

- проведення групових активізуючих занять для підготовки учнів до свідомого планування кар'єри і виконання професійної ролі;
- скерування у важких ситуаціях до спеціалістів – професійних консультантів у психолого-педагогічних консультативних пунктах і центрах зайнятості, лікарів і тощо;
- координування інформаційно-консультативної діяльності школи;
- підтримка батьків і вчителів у процесі консультативної діяльності за допомогою організації шкільних інформаційних зустрічей, надання їм інформації та матеріалів для роботи з учнями і т. д.;
- співпраця з педагогічною радою у сфері: створення і забезпечення постійності внутрішньої шкільної діяльності консультування згідно з статутом школи; реалізації завдань у галузі підготовки учнів до вибору професійного шляху, які подані у виховній програмі школи;
- систематичне підвищення власної кваліфікації;
- збагачення місця праці сучасними засобами передання інформації (Інтернет, CD, відео і тощо);
- співпраця з установами, які підтримують внутрішню шкільну систему консультування – такими, як місцеві управління освіти, центри інформації і планування професійної кар'єри, воєvodські служби охорони гігієни праці, установи професійної удосконалення, центри ремісництва і малого підприємництва, організації об'єднання роботодавців та ін.

Підсумовуючи, зазначимо, що школи, особливо гімназійні, потребують професійних консультантів, які будуть разом з учителями-вихователями, учителів конкретних предметів надавати учням професійну допомогу у правильному плануванні майбутнього власного шляху здобуття освіти і професії.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Lelinska K. Orientacja i poradnictwo zawodowe w nowym systemie edukacji Warszawa // New Kształcenie zawodowe/ – 2000. – № 2 – S. 29–33.
2. Lukaszewicz A., Soltysinska G. Szkolny doradca zawodowy. – Warszawa, 2003
3. Ministerstwo Edukacji Narodowej. Reforma systemu edukacji – szkolnictwo ponadgimnazjalne. // Glos Nauczycielski. – 2000. – № 2.

УДК 376 (438)

М. Я. КІЧУЛА

#### СУТНІСТЬ І КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ ОСВІТИ В ПОЛЬЩІ

*У статті здійснено спробу встановити, як трактують якість освіти у польській педагогіці, від появи цього поняття в освітній практиці. Проаналізовано основні критерії та вимоги, що стоять перед якістю освіти, для використання в Україні позитивного досвіду Польщі. Показано, що у польській освітній системі окреслюється поняття інтересаріус – особа, яка ставить чіткі вимоги до якісної освіти.*

**Ключові слова:** якість освіти, оцінювання якості, інтересаріус, освітні послуги.

М. Я. КИЧУЛА

#### СУЩНОСТЬ И КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ПОЛЬШЕ

*В статье осуществлена попытка установить, как трактуют качество образования в польской педагогике, от дня появления этого понятия в образовательной практике. Проанализированы основные критерии и требования, которые стоят перед качеством образования Украине, для использования позитивного опыта Польши. Показано, что в польской образовательной системе четко очерчивается понятие интересариус – лицо, которое четко очерчивает требования к качественному образованию.*

**Ключевые слова:** качество образования, оценивания качества, интересариус, образовательные услуги.

**ESSENCE AND CRITERIA OF THE QUALITY OF EDUCATION IN POLAND**

*In the article was done an attempt to set how Polish pedagogies interpret a quality of education, from the day of appearance of this concept in educational practice. An author analyzed basic criteria and requirements which stand before quality of education in Ukraine, and uses its positive Poland experience. It is showed that in the Polish educational system is expressly outlined a concept of interesarius. Interesarius is a person which expressly outlines requirements to high-quality education.*

**Keywords:** *quality of education, evaluation of quality, interesarius, educational services.*

У ході модернізації української освітньої системи пріоритетного значення набувають проблеми покращення якості освіти. Якість освіти визначає якість життя людини і суспільства. Покращення якості освіти стає метою освітньої політики нашої держави, ми починаємо розуміти, що це – основна місія освітньої системи. У цьому напрямку важливим є зарубіжний досвід зокрема щодо покращення освіти в контексті Болонського процесу. Необхідність вивчення та запровадження позитивного досвіду країн Європейського Союзу (ЄС) зумовлює актуальність дослідження.

**Метою статті** є аналіз науково-педагогічної літератури Республіки Польщі з питання трактування поняття «якість освіти», а також окреслення основних критеріїв та вимог до якості освіти в польській освітній системі цієї країни.

Система освіти Польщі, яка є найближчим сусідом України та членом ЄС давно стала предметом досліджень у наукових колах нашої країни. Здавалось би, що Україна і Польща виконують одні і ті ж стратегічні освітні завдання, проте як Польща випередила Україну. Таким чином, для нас є важливим надбання позитивних елементів польського досвіду для української освітньої політики.

Якість – категорія складна для формулювання однозначної дефініції. До нині незважаючи на столітні дослідження, остаточно не встановлено єдиного її визначення. Польський науковець К. Лісецька зауважує, що складнощі які виникають при формулюванні визначення, залежать від нечіткості окреслення явища «якість» і запізненого зацікавлення теорією проблематики якості категорією «якість».

Якість не є однозначною, тому дати єдине визначення неможливо. Вона по-різному інтерпретується. В дослідженнях Й. Юрана виріб чи послуга має за мету виконувати певні цілі. А. Феігенбаум стверджує, що якість – це взаємодія певних процесів, пов'язаних з продуктом і сервісом, з метою досягнення сатисфакції клієнта. Натомість Е. Демінг якість вбачає у безперечності та відповідності та одночасній приналежності до оточення (вимога ринку). Ф. Кросбі інтерпретує якість в найпростіший спосіб: «відповідність вимогам», а Д. Гарвін і В. Месінг доповнюють відповідні вимоги.

Сучасні польські теоретики і практики розглядаючи поняття «якість» у своїх дослідженнях часто звертаються до його інтерпретації класиками.

Можна відзначити такі відомі трактування дефініції якості:

– виражає описовий зміст об'єкту (Е. Кіндларський, Й. Багінський, А. Хамроль, В. Мантура, Й. Ланьцуцький);

– виражає зміст оцінки предмету (Е. Скрипок, Т. Вавак, Р. Колман, Й. Банк, Р. Карашевський, М. Харрі, Р. Схроедер, Д. Ное, Ф. Котлер).

Неодноразово в польській педагогіці робилася спроба визначення дефініції «якість освіти», яка має міждисциплінарний характер, а її риси детермінують з суб'єктивного та вартісного боку бажань клієнтів освіти.

Аналізуючи наукову літературу, можна зробити висновок, що польські дослідники пропонують дотримуватися таких засад, які визначають дефінітивні рамки якості освіти:

– оцінювання якості освіти завдає клієнтові менше труднощів, ніж оцінювання продукту матеріальних цінностей;

– перцепція якості освіти виникає внаслідок порівняння очікуваної якості з дійсною;

– оцінювання якості походить від процесу оцінювання надання освітніх послуг і тісно з ним пов'язана [2, с. 40–44].

К. Лісецька інтерпретує якість освітніх послуг як сукупність релевантних особливостей та ознак об'єкта, що є вирішальними у здатності до задоволення дійсних і очікуваних запитів, а також потреб учасників освітнього процесу в навчальних закладах [10, с. 56].

А. Пабіан визначає якість освітньої послуги з точки зору маркетингу, як ступінь задоволення потреб і запитів студентів, що витікають з дидактичної та позадидактичної діяльності навчального закладу [14, с. 119]. В цьому визначенні якість є категорією продукту. Велике значення має якість функціонування школи, яку зумовлюють персональна і матеріальна база навчального закладу, а також перебіг дидактичних і позашкільних процесів.

Подібно інтерпретує це поняття декларація ЮНЕСКО, вказуючи на те, що якість є поняттям багатомірним – як для суспільства в цілому, так і для осіб, що причетні до освіти, та охоплює усі функції та елементи навчальних закладів, тобто навчальні програми, кадри, студенти, інше освітнє устаткування та послуги [6, с. 6].

Згідно з Й. Лунарським та А. Заяца-Плезя поняття продукту може означати:

- випускник, котрий завершує навчання та отримує диплом з додатком (sylwetka absolwenta), в якому описана загальна характеристика його знань і вмінь;
- кожна освітня послуга, що свідчить на користь студентів як проведення лекцій, лабораторних чи практичних занять, система оцінювання;
- поглиблення знань і вмінь учня чи студента, які надалі допоможуть йому в реалізації себе в суспільстві та у виборі майбутньої професії;
- дії з боку студента, спрямовані на підвищення особистої культури [11, с. 23–24].

Якість освіти визначається також як результат взаємодії учасників освітнього процесу (учні, студенти, вчителі, академічні викладачі вузів, працевдавці, суспільство). При цьому ця взаємодія спрямована на реалізацію бажаної мети навчального закладу. Сформульована мета повинна бути відображена в головних завданнях навчальних програм [2, с. 41].

Р. Колман і Т. Ткачик зробили спробу класифікувати послуги щодо головних потреб людини, локалізуючи освітню послугу як одну із чотирнадцяти основних, визначаючи її як критерій пізнання (мова йде про навчання, самоосвіта, пізнання і т. д.) [8, с. 17].

Поняття якість освіти вперше було вжито в Міжнародному рапорті OECD School and Quality, який був виданий у Парижі в 1989 р. В ньому зазначено: «Звернення уваги на якість освіти стає тепер одним із пріоритетних питань в країнах Європейського Союзу. Сподіваємося так буде і в наступних роках. Ще не існує певних ресурсів для поліпшення якості освіти і це – не є одноразовою дією. У багатьох освітніх системах це є питанням активізації діяльності, спрямованою на поліпшення майже кожної ланки освіти. Враховуючи це, ми розуміємо, що буде недоречним пропонувати для всіх країн єдине, стисле і універсальне визначення поняття якість освіти» [13, с. 17]. Рапорту передувала зустріч Міністрів освіти країн ЄС, яка відбулася в Парижі у 1984 р. Її підсумком став вище згаданий рапорт. З плином часу поняття «якість освіти» стало істотним елементом дій, які мають за мету підняти ефективність і дієвість освіти.

Згідно з визначенням Й. Делароса освіта має важливий вплив як на особистість, так і на групу людей, сприяючи їхньому розвитку, та посилює можливості стати свідомими і творчими членами суспільної, культурної та національної спільноти. Лише така освіта може відігравати значну роль для громадського і культурного розвитку суспільства. Вкладати інвестиції в людський капітал стає дедалі економічно вигідно [5, с. 32].

У 90-х роках ХХ ст. науковці Західної Європи та Північної Америки стверджували, що якісна освіта – це високий розвиток особистості і надання випускникам знань і необхідних вмінь, які допомагають конкурувати з іншими людьми на ринку праці. Однак ці два пріоритети вимагають запевнення якості освітніх послуг [4, с. 72].

А. Стонер та С. Ванкел вважають, що визначення якості освіти залежить від характеру зв'язків з певним навчальним закладом, від того, як в ньому виконують свої функції викладачі, студенти, адміністрація, а також від побажань організацій, які працевлаштовують його випускників.

У трактуванні поняття «якість освіти» не можна забувати й про те, що вона є частиною певної системи. Якість елементів цієї системи може бути висока, інші ж елементи можуть мати нижчий рівень, тому це може призвести до погіршення якості освіти загалом [15, с. 44]. У такому випадку доцільно впровадити поняття «клієнт» – той, хто ставить певні вимоги. Клієнти – батьки бажають, щоб навчання в школі було на належному рівні, а клієнти – вчителі, повинні

робити все, щоб організація, в якій вони працюють, мала як найкращі відгуки. Клієнтами є також працевдавці і місцева громадськість: перші хотіли б мати добре навчених фахівців, інші - переконання, що їх податки добре інвестовані.

На противагу виробничим організаціям в освітній системі поняття клієнт може мати різне значення. До зацікавлених сторін у системі освіти належить не тільки студент (рис. 1).

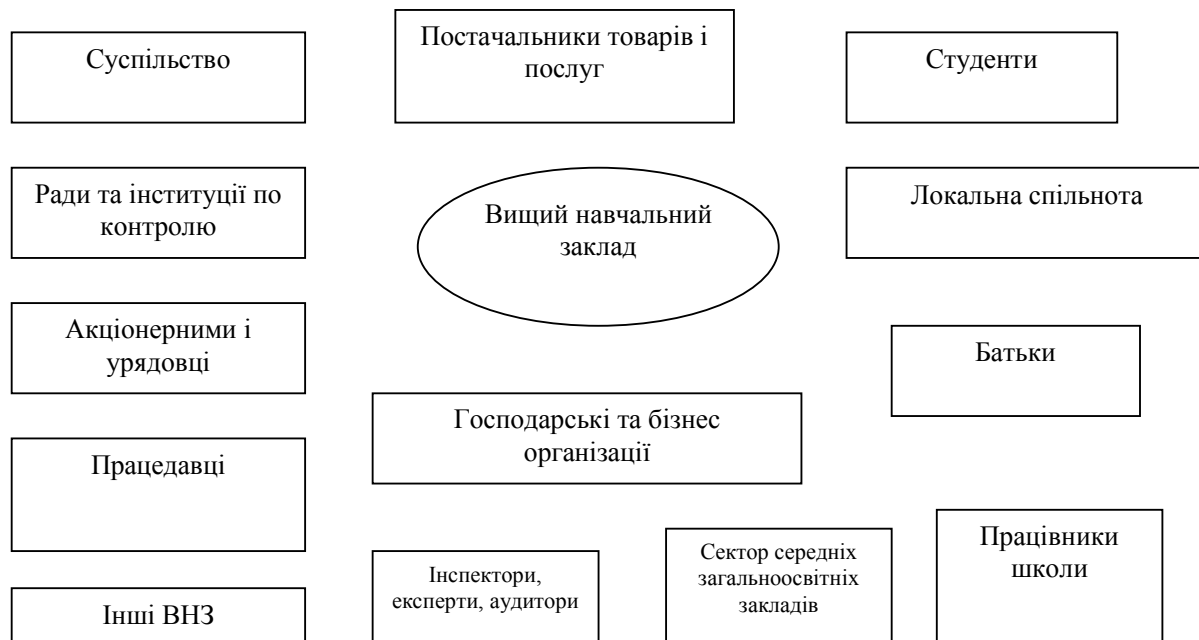


Рис. 1. Зацікавлені сторони освітньої системи

З вищенаведеного рис. 1 можна зробити висновок, що кожен із згаданих об'єктів (інтересаріуси освітньої послуги у ВНЗ) по-різному позначають поняття якість освіти, а тому іншим способом виявляють свої ознаки та властивості, які дають можливість реалізувати власну мету або мету освітнього закладу. Учасники процесу навчання, тобто держава, академічне середовище, ринок (студенти, роботодавці, випускники) вимагають від ВНЗ високої якості освіти, і вища школа має змогу виконувати поставлені перед нею завдання.

Якість освітніх послуг – це сукупність властивостей та ознак тих послуг, які здатні задовольняти потреби та вимоги суб'єктів (зацікавлених сторін) [9, с. 6]. Оточення є одним з елементів, що безпосередньо формують функції навчального закладу.

У польській освітній системі існує таке поняття, як інтересаріус: група осіб, яка безпосередньо впливає на спрямування навчальної діяльності для досягнення поставленої мети. Ця група поділяється на дві категорії – зовнішні і внутрішні [16, с. 116]. Одержання освітньої послуги за допомогою студента частково залежить від того, як функціонують між собою окремі елементи в системі. Наприклад, окремі особи, що входять до складу групи, займають кадрові посади, які виконують конкретні функції в ланцюзі послуг, допомагають, окрім своїх функцій виконувати інші освітні послуги. Слабкі елементи при проектуванні будь-якої частини системи можуть призводити до зниження якості освіти [17, с. 131].

У польських ВНЗ до зацікавлених в освітніх послугах належать: студенти, локальні спільноти, батьки, працівники освітньої установи, бізнесові та господарські установи, сектор середніх шкіл, інспектори, експерти, аудитори, інші вищі школи, роботодавці, ряд інституцій з контролю, суспільство.

Якість освіти є можливою завдяки її складовим, які при взаємодії між собою з успіхом виконують поставлену перед ними мету [3, с. 70].

Такими складовими є:

- якість матеріального потенціалу;
- якість нематеріального потенціалу;
- якість процесів, що реалізуються в школах;

- якість результату [18, с. 16].

У якості освітніх послуг головним є те, що сатисфакція клієнта побудована комбінацією аспектів, пов'язаних з технічною якістю, тобто покупець отримує виконання освітніх послуг, а також з функціональною якістю, пов'язаною тим, як саме здійснюється виконання послуг [19].

У модель якості послуг С. Грунросса відображена в якість і утверджується як нормативна якість [8, с. 22–25], тобто дотримання норм і вимог, на що вказують польські науковці Р. Колман, Б. Питко та К. Седліковський (рис. 2).

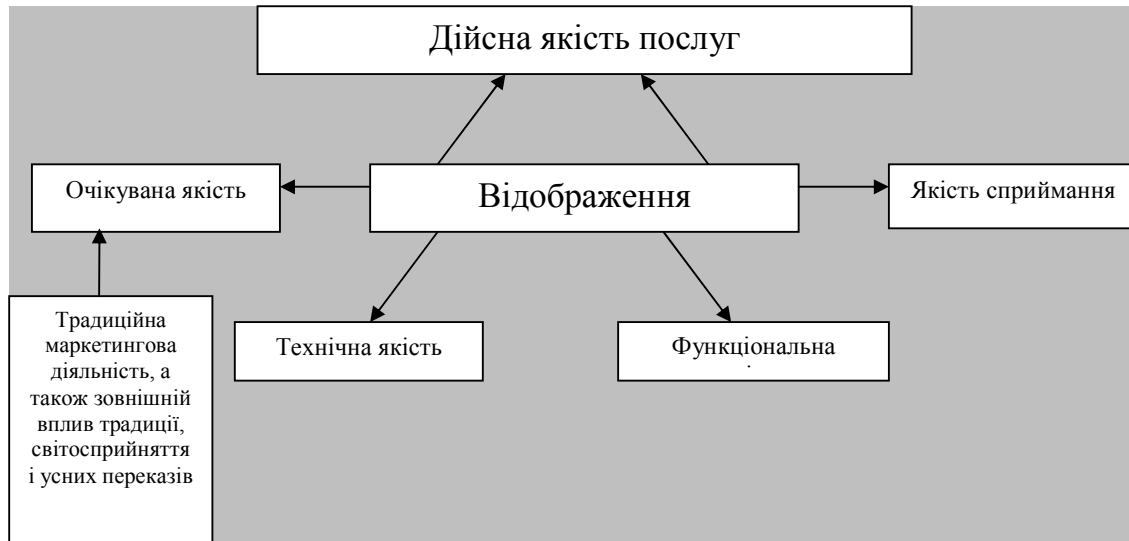


Рис. 2. Модель якості послуг С. Грунросса

А. Вишневська у своєму дослідженні до якості матеріального потенціалу – технічну якість зараховує технічний стан навчальних приміщень, їх санітарний та рекреаційний стан, їх кількість та розмір, обширність, доступність та актуальність бібліотечних фондів, а також інших матеріалів (діаграми, таблиці), які підтримують кількість, технічність, сучасний стан аудіо та відео устаткування, допоміжні матеріали у сфері навчання та виховання. Функціональна якість в цій сфері охоплює: старанність, сучасність, охайність, естетику.

Технічну якість детермінує якість нематеріального потенціалу: достатня кількість вчителів з відповідними кваліфікаціями та досвідом для кращого здійснення всіх аспектів освітньої програми, їхні наукові ступені та публікації, патенти, стаж роботи працевлаштованих, відзнаки та нагороди. Функціональна якість має такі ознаки: гнучкість, комунікативність, особиста гігієна, особиста культура, управлінські вміння, ретельність, достовірність, зовнішній вигляд.

Технічна якість окреслює якість реалізованих процесів, а саме: процес навчання, що здійснюється технічними кадрами, адміністративними та службовими працівниками, види і кількість напрямів підготовки, лекцій, програм (характер предметів, завантаженість розкладу, структура програм, гнучкість вибору профілю), виконання навчальних планів, принципи оцінювання кадрів і студентів (кількісний і якісний склад, ясність принципів, різнокритеріальність), співпраця з організаціями, впорядкування побутових (гуртожитки, їдальні) проблем, види і кількість зустрічей з потенційними роботодавцями, види навчання, наукові кола, закордонні обміни. Функціональну якість у цій сфері забезпечує доброзичливість, відвертість, ангажування, обов'язковість і підготовку персоналу, атмосферу на заняттях, вміння передання знань, об'єктивізм, справедливість.

Якість результату є четвертою, останньою складовою освітніх послуг. Відповідно до технічної якості, вона охоплює чинники: результати в науці студентів, результати проведеного анкетування, позиції у вузівських рейтингах, оцінку акредитаційної ситуації, кількість наукових публікацій, наукові конференції, отримані нагороди, сертифікати, відзнаки, кількість випускників, працевлаштованих в організаціях. Якість результату відрізняється стосовно функціональної якості освітньої послуги певними чинниками: виконання доручень студентами і випускниками вищої школи, сатисфакція оточення, зацікавлення освітніми послугами,

утворення центру зв'язків (наприклад за принципом співпраці) з випускниками, роботодавцями, відставними працівниками.

Вищезгадані складові можуть слугувати виробленню внутрішнього зразка якості праці вищої школи. В цьому випадку важливим є зменшення проміжку між якістю, яку очікує клієнт, і якістю сприйняття, що пройшла відбір дійсно зацікавлених, на користь збереження і зростання задоволення освітніми послугами [18, с. 17].

Говорячи про якість освітніх послуг, Й. Бердовський вказує, крім того, на наступні вимоги і критерії.

- 1) Якість розробленої організаційної структури вищої школи, а також сфер обов'язків, уповноважень і відповідальності адміністративних, технічних та інших працівників.
- 2) Якість соціальних умов педагогічних кадрів.
- 3) Якість адміністративного обслуговування, що функціонують у додаткових підрозділах ВНЗ.
- 4) Якість праці окремих деканатів з дотриманням обов'язкових процедур.
- 5) Якість праці установ і кафедр, що входять в організаційну структуру вищої школи та забезпечують внутрішню злагоджену діяльність.
- 6) Якість певної документації та матеріалів для здобуття певного статусу ВНЗ, а також забезпечення відповідного трансферу зовнішньої взаємодії.
- 7) Якість розроблених навчальних програм і їх поточна верифікація.
- 8) Якість розроблених підручних необхідних матеріалів для реалізації навчальних програм.
- 9) Якість викладацького складу з відповідних дисциплін.
- 10) Якість навчання і впровадження сучасних способів передавання знань під час лекцій.
- 11) Якість проведених семінарських занять освітніх рівнів «ліценціат» і «магістр».
- 12) Якість виконання дослідницьких робіт різних освітніх рівнів.
- 13) Якість і дієвість зворотної інформації.
- 14) Якість внутрішньої і зовнішньої взаємодії у вищій школі.
- 15) Якість життя викладачів і студентів.
- 16) Якість методів, які сприяють покращенню всіх процесів, що дозволяє правильно функціонувати навчальному закладу, як осередку, котрий має найбільшу користь для суспільства.
- 17) Якість інших чинників, що мають індивідуальний вплив на студента, який згодом одержує диплом ліценціата, інженера, магістра чи також доктора [1, с. 279–280].

Висока якість освіти сьогодні набуває все більшого значення і трактується як один з основних і вирішальних елементів, позиції певного типу навчального закладу чи його випускників на ринку праці. Це набуває великого значення приналежності Польщі до ЄС, вказуючи на необхідність відповідності системи освіти потребам ринку праці. У такому випадку найбільшої уваги заслуговують навчальні заклади, основною функцією яких є забезпечення відповідної якості освітніх послуг.

Отже, можемо зробити висновок, що освіта може бути якісною лише тоді, коли всі її компоненти будуть відповідати встановленим критеріям та вимогам сучасного суспільства.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Berdowski J. B. Akredytacja wyższych uczelni jako jeden z czynników mając wpływ na doskolenie jakości nauczania / J. B. Berdowski / Kapital intelektualny jako szansa na poprawę jakości zarządzania w warunkach globalizacji. – Lublin, 2005. – T. 2. – S. 279–280.
2. Buchner-Jeziorska A., Boczkowski A. Procedury i negocjacje / A. Buchner-Jeziorska, A. Boczkowski / Jakość kształcenia w szkole wyższej. – Łódź, 1996. – S. 40–44.
3. Clewes D. A Student-centered Conceptual Model of Service Quality in Higher Education / D. Clewes / – W., 2003. – Nr 9. – S. 69-84
4. Dzierzgowska I., Wlazło S. Mierzenie jakości pracy szkoły / I. Dzierzgowska, S. Wlazło. – W., 1996. – 96 s.
5. Edukacja jest w niej ukryty skarb / red. nauk. J. Delors, W. Rabczyk / Raport dla UNESCO MięKomisji ds. Edukacji dla XXI wieku. – W., 1998. – S. 32.
6. Jabłeczka J. Szkolnictwo wyższe w XXI wieku: od wizji do działania / J. Jabłeczka // Światowa deklaracja UNESCO. Tłumaczenie. – W.: "Nauka i szkolnictwo". – S. 5–18.

7. Kolman R., Pytko B., Siedlikowski K. Wpływ jakości usług na wartość firmy [Text]. / R.Kolman, B.Pytko, K. Siedlikowski / Problemy Jakości. – W., 2004. – nr. 2. – S. 22–25.
8. Kolman R., Tkaczyk T. Jakość usług / R. Kolman, T. Tkaczyk. – Bydgoszcz, 1996. – 75 s.
9. Lisiecka K. O potrzebie zapewniania i oceny jakości usług edukacyjnych / K. Lisiecka. – W.: „Problemy Jakości”, 2000. – Nr 2. – S. 6–7.
10. Lisiecka K. Zapewnienia i oceny jakości kształcenia w szkole wyższej / K. Lisiecka. – Katowice, 2001. – 98 s.
11. Łunarski J., Zając-Pletia Klient, wyrób, proces w systemie edukacyjnym według wymagań ISO 9001:2000 / J. Łunarski / Zarządzania jakością dydaktyki w jednostce uczelni wyższej. – Zamość, 2001. – S. 23–24
12. Maciąg J. Wzorec jakości usługi edukacyjnej / J. Maciąg. – W.: Problemy jakości, 2005. – Nr 2. – 54 s.
13. Międzynarodowy Raport OECD Schools and Quality. – Paryż 1989. – 17 s.
14. Pabian A. Marketing szkoły wyższej / A.Pabian. – W., 2005. – 134 s.
15. Stoner J. A. F., Wankel C. Kierowanie / J. A. F Stoner, C. Wankel. – W., 1997. – 156 s.
16. Sureshchander G. S., Rajendran C., Kamalanabhan T. J. Customer perceptions of service quality: A critique. / G. S. Sureshchander, C. Rajendran, T. J. Kamalanabhan – W., 2001. – Nr 1. – Vol. 12. – 220 s.
17. Surmacz T. Pomiar jakości świadczonych usług jako bodziec do zmian i usprawnień w przedsiębiorstwie / Red. nauk. E. Skrzypek / Uwarunkowania sukcesu przedsiębiorstwa w gospodarce opartej na wiedzy/ T. Surmacz / - Lublin, 2004. – T. 2.– 260 s.
18. Wiśniewska M. Total Quality Education. Próba definicji i model wdrażania / M. Wiśniewska / Problemy Jakości. – W., 2007. – Nr 9. – S. 16–17.
19. Grönroos C. A service quality model and its market implications [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://scialert.net/fulltext/?doi=tasr.2011.57.64>