

ПРОБЛЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ ТА ОСВІТНІЙ ПРАКТИЦІ

© Рогова Т. В., 2015

<http://orcid.org/0000-0002-0747-0246>

<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.34199>

У статті розкривається суть понять «якість», «якість освіти»; розглядаються особливості та система загального управління якістю (ТQM); характеризується управлінська діяльність, спрямована на поліпшення якості освіти у вищому навчальному закладі.

Ключові слова: *якість, якість освіти, управління якістю освіти, вищий навчальний заклад.*

Роговая Т. В. Проблемы управления качеством образования в научной литературе и образовательной практике.

В статье раскрывается сущность понятий «качество», «качество образования»; рассматриваются особенности и система общего управления качеством (ТQM); характеризуется управленческая деятельность, направленная на улучшение качества образования в высшем учебном заведении.

Ключевые слова: *качество, качество образования, управление качеством образования, высшее учебное заведение.*

Rohova T. V. The Issues Of Education Quality Management in the Scientific Literature and Educational Practice

The article focuses on the topicality of the problem of education quality and the key role of management to ensure it. Based on the analysis of domestic and foreign scientists' works, and regulatory documents, the essence of the notions of "quality", "education quality" and the existence of different view points of scientists on their interpretation have been revealed.

The system of total quality management (TQM) has been considered. The provisions of the Law of Ukraine "On Education" on ensuring the quality of higher education in the country have been considered.

The content and sequence of administrative actions aimed at improving the quality of educational services, the quality of education in a higher educational establishment have been characterized. The list of sources to obtain the information about the quality of educational services and formation of social order has been offered. The areas of problem-oriented analysis of the internal environment of higher educational establishment have been determined to identify shortcomings and problems in its work. The factors that affect the quality of education have been determined. The implementation of the main functions of management aimed at quality assurance in higher educational establishment has been characterized.

Key words: quality, education quality, management of education quality, higher educational establishment.

Актуальність проблеми. Кардинальні зміни соціально-економічної політики країни спричинили реформування освітньої галузі, зокрема системи вищої освіти, що відображено в Законі України «Про вищу освіту». Особлива увага у процесі реформ приділяється проблемі забезпечення якості освіти. Розв'язання цієї проблеми значною мірою залежить від стратегії управління навчальними закладами.

Звернення до проблем управління якістю освіти і визначення їх як ключових напрямів сучасного наукового знання є результатом зростання значення якості не тільки у виробничих процесах, а й в освіті, в суспільстві загалом. Багатогранність цього феномену зумовила його дослідження представниками різних наук. Проблем управління якістю торкалися у своїх працях відомі теоретики наукового менеджменту: М. Альберт, М. Вебер, М. Вудкок, М. Мескон, Т. Пітерс, А. Файоль, Ф. Тейлор, П. Уотерман, М. Хедоурі, Л. Якоккі та інші. Теоретичні та методичні питання управління якістю освіти розглядають такі сучасні вітчизняні та зарубіжні вчені, як: В. Беспалько, В. Гуменюк, Т. Давиденко, Б. Жебровський, Ю. Конаржевський, Е. Коротков, О. Локшина, Т. Лукіна, В. Лунячек, М. Поташник, В. Симонов, Т. Шамова та інші.

Аналіз досліджень дозволяє стверджувати, що окремої уваги потребує розробка змісту управлінської діяльності, спрямованої на забезпечення якості освіти, визначення послідовності дій керівника, які сприятимуть підвищенню якості освітніх послуг.

Мета статті полягає у розкритті суті поняття «якість освіти» та характеристиці механізму управління якістю освіти у вищому навчальному закладі.

Дослідження проблеми управління якістю освіти передбачає з'ясування суті понять «якість», «якість освіти». Аналіз наукової літератури засвідчує наявність різних поглядів науковців на їх тлумачення. О. Овчарук акцентує увагу на гострій полеміці та активних обговореннях визначення якості освіти, починаючи з навчальних досягнень учнів та студентів і закінчуючи якістю діяльності навчальних закладів та якістю надання освітніх послуг [4, с. 5-6].

Філософські уявлення щодо категорії «якість» дають підстави розглядати її як системно-соціальний феномен, сукупність властивостей якого спрямована

на забезпечення вимог і потреб споживача у теперішньому та майбутньому часі [3, с. 8].

У довідковій літературі з педагогіки якість визначають як сукупність властивостей, ознак, що відображають суттєву визначеність об'єкта, завдяки якій він є саме таким, а не іншим [8].

У працях з теорії управління якість послуг (продукції) визначають як сукупність властивостей та характеристик послуги (товару), завдяки яким послуга (товар) здатна задовольняти потреби споживачів [9, с. 531].

Б. Жебровський аналізуючи різні підходи до трактування поняття «якість освіти» у педагогічній теорії і практиці, розділяє положення, обґрунтовані вітчизняними та зарубіжними вченими на ті, в яких розглядається поняття «якість освіти» на основі його аналізу як процесу і як результату. З позицій процесу, стверджує науковець, «якість освіти» розглядається як такий стан, що задовольняє потреби людини, а також відповідає інтересам суспільства і держави. «Якість освіти» як результат діяльності навчального закладу вказує на відповідність рівня підготовки учнів вимогам діючої освітніх програм [3, с. 8].

В. Гуменюк розглядає категорію «якість освіти» і як процес, і як результат, підкреслюючи, що якість освіти як процес – це сукупність властивостей навчання і виховання, які визначають їх пристосованість до реалізації соціальних завдань щодо формування особистості. Якість освіти як результат – це сукупність властивостей особистості, яка фіксується через категорії культури особистості, соціальну громадянську зрілість, рівень знань, умінь, творчих здібностей та мотивованості [2]. І. Булах визначає якість освіти як сукупність властивостей та характеристик освітнього процесу, що надають йому спроможність формувати такий рівень професійної компетентності, який задовольняє потреби, які є або які будуть, громадян, підприємств і організацій, суспільства і держави [7, с. 27].

В. Луначек розглядає якість освіти, як соціальну категорію, що визначає стан і результативність процесу освіти в суспільстві, її відповідність потребам і очікуванням суспільства (різних соціальних груп) у розвитку і формуванні громадянських, побутових і професійних компетенцій особистості; певний рівень знань і умінь, розумового, морального і фізичного розвитку, якого досягають ті, хто навчається на певному етапі відповідно до цілей, що плануються; ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу освіти від освітніх послуг, що надаються освітніми установами [6, с. 307].

Т. Лукіна визначає якість освіти як збалансовану відповідність певного освітнього рівня (загальної середньої, професійно-технічної, вищої освіти тощо) численним потребам, цілям, умовам, затвердженим освітнім нормам і стандартам, яка встановлюється для виявлення причин порушення цієї відповідності та управління процесом поліпшення встановленої якості [5, с. 21].

Б. Жебровський розглядає «якість освіти» як таке динамічне та інтегративне утворення, сукупні властивості якого здатні задовольняти споживачів, їх постійно зростаючі вимоги і потреби [3, с. 9]. Отже, якість освіти відбиває розвиток системи освіти і суспільства та змінюється відповідно до нових вимог особистості, суспільства і держави.

У статті 1 Закону України «Про вищу освіту» якість вищої освіти визначається як рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність відповідно до стандартів вищої освіти.

Таке різноманіття визначень науковцями суті якості освіти пояснюється різними підходами до визначення самого поняття «освіта», яке тлумачиться і як цілеспрямований процес засвоєння індивідом досвіду, прилучення індивіда до культурних цінностей людства, і як результат цього процесу (набуття певного рівня, характеру освіченості). Освіта розглядається і як соціальне явище, як відносно самостійна система, функцією якої є систематичне навчання і виховання членів суспільства. У цьому разі, поняття «освіта», зокрема, означає сукупність і функціонування освітньо-виховних установ різних типів, ступенів і форм власності, тобто різні організаційні форми освіти. Освіта як соціальна система є диференційованою сферою освітніх послуг.

У нашому дослідженні ми дотримувалися точки зору Т. Лукіної щодо багатомірності та багатопараметричності якості освіти. Дослідниця розрізняє два основні підходи щодо визначення суті якості освіти. У межах першого підходу – нормованого – суть якості освіти розглядається з точки зору задоволення потреб та досягнення певних норм, стандартів, цілей (особистості, суспільства, держави), що нормативно затверджені відповідними документами. Другий підхід – управлінський – подає цю категорію з позицій сучасної теорії і практики управління якістю. Якість освіти як об'єкт управлінського впливу розглядається одночасно з позицій якості освітньої системи, якості освітнього процесу (як процесу споживання наданих освітніх послуг) та якості особистості

випускника як результату діяльності освітньої системи за показниками його освіченості та сформованості суспільно значущих цінностей [5].

У в останнє десятиліття в економічно розвинутих країнах упроваджують систему загального управління якістю (Total quality management - TQM). «Загальне управління якістю – це система організації праці, за якої всі працівники компанії, на всіх рівнях, беруть участь у безперервному процесі поліпшення якості товарів, послуг та процесу виробництва» [1, с. 29]. TQM – це система керівництва організацією, яка націлена на якість, спирається на участь усіх її членів і спрямована на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення потреб споживачів й отримання вигоди членами організації і суспільством.

Система загального (тотального) управління якістю ґрунтується на таких засадах:

1. Якість оцінює споживач.
2. Якість повинна виявлятися не тільки в товарах компанії, але й у всіх сферах її діяльності.
3. Якість потребує участі кожного працівника компанії.
4. Для досягнення високої якості необхідно, щоб усі партнери працювали на одному рівні.
5. Програма боротьби за якість не здатна поліпшити первісно неякісний товар.
6. Підвищувати якість можна завжди.
7. Іноді для підвищення якості потрібно згадати про кількість.
8. Якість не може коштувати забагато.
9. Якість – необхідна, але не завжди достатня умова [9, с. 532].

Проблема управління якістю товарів (послуг) у більшості країн є загальнонаціональною. Надзвичайно гострою є проблема управління якістю і в Україні, зокрема, в галузі освіти. Так, в Законі України «Про вищу освіту» цим питанням присвячено окремий розділ, де детально охарактеризовано систему забезпечення якості вищої освіти в Україні, яка включає системи внутрішнього, зовнішнього забезпечення якості, а також систему забезпечення діяльності Національної агенції із забезпечення якості вищої освіти. У законі також представлено положення щодо ліцензування освітньої діяльності та акредитації освітніх програм.

Управління якістю освіти у конкретному навчальному закладі має комплексний характер, що передбачає визначення вимог споживачів до якості освіти, забезпечення якості освітніх послуг відповідно до державних стандартів та вимог споживачів, контроль якості та профілактичну, попереджувальну роботу щодо зниження якості освітніх послуг.

Аналіз наукової літератури, досвіду діяльності закладів освіти, управління ними, нормативних вимог щодо забезпечення якості освіти дозволили охарактеризувати механізм управління якістю освіти у вищому педагогічному навчальному закладі (яке ми розглядали як управління за результатами) і визначити такі його етапи:

1. Вивчення пропозицій, зауважень органів управління освітою, керівників шкіл щодо якості підготовки вчительських кадрів у ВНЗ, основних недоліків їхнього професійно-особистісного розвитку; побажань батьків, школярів, громадськості щодо якості освітніх послуг, які надає ВНЗ; міркувань випускників педагогічних ВНЗ, які працюють у школах та інших навчальних закладах, щодо якості отриманої освіти та основних труднощів у роботі; тенденцій змінення вимог до педагогічних працівників, які визначаються фахівцями з професійної педагогіки.

2. Формування соціального замовлення на основі зібраних, узагальнених й усебічно проаналізованих даних.

3. Визначення місії, цілей, стратегії розвитку ВНЗ, зважаючи на вимоги соціального замовлення та з обов'язковим урахуванням освітніх послуг, які надають інші вищі педагогічні навчальні заклади в регіоні. Згуртування колективу навколо ідеї підвищення якості освітніх послуг, розвитку ВНЗ.

4. Визначення параметрів, за якими будуть оцінюватися результати освіти (чим більше буде обрано параметрів, тим більш повно і точно буде оцінена якість освіти); розробка й реалізація методики діагностування за цими параметрами особистості кожного студента; прогнозування результатів освіти кожного з них.

5. Проблемно-орієнтований аналіз внутрішнього середовища ВНЗ (кадри, їх потенціал, кваліфікація; організація управління; освітній процес (організація, науково-методичне, технологічне забезпечення тощо); фінансування закладу; організаційна культура та ін.). Виявлення недоліків (проблем) в діяльності закладу.

6. Співставлення обраного варіанту місії, цілей, стратегії розвитку закладу, бажаних результатів освіти студентів з наявними результатами й можливостями; визначення напрямів коригування на цій підставі діяльності структурних компонентів педагогічної системи.

7. Визначення факторів, за рахунок реалізації яких передбачається одержання освіти нової якості. До факторів, які здійснюють суттєвий вплив на якість освіти, належать: зміст освіти (уведення нових навчальних дисциплін; періодичний перегляд, модернізація освітніх програм; опанування ціннісних орієнтацій освіти та ін.), організація освітнього процесу (нові технології навчання, виховання і розвитку: впровадження нових інформаційних технологій, розробка й опанування психозберігаючих технологій та ін.; забезпечення необхідних ресурсів для організації самостійної роботи студентів за кожною освітньою програмою; здійснення моніторингу та ін.), умови, в яких протікає освітній процес (кадрові, науково-методичні, матеріальні, фінансові, правові, психологічні, організаційні, інформаційні, комунікаційні, санітарно-гігієнічні та ін.), нововведення в системі управління (реалізація стратегій не тільки функціонування, а й розвитку; впровадження інформаційних систем для ефективного управління освітнім процесом; реалізація концепцій управління «за результатами» та особистісно-орієнтованого управління та ін.). Формування єдиного для усіх суб'єктів педагогічної системи уявлення про якість освіти, її ключові фактори, способи забезпечення і покращення.

8. Розробка й мобілізація колективу для реалізації програми розвитку ВНЗ, яка включає принципи, конкретні заходи і процедури забезпечення якості освіти. Коригування діяльності ВНЗ й управління ним за результатами контролю реалізації програми.

Запропонований механізм управління якістю освіти передбачає реалізацію усіх основних функцій управління: інформаційно-аналітична й організаційна функції реалізуються на усіх етапах; цільова функція реалізується на другому і восьмому етапах, мотиваційна – на третьому і восьмому етапах, планово-прогностична – на третьому, четвертому, п'ятому, шостому і восьмому етапах, регулятивно-корекційна функція управління реалізується на шостому етапі, контроль-діагностична – на восьмому етапі.

Узагальнюючи розгляд досліджуваної проблеми, слід зазначити, що у новій моделі розвитку суспільства випереджаючий розвиток якості людини,

якості освітніх систем стають безумовною необхідністю. У загальному значенні якість освіти можна визначити як ступінь відповідності освітнього процесу і його результатів вимогам держави, запитам споживачів, потребам і можливостям суб'єктів педагогічного процесу.

До найбільш актуальних проблем, розв'язання яких має велике значення для розвитку педагогічних систем, підвищення якості освіти належать: розробка концептуальних моделей модернізації освіти на основі принципів управління якістю; розробка моделей менеджменту якості в системі управління вищим навчальним закладом; розробка методології аналізу якості і попиту на освітні послуги.

Література

1. Армстронг Г., Котлер Ф. Маркетинг. Загальний курс: Пер. з англ.: Навч. посіб. – 5-е вид. – М.: Видавничий дім «Вільямс», 2001. – 608 с.
2. Гуменюк В. Нетрадиційні ресурси управління якістю освіти / В. Гуменюк // Директор школи, ліцею, гімназії. – 2006. – № 1. – С. 64-69.
3. Жебровський Б.М. Формування професійної готовності директора школи до управління якістю освіти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Б.М. Жебровський. – К., 2002. – 20 с.
4. Збірник матеріалів з досвіду управлінської діяльності та методичної роботи до підсумкової колегії Міністерства освіти і науки. – Чернівці: Букрек, 2007. – 140 с.
5. Лукіна Т.О. Державне управління якістю загальної середньої освіти в Україні : Монографія / Т.О. Лукіна. – К.: Вид-во НАДУ, 2004. – 292 с.
6. Лунячек В.Е. Педагогічний менеджмент: Навч. посіб. / В.Е. Лунячек – Харків: Вид-во ХарРІНАДУ «Магістр», 2014. – 512 с.
7. Система управління якістю медичної освіти в Україні : монографія / І.Є. Булах, О.П. Волосовець, Ю.В. Вороненко та ін. – Дніпропетровськ: АРТ-ПРЕС, 2003. – 212 с.
8. Словарь-справочник по педагогике / авт.-сост. В.А. Мижериков; под общ. ред. П.И. Пидкасистого. – М.: Сфера, 2004. – 448 с.
9. Хміль Ф.І. Основи менеджменту : підручник. – 2-ге вид., випр., доп. – К.: Академвидав, 2007. – 576 с.