

УДК 378.09(477:420):005.6

А. Є. Неженцева

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В УНІВЕРСИТЕТАХ ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ

На сьогоднішній день якість надання освітніх послуг є важливим стратегічним завданням більшості країн Європи й виступає гарантією стабільного економічного розвитку держави, запорукою збереження високого інтелектуального потенціалу нації.

У сучасному науковому дискурсі проблемі якості приписуються різні, часто досить суперечливі властивості:

- якість для педагогів може означати присутність якісно-побудованого навчального плану, забезпеченого навчальними матеріалами;

- для студентів якість освіти безперечно пов'язана із соціальним середовищем навчання, а також ставленням з боку адміністрації та викладачів;

- для роботодавців, представників бізнесу та промисловості якість освіти співвідноситься з життєвою позицією, уміннями та навичками, знаннями випускників.

У науці існують різні підходи до поняття якості освіти, найбільш повне дослідження відображено в роботах А. Г. Бермуса.

У ряді своїх праць А. Г. Бермус розглядає різні альтернативні підходи до визначення якості освіти, аналізуючи практику різних країн. Як зазначає дослідник, „автентичні формулювання цієї проблеми на різних етапах історичного розвитку істотно різнилися: в окремі періоди ставилася проблема підвищення рівня освіченості, в інших умовах мова йшла про успішність навчання, найбільш ранні уявлення про якість освіти формулювалися в категоріях духу освіти вчителів і учнів” [1, с. 25 – 26].

Також проблема управління якістю освіти розглядалася в роботах А. В. Ржевської, Г. А. Андреевої, Є. Є. В'яземського, Д. Р. Сабірової, І. М. Курдюмової, Є. В. Числової, В. А. Степанова, Л. Н. Тарасюка, Л. А. Торяника, К. В. Корсака, Є. М. Хрикова, М. В. Кісіля та Н. П. Статінової. Серед зарубіжних вчених цією темою займалися Дж. Олдермен, Е. Селліс, Р. Браун, Дж. Биггс, П. Уільямс, Л. Хаві, Дж. Ньютон, Р. Барнетт, Р. Линдсей, Р. Брин, А. Дженкінс.

Як поняття досить відносно, „якість” має два аспекти:

а) відповідність або специфікація стандартам;

б) відповідність попиту.

Тим не менш, питання оцінки якості залишається в такому разі невирішеним. Причина полягає в тому, що уявлення про якість з боку виробника (ВНЗ) і споживача (студенти, роботодавці) не завжди збігаються. Нерідко трапляється, що якісна продукція або послуга не

сприймаються споживачем як високоякісний продукт. Особливо актуально ця проблема відноситься до галузі вищої освіти.

Постійні реформи освітньої системи, відмова від традиційних методів навчання, введення нових, неперевірених засобів контролю (зовнішнє незалежне тестування при прийомах у ВНЗ замість традиційних іспитів, зростання недержавного освітнього сектору і т.д.) виводить питання оцінки якості освітніх послуг в число пріоритетних державних і соціальних питань.

Ціллю статті є охарактеризувати якість освіти як центральний напрямок її модернізації на прикладі управління якістю освіти в університетах Великої Британії.

Для формулювання поняття оцінки якості освіти вважаємо за необхідне виділити такі положення:

1. Оцінка якості не співвідноситься до процедури планової перевірки знань.

2. Оцінка якості освіти має здійснюватися комплексно, аналізуючи освітній заклад у всіх напрямках своєї діяльності.

Гарантія якості передбачає поетапне спостереження за процесом отримання освітнього рівня студентами, цей процес називають моніторингом якості освіти [5, с. 87 – 88].

Моніторинг якості освіти (управління якістю) може здійснюватися як безпосередньо у ВНЗ (система внутрішнього моніторингу, самозвіти, студентські опитування), так і за допомогою зовнішньої служби оцінки, яка затверджується в більшості випадків державними органами (зовнішня система оцінки якості).

Під якістю освіти ми будемо розуміти встановлений рівень освоєння змісту освіти, який є характеристикою системи освіти, що відображає ступінь відповідності реальних освітніх результатів нормативним вимогам, соціальним і особистісним очікуванням.

Модель управління якістю освіти включає як аналітичні, інформаційні системи оцінки, так і систему управління, механізми оцінки та забезпечення якості.

Важливо відмітити, що основними параметрами встановлення суспільно-економічної значущості системи освіти вважаються ефективність і якість.

Ефективність традиційно розглядається як економічна або економіко-управлінська категорія, відбиваючи економічний ефект на основі статистичних показників ВВП, доходів населення, рівня безробіття тощо.

Поняття якості включає як економічні, так і соціально-культурні аспекти роботи освітньої системи. Таким чином, якість являє собою інтегральну характеристику освітньої діяльності та її результатів.

Для вимірювання показника ефективності освіти найчастіше використовують стандартизовані економічні показники. Його розрахунок залежить більше від особливостей об'єкта аналізу: навчальний заклад або його підрозділ, система освіти в цілому або її окрема частина.

Показник якості не має загальноприйнятого механізму визначення і багато в чому залежить від національного, економічного й соціально-культурного рівня розвитку регіону, країни.

Дане положення пояснюється тим, що:

1) по-перше, аспекти якості освітніх послуг, які надаються, як правило, не піддаються адекватному формалізованому поданню.

2) по-друге, це пов'язано з формуванням різних вимог до освітньої системи з боку тих соціальних груп, які безпосередньо беруть участь в освітньому процесі. Так, студенти, викладачі, керівники, роботодавці по-різному розуміють якість освіти і формують різні вимоги до нього.

Незважаючи на те, що режим забезпечення якості освіти Великобританії демонструє високий рівень організованості як за внутрішніми, так і за зовнішніми показниками гарантії якості освіти ЄС, у Великобританії функціонує інша система оцінки якості, ніж у країнах Євросоюзу, важливою особливістю якої є відсутність нормативної бази урядового регулювання змісту системи вищої освіти й уніфікованих вимог до всіх випускників навчальних закладів. Усі університети мають статус автономних навчальних закладів, хоча й отримують чималу частку державного фінансування. Політика „невтручання” з боку держави гарантує суверенність діяльності вищих навчальних закладів, які регулюються винятково внутрішніми статутними документами й деклараціями. Настанови, що надходять від Міністерства освіти й кваліфікації, а також Комітету віце-канцлерів і ректорів, мають тільки рекомендаційний характер [8, с. 75].

На наш погляд, саме ця особливість британської моделі управління якістю вищої освіти є вирішальним чинником результативності й ефективності роботи університетів Великобританії.

Існуюча на сьогоднішній день система оцінки якості вищої освіти Великобританії була створена порівняно недавно. Так у 1989 році Конфедерація британської промисловості виступила з ініціативою внесення радикальних змін до системи освіти країни, наслідком чого стало підписання в 1991 році NTET – Програми національних цілей освіти та професійної підготовки (National Targets for Education and Training). Далі в 1993 було сформовано Національну консультативну раду з питань освіти і професійної підготовки (National Advisory Council for Educational and Training Targets, NACETT), основними завданнями якої були: розробка рекомендацій щодо системи розвитку освіти, моніторинг виконання поставлених цілей освітнього процесу.

Найбільш важливою подією розвитку системи оцінки якості вищої освіти Великої Британії стало створення в 1997 році QAANE – Агентства з гарантії якості вищої освіти (Quality Assurance Agency for Higher Education).

Будучи незалежним, недержавним підрозділом QAANE фінансується за рахунок внесків університетів і коледжів системи вищої освіти Великобританії. Саме появу в 1997 році QAA можна вважати об'єднанням

підходів до „зовнішньої” і „внутрішньої” орієнтованої оцінки системи вищої освіти.

Однією з головних функцій QAA є здійснення оглядів і звітування перед громадськістю про те, як університетами та іншими вищими навчальними закладами підтримується якість освітніх послуг.

У своїй діяльності QAA використовує науково-обґрунтовані процеси експертної оцінки. Експертні групи, що здійснюють перевірку навчального закладу, в основному складаються із старших, досвідчених співробітників з вищих навчальних закладів Великобританії. Експертні групи в Шотландії повинні включати одного представника зі студентства. QAA публікує звіти про більш значущі результати своєї діяльності, ця інформація знаходиться у вільному доступі на веб-сайті QAA.

Фундаментальними поняттями, якими оперує QAA в процесі своєї діяльності, є:

- „Якість викладання” („academic quality”);
- „Стандарти викладання”, („academic standards”).

„Стандарти викладання” (або дослівно академічні стандарти) являють собою опис рівня знань достатнього для отримання студентом певного наукового ступеня (бакалавр, магістр і т. д.). Особливістю академічних стандартів є те, що вони прийняті на всій території Великобританії.

„Якість викладання” характеризує рівень ефективності роботи навчального закладу в реалізації „стандартів викладання”. Тобто тут можна говорити про загальний рівень викладання в окремо взятому ВНЗ; матеріальної забезпеченості, системи контролю оцінювання знань і т. і.. Таким чином, до поняття „якості освіти” в британській системі оцінки якості вищої освіти відносяться всі чинники, що впливають на рівень ефективності отримання знань студентом, засвоєння ним практичних навичок [2, с. 35].

Створення QAA ставило перед собою завдання вирішення проблеми піднятої в доповіді Національним комітетом з питань вищої освіти „the Dearing Report” у 1997 році. Основним було питання об'єднання існуючих способів перевірки вищих навчальних закладів: „внутрішнього”, або так званого інституційного аудиту (Institutional audit), і „зовнішнього”, що полягав у перевірці рівня викладання навчальних дисциплін (Academic review of subjects) з подальшою їх заміною на загальну методику „Академічного огляду” (Academic Review).

QAA забезпечує підтримку в галузі вищої освіти (Supporting developments in higher education), метою якої є допомога установам у підвищенні результативності процесу управління якістю вищої освіти. Аудит та оглядові доповіді аналізуються для визначення того позитивного досвіду та труднощів, що характерні сучасному етапу розвитку освітньої галузі. Обговорення, дебати, публікації та обмін передовою практикою включають результати від інституційного аудиту та використання різних методів аналізу.

QAA займає провідну роль в міжнародних подіях у галузі стандартів і якості вищої освіти, налагоджуючи тісні відносини з агентствами із забезпечення якості в усьому світі. QAA працює з широким колом державних та інших органів по всій Великобританії, щоб інформувати й підтримувати сектор вищої освіти у світлі міжнародних подій. Закордонний досвід аудиторської діяльності сприяє підвищенню довіри до роботи британських університетів і коледжів, що працюють у міжнародному контексті.

QAA повністю підтверджується як член Європейської асоціації із забезпечення якості вищої освіти (ENQA), створеної в рамках Болонського процесу з метою обміну інформацією з питань забезпечення якості надання освітніх послуг по всій Європі [4, с. 122].

Таким чином, з одного боку, якість освіти є узагальнений показник ефективності функціонування освітньої системи. З іншого – якість освіти є важливим показником престижу школи, ВНЗ, держави. І тому управління якістю стає пріоритетним завданням не тільки в плані підтримки й контролю відповідності прийнятним стандартам, але й удосконалення, поліпшення ефективності роботи всіх учасників освітнього процесу.

Від якості поставленої мети залежить успішність освітнього процесу в цілому. Виходячи з цього, основним завданням управління якістю освіти має стати цілісний розвиток підростаючого покоління, його готовність до професійної діяльності, професійного та особистісного саморозвитку, до реалізації творчості можливостей.

Подальше дослідження зазначеної наукової проблеми вимагає розкриття таких аспектів: аналіз методів контролю якості, розробка змісту української освіти відповідно до освітніх стандартів забезпечення якості; пошук нових форм, методик і технологій планування та впровадження якісного навчального процесу тощо.

Список використаної літератури

- 1. Бермус А. Г.** Система качества профессионально-педагогического образования. / А. Г. Бермус. – Ростов н/Д. : Изд-во Рост. ун-та, 2002. – 220 с.
- 2. Кісіль М. В.** Система зовнішньої оцінки якості вищої освіти в Англії / М.В. Кісіль // Нова парадигма : Журнал наук. праць ; гол. ред. В.П. Бех. – Вип. 53. – К. : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2005. – С. 32–38.
- 3. Ржевська А. В.** Рейтинги університетів як явище сучасного простору вищої освіти / А. В. Ржевська // Науковий вісник Донбасу. – Луганськ, 2011. – № 3 (15).
- 4. Сабирова Д. Р.** Британская национальная политика в области образования в конце XX века / Д. Р. Сабирова // Технологии совершенствования подготовки педагогических кадров : межвуз. сб. науч. тр. – Казань : Татарское книжное издательство, 2007. – Вып. 10. – 2007. – С. 121–123.
- 5. Салимова Т. А.** Управление качеством : учебник / Т. А. Салимова. – [2-е изд., стер.]. – М. : Изд-во Омега-Л, 2008.
- 6. Статінова Н. П.** Якість освіти у контексті інтеграції вищої школи у всесвітній простір / Н. П. Статінова // Наукові праці : наук. ж-л. –

Чорноморський державний університет імені Петра Могили. – 2010. – Вип. 123. – С. 9 – 14. **7. Хриков Є. М.** Європейський, національний та інституціональний контексти розвитку менеджменту якості вищої освіти в Україні [Електронний ресурс] // Луганський національний університет ім. Тараса Шевченка. – Луганськ, 2011. – № 2 (14) – Режим доступу до джерела : http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp2/upravlenie/hrykov.pdf. **8. Brown Roger.** Quality assurance in higher education : The UK experience since 1992 / Roger Brown. – London; New York : RoutledgeFalmer. – 2004. – 201 p. **9. Sallis Edward.** Total quality management in education / Edward Sallis. – Kogan Page; Philadelphia, London. – 2003. – 155 p.

Неженцева А. Є. Організація управління якістю освіти в університетах Великої Британії

У статті автор розглядає поняття „якість вищої освіти”, аналізує підходи до його визначення та застосування в навчанні у вищих навчальних закладах Великої Британії. Характеризуються сучасні критерії й стандарти, стратегії, завдання управління та забезпечення оцінювання якості освіти.

Ключові слова: якість вищої освіти, управління, освітні стандарти, оцінювання, забезпечення якості вищої освіти, агентство з гарантії якості.

Неженцева А. Е. Организация управления качеством образования в университетах Великобритании

В статье автор рассматривает понятие „качество высшего образования”, анализирует подходы его определения и применения в высших учебных заведениях Великобритании. Характеризуются современные критерии и стандарты, стратегии, задачи управления и обеспечения оценивания качества образования.

Ключевые слова: качество высшего образования, управление, образовательные стандарты, оценивание, обеспечение качества высшего образования, агенство по гарантии качества.

Nyehentseva A. Ye. Education Quality Management at Universities in Great Britain

In the article the author considers on the conception of higher education quality, analyses the approaches to its definition and implementation in higher education establishments in Great Britain. Modern criteria and standards, strategies, quality management and ensuring have been characterized.

Key words: higher education quality, management, educational standards, quality assessment, quality assurance, quality assurance agency.

Стаття надійшла до редакції 10.09.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.