реалізацію їх програм і мети». Г. Єльнікова пропонує таке визначення: «Управління – це особливий вид людської діяльності в умовах постійних змін внутрішнього й зовнішнього середовища, який забезпечує цілеспрямований вплив на керовану систему для збереження й упорядкування її в межах заданих параметрів на основі закономірностей розвитку та дії механізмів самоуправління». За твердженнями Б. Андрушків та О. Кузьміна, «управління – це цілеспрямована дія на об’єкт з метою зміни його стану або поведінки у зв’язку зі зміною обставин». На думку І. Ісаєва, «управління – це діяльність, спрямована на вироблення рішень, організацію, контроль, регулювання об’єкта управління відповідно до заданої мети; аналіз і підбиття підсумків на основі дострокової інформації». В. Лазарев вбачав в управлінні „безперервну послідовність дій, що виконуються суб’єктом управління, унаслідок яких формується й змінюється образ керованого об’єкта, встановлюються цілі спільної діяльності, визначаються способи їх досягнення, розподіляється робота між її учасниками й інтегруються їхні зусилля”. М. Мескон, Ф. Хедоурі, М. Альберт вважають, що «управління – це процес планування, організації, мотивації та контролю, необхідний для того, щоб сформулювати цілі організації й досягнути їх». В. Жигалов, Л. Шимановська дотримуються думки, що «управління – складний соціально-економічний процес. У широкому розумінні він означає вплив на процеси, об’єкти, системи для збереження їхньої сталості або переведення з одного стану в інший, відповідно до поставлених цілей» [5, с. 132].

Отже, узагальнення різних позицій доводить, що оцінка якості роботи шкільного закладу вимагає багатокомпонентного, комплексного підходу. Оцінка якості роботи загальноосвітнього навчального закладу (ЗНЗ) складається з

поведінки управлінської діяльності керівника, його організаційно-управлінських здібностей, професійної компетентності, рівня та характеру його взаємодії з педагогічним колективом, що забезпечує якісну роботу всього колективу. Вибір саме цих показників зумовлений обраною суб'єкт-суб'єктною моделлю міжособистісної взаємодії, що передбачає забезпечення такого рівня діяльності колективу, в якому якість функціонування загальноосвітнього навчального закладу зумовлюватиметься відповідальністю кожного члена колективу, а не лише керівника, і зацікавленим ставленням кожного до своєї справи.

Список використаних джерел

1. Закон України про освіту. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 2017. № 38–39, ст. 380. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19/conv#n186> (дата звернення 28.11.20).
2. Коротков Е. Концепція якості освіти. *Освіта.ua*. 05.07.2006. URL: <http://ru.osvita.ua/school/method/1342/print/> (дата звернення 28.11.20).
3. Іванюк І. В. Освітня політика: навч. посіб. Київ: Ун-т «КРОК», 2006. 172 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/1391/1/education_policy.pdf (дата звернення 25.05.21).
4. Окса М., Олексенко К. Вплив управління навчальним закладом на якість освіти. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету*. Сер. Педагогіка. 2018. № 1(20). С. 52–56. URL: file:///C:/Users/Master/AppData/Local/Temp/Nvmdpu_2018_1_9.pdf (дата звернення 28.11.20).
5. Вологін Ю. Становлення та розвиток менеджменту як науки в сучасних умовах ринкової економіки. *Молодь і ринок*. 2011. № 8 (79). С. 129–133. URL: file:///C:/Users/Master/AppData/Local/Temp/Mir_2011_8_32.pdf
6. Бобровський М. В., Горбачов С. І., Заплотинська О. О. Рекомендації до побудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладі загальної середньої освіти. *Абетка для директора*. Київ: Державна служба якості освіти, 2020. 240 с.
7. Власова О. І., Никоненко Ю. В. Соціальна психологія організацій та управління: підручник. Київ: Центр навч. літ-ри, 2010. 389 с.