

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ У ВНЗ

Постановка проблеми. Проблема ефективності управління ВНЗ в умовах ринкових відносин набуває особливої актуальності в зв'язку з появою нових вимог, що висуваються до вищого навчального закладу (ВНЗ) ринком освітніх послуг та сучасним ринком праці, повноправним учасником яких є сучасні навчальні заклади.

Нині в центрі уваги ініціаторів та учасників Болонського процесу перебуває європейська вища освіта, головне змістовне завдання якої полягає в збереженні та забезпеченні необхідної якості професійної підготовки фахівця та пошуку механізмів її підвищення.

Відповідно, основним завданням ВНЗ є створення механізмів, що забезпечують якість надання ними освітніх послуг. Особливої актуальності набувають питання формування системи забезпечення якості професійної підготовки, відповідно до вимог сучасного суспільства.

Освітня сфера розглядається як соціальний інститут, який конструє майбутнє суспільство. Такий підхід визначає ліберальну політику розвитку, за якої для зміни суспільства виникає потреба змінити людину через розвиток системи освіти. Остання в цьому випадку має орієнтуватися на розвиток особистості, підготовку її до здійснення пошуків розв'язання нестандартних проблем, підвищення її соціальної, професійної та географічної мобільності, що відкриває безліч шляхів вибору власного майбутнього.

Найважливішим показником ефективності інвестицій в освіту є її якість, оскільки основний потенціал інноваційного розвитку зосереджений у ВНЗ, а його рівень безпосередньо визначається якістю вищої освіти. Отже, одним із основних напрямів модернізації освіти є розробка варіативних моделей управління якістю вищої освіти.

Багатоаспектність цієї проблеми зумовлює необхідність залучення різних наукових напрямів: економічної теорії, менеджменту, психології, математичної статистики, соціології, педагогіки та ін.

Мета статті полягає в розгляді проблеми надання освітніх послуг, управління освітою та здійснення моніторингу якості освіти у ВНЗ.

Аналіз попередніх досліджень. На рівні теорії управління окремі сторони цієї проблеми висвітлені в працях: А. Аганбегяна, В. Байденка, С. Богомолова, О. Віханського, Т. Вороніної, А. Джурінського, В. Захарової, а також К. Арджіріса, Д. Аркара, Б. Варда, Е. Демінга, М. Мак Гіллата ін.

Дослідження присвячені питанням управління якістю освіти розглядаються як з позицій загальної теорії управління, такі на основі впровадження інноваційних методів навчання. Розглядаються проблеми використання інформаційно-комунікаційних технологій, застосування інноваційних підходів до процесу розробки програм навчання, термінологічного апарату та використання базових концепцій і методів підвищення якості освітніх послуг.

Питанням розвитку освіти присвячені дослідження: Ю. Бабанського, С. Гончаренка, Р. Гуревича, І. Зязюна, М. Кагана, Б. Кедрова, І. Лернера, Н. Ничкало, В. Сластьоніна, П. Підкасистого, Г. Щедровицького та ін. Проблема якості професійної підготовки нерозривно пов'язана з питаннями проектування освітніх систем, побудови та розвитку систем безперервної професійної освіти, що розглядаються в працях С. Архангельського, Н. Астаф'євої, В. Безпалька, А. Денисової, З. Жуковської, Н. Кузьміної, Т. Лукіної, О. Ляшенка, А. Молибога, Н. Молоткової, В. Сластьоніна, В. Столетова, Н. Тализіної, Ф. Філіппова та ін. Розвиток сучасної концепції якості підготовки фахівця розглянуто в працях Ю. Адлера, В. Байденка, Е. Володіної, О. Голосова, А. Денисової, А. Егоршина, Е. Короткова, І. Лернера та ін.

Одним із шляхів модернізації освіти може стати впровадження в систему її управління принципу загального управління якістю. Ключовою проблемою в сфері освіти є питання

вибору змісту та послідовності дій, які можуть гарантувати якість надання ВНЗ освітніх послуг, а також питання про вибір способів здійснення ним такої діяльності. Ці питання, а також питання управління якістю освіти, підвищення якості освіти на основі останніх досягнень педагогічної науки, розглядаються в роботах Ю. Бабанського, А. Беляєвої, В. Безпалька, В. Красвського, І. Лернера, М. Поташика та ін.

Виклад основного матеріалу. Дослідження вчених свідчать, що якість професійної підготовки фахівця в умовах ВНЗ необхідно розглядати як здатність освітньої системи задовольняти, з одного боку, потребам ринку праці у фахівцях відповідної кваліфікації, а з іншого, – потребам особистості в одержанні конкурентоспроможних знань.

На практиці управління якістю освіти на інституціональному рівні дозволяє виділити низку суперечностей:

1) між сучасними вимогами ринку праці до якості освіти у ВНЗ і обмеженістю можливостей їх задоволення на основі традиційних підходів до управління навчальним процесом;

2) між інноваційними процесами в професійній освіті та відсутністю механізму забезпечення їх узгодженого та позитивного впливу на якість освітніх послуг;

3) між потребами особистості в інтелектуальному, культурному та професійному розвитку, професійної ідентифікації, що забезпечує її конкурентну спроможність на ринку праці і можливістю їх задоволення в умовах ВНЗ;

4) необхідністю гарантованої якості надання ВНЗ освітніх послуг і нерозробленістю апарату її досягнення;

5) рівнем розвитку теорії і практики впровадження систем забезпечення якості в різних соціальних системах і ступенем освоєння цього напрямку в освітній практиці вищої школи.

Якість – фундаментальна категорія, що визначає всі сторони побудови, світу, фактори соціального устрою і діяльності людей [2, с. 19]. Категорія «якість» розкривається відповідно до категорій «кількість», «системність», «структурність», «організованість», «оцінка», «рівень якості», «вимоги до якості», «міра якості» та з іншими складовими якості освіти: якість змісту освіти, якість освітніх технологій і методів навчання, якість освіченості особистості.

Актуальними є поняття, що висвітлюють сутність змісту категорії «якість»:

- якість вищої освіти;
- управління якістю вищої освіти;
- якість підготовки фахівців з вищою освітою;
- проблеми якості підготовки фахівців з вищою освітою;
- системне дослідження якості вищої освіти;
- критерії якості вищої освіти;
- моніторинг якості вищої освіти;
- забезпечення якості вищої освіти;
- інструментарій управління якістю;
- методика оцінки освітніх послуг;
- оцінка ефективності навчання.

Модель системи управління якістю може бути представлена трьома блоками:

1) підсистемою управлінських підходів, що використовуються з метою вирішення конкретних завдань, котрі орієнтовані на якісну зміну будь-якого освітнього фактора;

2) підсистемою теоретико-методологічних основ, що представлені на рівнях: загальнонауковому, стратегічному, практико-орієнтованому, конкретно-науковому та факторному;

3) підсистемою ціннісної сутності компонентів і чинників утворення різної природи (духовність, мотивація, компетентність і т.ін.).

Окремо зупинимось на якості освіти. Якість освіти (англ. – quality of education) – певна збалансована відповідність деякого освітнього рівня численним потребам, цілям, умовам, затвердженим освітнім нормам і стандартам, що встановлюється для виявлення причин порушення цієї відповідності та управління процесом поліпшення установленної якості [1, с. 1017].

Внутрішньовузівське управління якістю освіти становить складну цілеорієнтовану систему теоретико-методологічних, технологічних знань, акумулюючи перспективні напрями розвитку системи освіти на основі розуміння якості як універсального метафактора, дозволяючи інтегрувати знання в єдине ціле.

Основою проекрованої системи управління якістю може стати модель управління ВНЗ, що не відокремлює систему управління якістю від загальної системи управління навчальним закладом, враховуючи при цьому повний цикл управління: планування – виконання – перевірка – дія.

Як раніше було зазначено, система принципів внутрішньовузівського управління якістю покликана виконувати регулятивну функцію на рівнях: загальнонауковому, стратегічному, практико-орієнтованому, тактичному, конкретно-науковому та факторному.

Підсистема принципів загальнонаукового характеру заснована на методології системного підходу, який стосовно внутрішньовузівського управління якістю реалізується через виділену підсистему наступних принципів: інтегральної цілісності; цільових перевірок; стійкості; багаторівневості; керованості.

Підсистема принципів, що забезпечують стратегічний рівень управління якістю освіти, заснована на методології синергетичного підходу, що характеризується перевагою внутрішньосистемних зв'язків компонентів навчального закладу над зовнішніми впливами на них, визначаючи найбільш ефективним методом управління – управління через механізми самоорганізації.

Методологія синергетичного підходу зумовлює виділення підсистеми наступних принципів управління якістю освіти: дії керуючих параметрів; самоорганізації; незворотності; обліку характеру управління малими впливами; диференціації.

Підсистема принципів, що забезпечує практико-орієнтований рівень управління якістю, заснована на загальному управлінні якістю та представлена принципами: відкритості; випереджувального розвитку; вдосконалення процесів та включає базові принципи, що лежать в основі стандартів, а саме: орієнтація навчального закладу на замовника; лідерство керівництва; залучення співробітників; процесоорієнтований (або процесний) підхід; системний підхід до управління; постійне поліпшення; підхід до прийняття рішення, заснований на фактах; взаємовигідні відносини з постачальниками (корпоративними партнерами).

Підсистема принципів, що належить до тактичних рівнів управління якістю, заснована на: екологічності; обліку індивідуальних особливостей особистості; креативності.

Підсистема принципів управління якістю, заснована на методології культурологічного, особистісного, особистісно-діяльнісного підходу та представлена принципами: орієнтації педагогічного процесу на унікальну особистість студента; діалогу; спрямованості освіти до студента через культуру; актуалізації культурологічної компоненти; освоєння змісту культури.

Базовою функцією системи управління якістю є функція стратегічного планування, формування «бачення» (Vision) (Н. Торнберри, П. Сенге, Х. Виссема та ін.) Саме «бачення, як» картина погляду на майбутнє допомагає визначити потрібний напрям розвитку ВНЗ, підкреслюючи самотутність усвідомлення особливої компетентності, сприяє згуртуванню колективу.

Отже, система внутрішніх функцій ВНЗ щодо управління якістю може складатися з інформаційно-аналітичної, організаційно-технологічної, контрольно-діагностичної, регулятивно корекційної, нормативної, інтегративної, управлінської, активізуючої і функції управління кадрами.

Функціонування системи управління якістю здійснюється в умовах відповідного інформаційно-аналітичного середовища, що має відповідати, в свою чергу, таким вимогам:

- функціонування та розвиток системи та всіх її елементів відбувається в повній згоді з функціонуванням взаємодіючих з нею систем, зумовлюючи тим самим можливість досягнення прогнозованих цілей;

- у процесі взаємодії кожна система прагне до самовиживання і збалансованого розвитку;

- система підтримує і збагачує власний енергетичний та інформаційний баланс за рахунок тих систем, з якими вона вступає у взаємодію за допомогою стабілізованих зворотних зв'язків;
- елементи системи мають бути динамічними, мати можливість переходу від одного стану до іншого;
- система має мати спрямованість на досягнення результату, достатнього для свого функціонування і подальшого розвитку.

При цьому суттєвого значення набуває стійкість інформаційного середовища, що забезпечене представленням формалізованих компонентів системи управління якістю на основі створення інформаційно-аналітичного середовища з використанням засобів сучасних освітніх технологій.

Управління якістю освіти становить комплекс дій, методів і засобів ефективного перетворення (розвитку) організаційних структур, процесів діяльності, змісту освіти і т. ін. При цьому розвиток визначається як саморозвиток, а системність виступає його найважливішою характеристикою.

Створення системи управління якістю вимагає послідовного розв'язання таких завдань: визначення та концептуалізація цілей у сфері якості освіти; виявлення вимог ринку праці та потенційних роботодавців; встановлення базового комплексу процесів як відкритої моделі; розроблення та адаптація методів управління процесами, що забезпечують функціонування і розвиток вищого навчального закладу; здійснення документального оформлення системи управління якістю; здійснення контролю за процесами за допомогою проведення внутрішнього аудиту.

Виокремлено наступні групи процесів, що забезпечують якість освіти; основні (базові), процеси управління якістю та забезпечення якості освіти в цілому. Результатом базових процесів є випуск підготовлених фахівців (або надання послуг). Результатом процесів менеджменту якості є підвищення результативності основних процесів. Результатом забезпечення процесів є створення необхідних умов для здійснення основних процесів. Визначення структури і декомпозиція виділених груп процесів дозволяє побудувати розподіл повноважень і відповідальності системи менеджменту якості (СМЯ), визначити власників, керівників та учасників процесів і підпроцесів, що забезпечують функціонування і розвиток ВНЗ.

Документаційне оформлення СМЯВНЗ, що включає аналіз політики і цілей у сфері якості; процедури опису процесів системи менеджменту якості.

Основними характеристиками СМЯ є прозорість, керованість, розвиток.

Параметричним критерієм якості може виступити модель профілю якості, що включає три складові профілі: базовий, бажаний і необхідну якість. Істотними показниками якості навчання є: якість навчально-методичного та матеріально-технічного забезпечення; результати рейтингового контролю знань студентів; результати державної атестації випускників; аналіз рейтингу контролю кадрового складу; ціннісна орієнтованість і задоволеність студентів навчанням; відомості з працевлаштування випускників; відгук роботодавців (через рік).

Таким чином, якість освіти – інтегральна характеристика, що має відношення до всієї діяльності ВНЗ, що включає проектування, реалізацію та контроль навчального процесу, інфраструктурне забезпечення (на основі інформаційно-комунікаційних технологій), а також самооцінку ВНЗ. Таке практичне розуміння якості освіти вимагає особливих технологій моніторингу – найважливішого інструменту перевірки та оцінки ефективності змісту освіти, що здійснює підвищення ефективності управління ВНЗ, удосконалення процесу навчання. Об'єктами моніторингу виступають як окремі підрозділи ВНЗ, так і різні процеси рівня освіти та управління, окремі аспекти діяльності (наприклад, моніторинг педагогічний, психологічний; моніторинг якості підготовки студентів, якості педагогічних кадрів, навчального процесу, матеріально-технічної бази). Для визначення якості новітніх технологій і програм використовуються підходи, які пов'язані з розробкою різних індикаторів – узагальнених комплексних характеристик об'єктів моніторингу. Індикаторами можуть виступати: ступінь інтелектуалізації змісту освіти, здатність змісту і технологій

професійної освіти забезпечити високу професійну готовність фахівця, інтеграція змісту професійної освіти, спрямованість освітніх програм на розвиток професійної творчості і т. ін.

Висновок. На завершення, можна зазначити, що якість освіти в Україні, її рівень багато в чому залежать від колективного інтелекту розробників відповідних стандартів та освітньої політики, їх упровадження в навчальний процес.

Література:

1. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України ; головний ред. В.Г.Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
2. Кадемія М. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології навчання : термінологічний словник / М. Ю. Кадемія. – Львів : Вид-во «СПОЛЛОМ», 2009. – 260 с.
3. Лукіна Т.О. Сутність категорії якості освіти в умовах реформування освітньої галузі / Лукіна Т.О. Ляшенко О.І. ; зб. наук. пр., 2003.

У статті розглянута характеристика та управління якістю освіти у ВНЗ, реалізація та функції їх, а також принципи, що впливають на функціонування системи управління якістю освіти. Представлена характеристика системи менеджменту якості навчання в умовах реалізації навчання в інформаційному освітньому середовищі та використання інструменту перевірки і ефективності змісту освіти – моніторингу.

Ключові слова: інформаційне освітнє середовище, менеджмент, менеджмент якості, моніторинг, управління якістю, якість, якість освіти.

В статье рассматривается характеристика и управление качеством образования в ВУЗах, реализация их функции, а также принципы, которые влияют на функционирование системы управления качеством образования. Представлена характеристика системы менеджмента качества обучения в условиях реализации образования в информационной образовательной среде, а также использования инструмента проверки и эффективности содержания образования – мониторинга.

Ключевые слова: информационная образовательная среда, качество образования, качество, менеджмент качества, менеджмент, мониторинг, управления качеством.

Higher School education quality characteristics and management, their realization and functions as well as the principles influencing the system of education quality management have been considered in the article. The author also dwells on characterization of education quality management system in conditions of informational educational environment and monitoring as a means of education contents effectiveness check.

Keywords: informational educational environment, management, quality management, monitoring, education quality.