

РОЗВИТОК СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

УДК 351:37.07(477)

СТАН І ПРОБЛЕМИ ЗДІЙСНЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ ТА ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ: ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ

Бєлова Л. О.,

*д.соціол.н., проф., заслужений працівник освіти України,
директор Харківського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України;*

Бульба В. Г.,

*д.держ.упр., проф.,
професор кафедри соціальної і гуманітарної політики,
декан факультету публічного управління та адміністрування,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України;*

Поступна О. В.,

*к.держ.упр., доц.,
докторант кафедри соціальної і гуманітарної політики,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Харків*

Статтю присвячено вивченню стану і проблем здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності в Україні. На підставі результатів експертного опитування показано реальну картину з управління якістю освіти та освітньої діяльності, що дає можливість визначити проблеми та окреслити необхідні шляхи вирішення їх.

Ключові слова: публічне управління освітою, управління якістю освіти, управління освітньою діяльністю, експертне оцінювання.

Bielova L. O.,

Doctor of Sociology, Professor, Honored Educator of Ukraine, Director of KRI NAPA;

Bulba V. G.,

*Doctor of Public Administration, Professor, Professor of Social and Humanitarian Policy Department,
Dean of the Public Management and Administration Faculty;*

Postupna O. V.,

*PhD in Public Administration, Associate Professor,
Doctoral candidate of Social and Humanitarian Policy Department,
KRI NAPA, Kharkiv*

THE STATE AND PROBLEMS OF EDUCATION QUALITY MANAGEMENT AND EDUCATIONAL ACTIVITY IN UKRAINE: EXPERT ASSESSMENT

The article is devoted to the study of the state and problems of education quality and educational activity management in Ukraine. The authors, based on the results of expert surveys, show a real picture of education quality and educational activity management, which enables to identify problems and outline the necessary ways to solve them.

Key words: public administration of education, education quality management, educational activity management, expert assessment.

© Бєлова Л. О., Бульба В. Г., Поступна О. В., 2018

Постановка проблеми. Якість освіти є основою забезпечення й підвищення якості життя людини як головної мети існування держави. Цей критерій є базовим, посідає особливе місце у процесі реформування українського суспільства та є складовою соціальної функції державного управління, яка розглядає освіту в рамках механізму соціального відтворення населення через створення умов для розвитку особистості й творчої самореалізації кожного громадянина України, виховання людей, здатних ефективно працювати і навчатися протягом життя, забезпечення соціального середовища, яке генерує потребу в якісній освіті для громадян та надає можливості в її отриманні [2, с. 293].

Якість як категорія розглядається вченими в різних наукових галузях. Зокрема, з філософської точки зору вона віддзеркалює внутрішню визначеність предмета, що становить специфіку, котра відрізняє його від усіх інших; з економічної – сукупність властивостей продукції, що зумовляють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення; з юридичної – це одна з суттєвих умов багатьох цивільно-правових договорів тощо.

На відміну від інших галузей, у педагогіці якість є багатогранною, що за своєю сутністю відображає різні аспекти освітнього процесу (філософські, соціальні, педагогічні, політичні, демографічні, економічні тощо) та розглядається як сукупність властивостей освіти, що визначають її здатність задовольняти відповідні потреби особистості, суспільства, держави відповідно до призначення освіти [10]. Отже, якість залежить від встановлених вимог, що висуваються з урахуванням мети використання.

Щодо поняття “якість освіти”, за твердженням Т. Лукіної, розрізняють два основних підходи у визначенні його сутності: нормований – розглядається з точки зору задоволення потреб та досягнення певних норм, стандартів, цілей (особистості, суспільства, держави), що нормативно затверджені відповідними документами; управлінський – подається з позицій сучасної теорії та практики управління якістю (якість освіти як об’єкт управлінського впливу розглядається одночасно з позицій якості освітньої системи, якості освітнього процесу (як процес споживання надання освітніх послуг) та якості особистості випускника як результату діяльності освітньої системи за показниками його освіченості та сформованості суспільно значущих цінностей. За словами автorkи, якість освіти відбиває розвиток системи освіти і суспільства в певний період та змінюється з часом залежно від вимог особистості, суспільства і держави [3, с. 1017–1018]. Таким чином, якість освіти є показником, що визначає результативність національної системи освіти та ефективність управління нею, що є обов’язковою складовою державного управління освітою.

У сучасному світі управління якістю освіти виступає стрижневим напрямом управлінської діяльності у сфері освіти. У цьому процесі суб’єктами виступають органи державного управління якістю освіти, які утворюють лише частину відповідного механізму державного управління, а об’єктом є система освіти в аспекті її якості, при цьому управлінський вплив спрямовується на різноманітні складові цієї системи: матеріально-технічні, науково-методичні, фінансові, а також на людські ресурси [5, с. 620–621]. До управління якістю освіти розвинені країни світу активно залучають громадськість, зокрема через участь у формуванні суспільних вимог до якості освіти, визначення перспективних напрямів державної освітньої політики в цьому напрямі, контроль за досягнутими результатами функціонування освітньої галузі.

Тож, у сучасному світі вважається обов'язковою наявність внутрішніх та зовнішніх державних і громадських систем контролю якості освіти [6, с. 3].

В країнах Європейського Союзу діють різні системи із забезпечення якості освіти, що формувалися в умовах, коли вимоги до якості освіти висувались безпосередніми користувачами освітніх послуг – здобувачами освіти, науковцями, роботодавцями, суспільством. Зокрема, з метою сприяння спільному розумінню забезпечення якості навчання й викладання, незважаючи на кордони та розбіжності між усіма стейкхолдерами, у 2015 р. Міністерською конференцією в Єрвані були ухвалені стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) [12]. Термін “забезпечення якості” використовується в цьому документі для опису діяльності в межах циклу безперервного вдосконалення діяльності щодо забезпечення й покращання.

Варто зазначити, що американський вчений, статистик і консультант з теорії управління якістю Едвардс Демінг у своїй науковій праці “Вихід із кризи” розглядає якість як системну мету [11]. Він розробив цикл безперервного вдосконалення якості, відповідно до якого необхідно постійно проходити всі чотири етапи Циклу постійного вдосконалення (Циклу Демінга) – планування, виконання, контроль, коригування. Його теорія управлінської технології необхідна для побудови стійкого розвитку організації.

Зауважимо, що українська система забезпечення якості освіти йде корінням у радянське минуле, коли контроль якості здійснювався адміністративно-командними методами. Використання формальних процесів і процедур було логічним, тому що споживачем послуг освіти виступала держава [1, с. 10]. Нині в Україні створюється національна модель управління якістю освіти, що ґрунтується на найкращих світових практиках та відповідає вимогам Міжнародної організації зі стандартизації (ISO).

Прагнення України побудувати демократичну, соціальну, правову державу зумовили потребу у формуванні громадянського суспільства та моделі державно-громадського управління, зокрема і в освітній сфері. У цій моделі особистість, суспільство та держава мають стати рівноправними суб'єктами і партнерами, а необхідною умовою забезпечення сталого демократичного розвитку суспільства проголошується якісна освіта, підвищення доступності до якої має забезпечити економічне зростання держави та розв'язання соціальних проблем суспільства [7]. Тож, забезпечення якості освіти (відповідність результатів навчання до вимог, встановлених законодавством, відповідних стандартів освіти та/або договору про надання освітніх послуг) та якості освітньої діяльності (рівня організації, забезпечення та реалізації освітнього процесу, що забезпечує здобуття особами якісної освіти та відповідає вимогам, встановленим законодавством та/або договором про надання освітніх послуг) є засадничими принципами державної освітньої політики [8].

Актуальність вивчення стану і проблем здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності в Україні полягає у прагненні країни реформувати всі сфери суспільної діяльності та викликане пошуком більш ефективних методів досягнення конкурентоспроможності держави на світовому рівні. У цьому контексті надзвичайного значення набуває проблема якості, яку розглядають як комплексну проблему, що торкається всіх сфер життєдіяльності суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам розвитку та підвищення якості освіти в різних аспектах її вивчення, дослідженню загальних засад моніторингу якості освітньої діяльності та управління нею, досвіду використання міжнародних програм оцінювання якості освіти присвячено

значну кількість наукових публікацій як зарубіжних, так і вітчизняних авторів. Однак проблема створення цілісної системи державно-громадського управління якістю освіти та освітньої діяльності у вітчизняному науковому середовищі ще не отримала належного теоретичного обґрунтування. Як і залишається необґрунтованою можливість і доцільність використання результатів експертних опитувань та соціологічних досліджень для покращання системи управління якістю освіти та освітньої діяльності.

Мета статті – проаналізувати стан здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності в Україні як важливий аспект виконання функцій управління, що визначають державну освітню політику, її цілі та відповідальність у сфері якості. Для цього використано три підходи: перший полягає у визначенні головних складових дефініцій з теми дослідження; другий – в опрацюванні основних положень нової редакції Закону України “Про освіту” в частині забезпечення якості освіти; третій – в оприлюдненні результатів експертного опитування щодо оцінювання стану та визначення проблем в управлінні якістю освіти.

Виклад основного матеріалу. До початку XXI ст. в Україні питання управління якістю освіти вивчалися у контексті загальних питань управління системою освіти та навчальними закладами. Усі підходи до поліпшення якості освіти розроблялися переважно з позицій педагогічних наук. Нині відбуваються кардинальні зміни в управлінні освітою, зокрема її якістю. На всіх рівнях управління створено або створюється, відповідно до нової редакції Закону України “Про освіту”, систему забезпечення якості освіти, що має гарантувати цю якість, формувати довіру суспільства до системи й закладів освіти та органів управління освітою, постійно та послідовно підвищувати якість освіти, допомагати закладам освіти та іншим суб’єктам освітньої діяльності в підвищенні її якості. Складові цієї системи, відповідно до національного законодавства (табл. 1), такі: система забезпечення якості в закладах освіти (внутрішня система забезпечення якості освіти); система зовнішнього забезпечення якості освіти; система забезпечення якості в діяльності органів управління та установ, що здійснюють зовнішнє забезпечення якості освіти [8].

Як видно з табл. 1, в Україні для забезпечення якості освіти розроблено відповідні механізми, заходи, інструменти, критерії, правила, процедури, що допомагають оцінити стан якості освіти за всіма параметрами освітньої діяльності. Водночас на центральному рівні створено органи забезпечення якості освіти, діяльність яких спрямовується і координується українським Урядом через Міністерство освіти і науки України, зокрема: Український центр оцінювання якості освіти (утворено в 2005 р., здійснює зовнішнє незалежне оцінювання результатів навчання, здобутих на певному освітньому рівні, а також проводить моніторингові дослідження якості освіти), Державна служба якості освіти України (утворено в 2017 р., положення розробляється). На регіональному рівні ці органи представлено через спеціальні відділення. Мета їхньої діяльності, за інформацією, опублікованою на сайті Міністерства освіти і науки України, полягає в оцінюванні якості освітньої діяльності закладу освіти, напрацюванні рекомендацій щодо її підвищення та вдосконалення внутрішньої системи забезпечення якості освіти, а також приведення освітнього та управлінського процесів у відповідність до вимог законодавства та ліцензійних умов [9]. Разом із тим в Україні діє Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти (НАЗЯВО), яке було утворено в 2015 р. як постійно діючий колегіальний орган у сфері забезпечення якості вищої освіти. Повноваження центральних органів забезпечення якості освіти подано в табл. 2.

Система забезпечення якості освіти в Україні
(згідно з новим Законом України “Про освіту”)

<i>Складові системи</i>	<i>Ключові компоненти, що включають складові системи</i>
Внутрішня система	<ul style="list-style-type: none"> — стратегія (політика) та процедури забезпечення якості освіти; — система та механізми забезпечення академічної доброчесності; оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання здобувачів освіти; — оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання педагогічної (науково-педагогічної) діяльності педагогічних та науково-педагогічних працівників; — оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання управлінської діяльності керівних працівників закладу освіти; — забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, у т.ч. для самостійної роботи здобувачів освіти; — забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління закладом освіти; — створення в закладі освіти інклюзивного освітнього середовища, універсального дизайну та розумного пристосування; — інші процедури та заходи, що визначаються спеціальними законами або документами закладу освіти
Система зовнішнього забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> — інструменти, процедури та заходи забезпечення і підвищення якості освіти (стандартизація; ліцензування освітньої діяльності; акредитацію освітніх програм; інституційна акредитація; громадська акредитація закладів освіти; зовнішнє незалежне оцінювання результатів навчання; інституційний аудит; моніторинг якості освіти; атестація педагогічних працівників; сертифікація педагогічних працівників; громадський нагляд; інші інструменти, процедури і заходи, що визначаються спеціальними законами); — визначені на законодавчому рівні органи і установи, що відповідають за забезпечення якості освіти, та спеціально уповноважені державою установи, що проводять зовнішнє незалежне оцінювання; — незалежні установи оцінювання та забезпечення якості освіти
Система забезпечення якості освіти в діяльності органів управління та установ, що здійснюють зовнішнє забезпечення якості освіти	<ul style="list-style-type: none"> — політика та процедури забезпечення якості власної діяльності; — необхідні ресурси для організації процесів і процедур; — зовнішній незалежний аудит діяльності (процесів і процедур) відповідних органів і установ

Таблиця 2

Повноваження центральних органів забезпечення якості освіти

Органи забезпечення якості освіти	Повноваження
Державна служба якості освіти України (центральний орган виконавчої влади, його територіальні органи)	<ul style="list-style-type: none"> — інституційний аудит загальної середньої освіти; — надання рекомендацій закладам освіти (крім вищої) щодо організації та функціонування внутрішньої системи забезпечення якості освіти; — здійснення експертизи та затвердження освітніх програм дошкільної та загальної середньої освіти (крім типових); — моніторинг якості освітньої діяльності та якості освіти; — акредитація та ведення реєстру громадських фахових об'єднань та інших юридичних осіб, що здійснюють незалежне оцінювання якості освіти крім вищої; — державний нагляд (контроль) за закладами освіти щодо дотримання законодавства (у межах повноважень); — контроль за дотриманням вимог щодо організації зовнішнього незалежного оцінювання (за дорученням Міністерства освіти і науки України)
Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти (постійно діючий колегіальний орган)	<ul style="list-style-type: none"> — формування вимог до системи забезпечення якості вищої освіти, розробка положення про акредитацію освітніх програм; — аналіз якості діяльності вищих навчальних закладів; — ліцензійна експертиза; — формування подання щодо переліку спеціальностей; — формування єдиної бази спеціальностей у вищих навчальних закладах; — акредитація освітніх програм; — формування критеріїв оцінювання якості освітньої діяльності; — розроблення вимог до рівнів наукової кваліфікації, порядку їх присудження; — розроблення положення про акредитацію спеціалізованих вчених рад; — акредитація незалежних установ оцінювання та забезпечення якості вищої освіти

Таким чином, державою для забезпечення якості освіти створена відповідна система, що включає необхідні механізми, заходи, інструменти, критерії, правила, процедури та відповідні органи. Серед основних параметрів забезпечення якості освіти можна назвати: якість розроблення й функціонування державних механізмів регулювання освітніх процесів, якість управління освітою, якість умов забезпечення освіти (матеріально-технічне, інформаційне, фінансове, кадрове тощо), якість педагогічних працівників, якість освітнього процесу, якість результатів освіти (особистості) та ін.

Важливим у процесі забезпечення якості освіти є розуміння та ставлення до цього процесу безпосередніх виконавців – освітян. Саме від них залежить і ефективність процесу реформування освіти, що його, практично третє десятиріччя, переживає освітня галузь. Тому з метою вивчення стану та проблем здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності в Україні, а

також у зв'язку з необхідністю розроблення навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни “Управління якістю освіти та освітньої діяльності”, у якій буде в узагальненому вигляді наведено результати дослідження, викладачами кафедри соціальної і гуманітарної політики Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президенті України (далі – ХарРІ НАДУ) протягом жовтня – грудня 2017 р. було проведено попереднє експертне опитування, у якому взяли участь 256 осіб, з яких 253 особи – з Харківської, 2 особи – з Полтавської та 1 особа – з Луганської областей. Більшість респондентів (93,8 %) є освітянами, які представляють місто (53,9 %) або сільську місцевість (46,1 %). Більш детально інформацію про респондентів наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Соціально-професійна характеристика респондентів

Педагогічний стаж		Кваліфікаційна категорія		Спеціальність за дипломом	
До 5 років	51	спеціаліст	56	викладач/учитель-предметник	240
6–11 років	89	друга	24	управління персоналом/ менеджмент	8
11–20 років	45	перша	50		
Більше 20 років	71	вища	126	інше	8

Для проведення дослідження необхідно було спочатку визначити, як самі респонденти розуміють якість освіти та що вони вкладають у визначення цього поняття в розумінні забезпеченості освітнього процесу в навчальному закладі. Зокрема, респонденти вважають, що якість освіти залежить насамперед від організації навчального процесу (на рівні політики держави) – 47,7 %, а також від рівня матеріально-технічного забезпечення навчального закладу (41,4 %), рівня викладання та позакласної/позааудиторної роботи (35,9 %) та якості складу педагогів, що включає кваліфікацію, досвід педагогів, їхнє навантаження та заробітну плату (41,0 %).

Результати свідчать, що освітяни найбільше покладаються на зусилля держави в забезпеченні якості всіх параметрів освітньої діяльності, починаючи з розроблення ефективної стратегії розвитку національної системи освіти. Зазначимо, що, за дослідженням Міністерства освіти і науки України, серед різних категорій населення відносно високий рівень довіри до цього органу є саме серед працівників освіти (трішки більше 80 %), а це означає, що освітяни чекають і сподіваються на покращання ситуації в освітній галузі.

Відповіді респондентів щодо головних асоціацій, що характеризують сучасний стан забезпечення якості освіти в Україні, розподілились так:

- учні в старших класах втрачають мотивацію до навчання (43,4 %);
- відбуваються хаотичні процеси з якістю освіти (41,4 %);
- якість загальної середньої, професійно-технічної та вищої освіти падає (32,0 %);
- молоді педагоги є погано підготовленими, пенсіонери “відстають від часу” (31,6 %);
- відсутня мотивація студентів (21,9 %);
- кадрова політика в освіті дуже слабка (15,6 %).

Серед запропонованих чинників оцінювання якості освіти найбільш впливовими респонденти визначили – кваліфікацію педагогів, організацію навчального процесу, якість підручників, навчальних посібників та якість навчальних програм із дисциплін, що викладаються. Найменш впливовими –

харчування, фізкультуру та спорт, забезпечення безпеки, медичне обслуговування, рівень позакласної роботи, охорону здоров'я. Результати відповідей респондентів на запитання: “Якими, на Вашу думку, є базисні чинники оцінювання якості освіти?” – подано на рис. 1.



Рис. 1. Відповіді респондентів на запитання: “Якими, на Вашу думку, є базисні чинники оцінювання якості освіти?”

Серед опитаних респондентів переважна більшість (67,2 %) зазначили, що вони пройшли курси підвищення кваліфікації або перепідготовки з методики забезпечення якості освіти та/або освітньої діяльності. На цих курсах найбільше приділялося увагу використанню інноваційних технологій (55,1 %), методиці викладання (26,2 %), ефективному використанню навчально-методичного комплексу (13,7 %) та ін. Крім того, більшість респондентів (76,6 %) зазначили, що протягом останніх п'яти років вони брали участь у засіданнях методичних об'єднань різного рівня, на яких розглядалися питання забезпечення якості освіти та/або освітньої діяльності. Однак отриманої інформації для практичного втілення їм обмаль. При цьому респонденти вагаються з приводу доцільності введення в навчальний процес окремого предмета “Методика забезпечення та контролю якості освіти” (111 осіб – за введення цього предмета, 57 осіб – проти та 88 особам важко відповісти на це запитання).

На запитання: “Які форми позакласної/позааудиторної роботи Ви використовуєте у своїй практиці в питаннях забезпечення рівня якості освіти?” – респонденти відзначили, що найбільш ефективними є тематичні заходи й зустрічі (68,8 %) та екскурсії (49,6 %).

Щодо забезпеченості навчальних закладів відповідними програмами, підручниками, посібниками з питань забезпечення якості освіти та/або освітньої діяльності, переважна більшість респондентів відповіли позитивно, вказавши на їхню наявність (“так, повністю” – 23,8 %, “так, частково” – 56,6 %).

Зрозуміло, що якість освіти та освітньої діяльності залежить від багатьох чинників. Із запропонованих першочергових заходів, які б надали можливість покращити стан забезпечення якості освіти, респонденти на перше місце поставили забезпечення навчальних закладів належною матеріально-технічною та інформаційною базою, а також вказали на необхідність підвищити заробітну плату та статус педагога (рис. 2). Зауважимо, що саме необхідність підвищення рівня матеріально-технічного забезпечення навчального закладу респонденти визначили як головну пропозицію щодо підвищення якості освіти.



Рис. 2. Відповіді респондентів на запитання: “Що, на Вашу думку, потрібно зробити у першу чергу для забезпечення якості освіти?”

Варто зазначити, що респонденти в ході опитування вказали на низку проблем, що існують на практиці та негативно впливають на якість надання освітніх послуг. Зокрема, було вказано на низьку якість: навчальних програм, навчальних та навчально-методичних матеріалів; забезпеченості навчальних закладів комп’ютерною технікою (доступу до Інтернету), періодичними виданнями; підготовки та підвищення кваліфікації педагогів тощо. Водночас респонденти вносили пропозиції щодо підвищення якості освіти та освітньої діяльності, серед яких були й такі: прибрати велику кількість конкурсів, семінарів, тренінгів, які проходять під час освітнього процесу, що відволікає від навчання; зменшити обсяг домашнього завдання для учнів; вилучити шкільні предмети з планів закладів вищої освіти і надати більше часу на вивчення дисциплін спеціалізації; зменшити обсяг викладання теорії та звернути більшу увагу на практику й результат; підвищити психологічну підготовку педагогів (навички роботи з сучасними дітьми та їхніми батьками); розвантажити педагога (зменшити навантаження на ставку, позбутися традиції заповнення великої кількості паперів); підготувати вчителів до нових змін в освіті (висвітлення інформації, майстер-класи тощо); зменшити кількість перевірок і моніторингів та ін.

Заслужують на увагу, на нашу думку, пропозиції освітян, що мають стратегічне значення для здійснення управління якістю освіти та якістю освітньої діяльності, зокрема: розроблення стратегічних проектів і програм, спрямованих на підвищення якості освіти в навчальному закладі; визначення чітких критеріїв до процесу управління якістю освіти і якістю освітньої діяльності та закріплення їх у нормативно-правових документах.

Висновки з цього дослідження й перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Отже, у рамках проведеного дослідження ми мали змогу отримати відповіді на низку важливих запитань, що стосуються реального стану здійснення управління освітою та освітньою діяльністю на регіональному рівні, переважно в Харківській області. Дослідження надає думки освітян, які працюють у навчальних закладах різного рівня, в обласних/місцевих органах управління освітою.

Звичайно, отримані дані можна оцінювати та інтерпретувати по-різному. Наведений у цій публікації аналіз містить лише узагальнені висновки й порушує лише деякі проблемні питання, що стосуються здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності, у той час як глибини цієї проблематики набагато багатогранніші й масштабніші.

Між тим отримані дані – це змога побачити стан здійснення управління освітою та освітньою діяльністю очима тих, хто безпосередньо бере участь у цьому процесі, їхнє розуміння цього процесу, їхнє бачення найбільших викликів, що залишаються поза увагою держави як неважливі чи незрозумілі. Але найголовніше – у ході цього опитування ми отримали ту інформацію, що може слугувати основою, дороговказом у розробленні подальших стратегічних планів, необхідних освітніх змін, спрямованих на підвищення ефективності процесу управління якістю освіти й освітньої діяльності та на вирішення конкретних проблем, що заважають освітянам працювати на якісний результат.

Список використаних джерел

1. Белова Л. О. Якісна освіта як запорука якості життя населення. *Теорія та практика державного управління*: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2016. Вип. 4 (54). С. 8–17.
2. Бульба В. Г. Соціальні функції держави в умовах глобалізаційних трендів сучасності: державно-управлінський аспект: дис. ... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.01. Харків, 2012. 399 с.
3. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; голов. ред. В. Г. Кремень. Київ: Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
4. Комунікаційна стратегія МОН 2017–2020 / схв. рішенням Колегії МОН від 26 трав. 2017 р. № 4/1-15. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/komunikacijna-strategiya-mon-2017-2020.pdf>.
5. Лукіна Т. О. Управління якістю. *Енциклопедія державного управління*: у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президенті України; наук.-ред. колегія: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. Т. 4: Галузеве управління / наук.-ред. колегія: М. М. Іжа (співголова), В. Г. Бодров (співголова) та ін. – Київ: НАДУ, 2011. С. 620–622.
6. Поступна О. В. Університетська освіта: навч. посіб. і термінол. слов. для студ. вищ. навч. закладів екон. спрямування. Харків: НУЦЗУ; Миська друкарня, 2011. 310 с.
7. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року: Указ Президента України від 25 черв. 2013 р. № 344/2013. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>.
8. Про освіту: Закон України від 5 верес. 2017 р. № 2145-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>.
9. Створено Державну службу якості освіти України – рішення уряду. *Новини*. 2017. 6 груд. Офіц. сайт М-ва освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/stvoreno-derzhavnu-sluzhbu-yakosti-osviti-ukrayini-rishennya-uryadu>.
10. Хлебнікова Т. М. Кваліметричний підхід до вивчення якості вищої освіти. *Теорія та методика управління освітою*. Київ: Ун-т менеджменту освіти НАПН України, 2011. Вип. 5. URL: <http://tme.uomo.edu.ua/docs/5/11hleqhe.pdf>.
11. Deming W. Edwrds. *Out of the Crisi*. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1986. 508 p.
12. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) K.: CS Ltd., 2015. 32 p.

Надійшла до редколегії 13.03.2018 р.