



УДК 167.7+ 373.6



Олександр Барно

## ТЕХНОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИЩОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

**А** Стаття стосується проблеми технологій управління якістю вищої освіти України та критеріями ефективності педагогічних технологій. Упровадження елементів управління якістю освіти, а тим більше створення систем якості в освітніх установах, у рамках яких здійснюється таке управління, неминуче порушує питання про взаємозв'язок педагогічних технологій і технологій управління якістю.

**Ключові слова:** технологія управління, якість освіти, вища освіта, професійна освіта.

**Александр Барно. Технология управления качеством высшего профессионального образования.**

**А** Стаття кається проблеми технологій управління якістю вищого образования України и критеріями ефективності педагогічних технологій. Внедрение элементов управления качеством образования, а тем более создания систем качества в образовательных учреждениях, в рамках которых осуществляется такое управление, неизбежно ставит вопрос о взаимосвязи педагогических технологий и технологий управления качеством.

**Ключевые слова:** технология управления, качество образования, высшее образование, профессиональное образование.

**Alexander Barno. The technology of quality management of higher education.**

**S** This article deals with the problem of technologies of quality management of higher education in Ukraine and the performance criteria of pedagogical techniques. The implement controls the quality of education, and especially the creation of quality educational institutions, within which the control inevitably raises the question of the relationship of educational technologies and techniques of quality management.

**Key words:** technology management, quality of education, higher education, vocational education.

**Актуальність проблеми.** Проблема якості освіти зумовлена багатьма причинами. З одного боку, продрожується посилення ролі освіти в суспільстві, її впливу на економічний і соціальний розвиток. З'явилось усвідомлення того, що якість освіти значною мірою визначає якість життя, не кажучи вже про якість людських ресурсів країни, яка визначається рівнем інтелектуального потенціалу, його приростом у загальноосвітній і в професійній галузі, мірою досконалості загальнокультурного образу особистості, сформованістю громадянської позиції, набором компетенцій, що забезпечують успішну соціалізацію в суспільстві. З іншого боку, масовий характер вищої освіти, створення недержавного освітнього сектору, низька академічна мотивація студентів, вихід держави зі сфери освіти, «статусні» перекося в структурі вищої школи, підготовки студентів у непрофільних вищих навчальних закладах (ВНЗ) з багатьох спеціальностей негативно впливає на якість освіти. Низький соціальний статус викладачів ніяк не сприяє підвищенню якості навчального процесу [1, с. 340–342].

Усе це присутнє в умовах функціональної кризи системи освіти, відсутності повномасштабного, такого, що відповідає можливостям системи освіти, перш за

все, в наукомістких освітніх галузях, замовлення від економіки на підготовку спеціалістів з вищою освітою, швидкого загострення проблеми масової та елітної освіти, наполегливих спроб держави ввести ВНЗ у режим «економічної автономії» за відсутності необхідних умов, основною з яких є підвищення рівня зацікавленості держави в розвитку системи освіти та розширення її участі у вирішенні різних освітніх проблем. У зв'язку з переходом до ринкової економіки все відчутнішими стають відмінності між соціально орієнтованою системою підготовки фахівців, що склалася протягом ХХ ст. в Росії, Україні, Білорусії та інших країнах колишнього СРСР, та новими освітніми пріоритетами, для яких характерна не соціальна потреба громадян у вищій освіті, а платоспроможний попит населення країни. Новий характер соціально-економічних відносин вимагає оновлення й удосконалення механізмів оцінки якості вищої освіти.

**Мета статті** – сьогодні ринок праці, який знаходиться на початковій стадії формування і відображає поточні запити ринкової економіки, все ще не спроможний адекватно реагувати на зростання можливостей системи професійної освіти. Значна частина національного виробництва втрачена, і тому утворив-

ся дисбаланс між структурою професійної освіти і ринком праці. Інтелектуальний ресурс системи освіти значно перевищує потреби ринку праці у фахівцях високої кваліфікації. У результаті понад чверть випускників вищої школи не можуть працевлаштуватися за отриманими у ВНЗ спеціальностями.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання психофізіологічної сутності трудової діяльності знайшли своє відображення у працях П.К. Анохіна, І.П. Павлова, І.М. Сеченова, А.А. Ухтомського та ін. Дослідження з психології праці та інженерної психології відображено в працях В.П. Зінченка, А.А. Крилова, Б.Ф. Ломова, В.Д. Небиліцина, Ю.П. Горго, Ю.Л. Трофимова, М.С. Корольчука, П.П. Криворучка та ін.

**Основна частина.** Зниження у багатьох студентів старших курсів інтересу до навчання пов'язане з усвідомленням неможливості після закінчення вищого навчального закладу знайти роботу за спеціальністю. У результаті спеціалізована частина основних освітніх програм засвоюється поверхово, що негативно впливає на якість одержуваної освіти. З цим не можна не рахуватися. Очевидно, в нових умовах ця складова освітніх програм у деяких випадках повинна бути винесена за межі ВНЗ і реалізовуватися за участю працедавця, його ресурсних можливостей.

Виникає складне технологічне завдання вдосконалення механізмів оцінки якості освіти, виконання якого стосовно різних галузей знання вимагає особливих підходів із використанням різного інструментарію. Для спеціальностей і напрямів з високим рівнем попиту увага повинна бути спрямована, в основному, на якість підготовки випускників, тоді як для напрямів і спеціальностей з низьким рівнем попиту більшої уваги вимагає якість навчального процесу, забезпечення високого рівня фундаментальності, міждисциплінарності і науковості освітніх програм, відмова від вузької спеціалізації, що орієнтує випускників на вузькоспеціальний вид майбутньої професійної діяльності.

Однак в обох випадках якість освіти визначається, перш за все, її змістом, який повинен відображати найновіші досягнення науки і найсуттєвіші зміни в практиці, тенденції становлення і розвитку суспільства знань, в якому освіта покликана відігравати вирішальну роль, стаючи гарантом стійкого економічного розвитку.

Важливого значення набуває розвиток освітніх технологій, які сприяли б розповсюдженню та удосконаленню систем кількісної оцінки змісту освітніх програм, досягненню планованого рівня знань, умінь, професійних компетенцій і методичної культури, повномасштабному використанню нових підходів до структурування змісту освітніх програм. Не втрачаючи фундаментальності й науковості, які в недалекому минулому були знаковою характеристикою радянської освіти, зберігаючи надлишковість змісту освітніх програм стосовно майбутньої професії, треба прагнути того, щоб кожен випускник вищої школи мав освітній ресурс, необхідний для адаптації в світі різноманітних технологій, володів різними видами комунікативної взаємодії, сучасними способами передачі й зберігання інформації іноземними мовами, підприємницькими навичками, прийомами управління й керівництва.

В якості превентивних засобів, що сприяють збереженню, а в подальшому й підвищенню якості

освіти, належало б розробити економічні механізми регулювання підготовки фахівців різного напрямку й кваліфікації в структурі професійної освіти, упорядкувати надання платних освітніх послуг, передбачити вручення диплома про закінчення вищого навчального закладу без присудження академічного ступеня, особливої уваги треба надати засобам і методам, що стимулюють підвищення рівня мотивації студентів до навчання.

У цілому ж проблема вдосконалення механізмів оцінки якості вищої освіти повинна стати ключовою складовою національної освітньої політики.

Звертаючись до питань якості на міжнародному рівні, доречно пригадати, що в 2003 р. в Берліні, а потім в 2005 р. в Бергені, міністри країн, що беруть участь у Болонському процесі, дійшли згоди до того, що національні системи при оцінці якості освіти повинні використовувати таких чотири критерії: власне рівень розвитку системи забезпечення якості освіти; наявність і застосування при оцінці якості освіти п'яти механізмів, рекомендованих на Берлінській зустрічі міністрів у 2003 р.; рівень залучення студентів до процесу оцінки якості; міжнародна участь в оцінці якості.

Треба зазначити, що ці рекомендації 45 країн-учасниць наради в 2005 р. Росія й Україна не використовують повною мірою. Хоча протягом останніх років спостерігається значне зростання обсягів «транснаціонального» навчання, яке охоплює всі види освітніх програм вищої освіти. Провайдери, що забезпечують «транснаціональне» навчання, знаходяться поза межами контролю національних органів управління освітою, і тому виникають нові проблеми із забезпеченням якості освіти. Зокрема, одним із можливих заходів є участь у створенні міжнародних інформаційних мереж з метою отримання достовірної інформації про характер і юридичний статус отримуваних таким чином документів про освіту. Для іноземних постачальників освітніх послуг байдуже культурно-історична роль освіти, її вплив на характер соціалізації нового покоління, що також може негативно впливати на якість освіти.

Тому як ніколи стає важливим баланс між ринковим і національно-культурним розумінням сутності освіти і освітньої діяльності.

Викладені вище принципи в контексті Болонської декларації треба враховувати при розробленні й упровадженні системи контролю якості освіти.

Упровадження ринкових відносин в сферу освіти призвело до кардинальних змін системи менеджменту всередині вищого навчального закладу. Більшість ВНЗ з метою виживання в нестабільному зовнішньому середовищі, забезпечення конкурентоспроможності змушені адаптувати свої підходи до управління, пріоритетно впливаючи на його динамічність, гнучкість і чутливість до змін суспільно-економічного життя.

Тривалий час і по сьогодні основними критеріями ефективної роботи ВНЗ були інтегровані кількісні показники, пов'язані з кількістю студентів, викладачів з ученими ступенями, опублікованих праць тощо. Однак глобалізація як світова система ринкової економіки почала вимагати перебудови на інші принципи управління, в основу яких було покладене поняття якості.

Сьогодні вітчизняний вищий навчальний заклад повинен визнати своє становище як «суб'єкта» ринку,

ринкові закономірності боротьби за виживання і, як наслідок, як засобу забезпечення життєдіяльності, розвитку і процвітання ВНЗ – підвищення якості освітніх послуг, орієнтація системи управління на менеджмент якості. Тільки такий підхід до управління може сприяти збереженню конкурентоспроможності навчального закладу, його соціального іміджу.

На жаль, нині відсутні єдині підходи до формування системи якості освіти у ВНЗ. Під системою якості освіти розуміються зовсім різні аспекти: від елементарного контролю якості лекцій, дисципліни викладачів і студентів (у більшості ВНЗ) до спроб адаптувати під управління якістю освіти міжнародні промислові системи якості (технічні ВНЗ).

Якість освіти має ринкову орієнтацію і визначається сукупністю споживчих властивостей, що задовольняють потреби споживача в освітніх послугах. Як наслідок, в умовах конкуренції виграє той вищий навчальний заклад, який може запропонувати клієнту освітній продукт, що максимально відповідає його запиту.

Виходячи з цього, націленість навчального процесу повинна проектуватися з урахуванням такої принципової схеми: мати орієнтацію на споживача і кінцеву якість підготовки фахівця; базуватися на вимогах до професійної підготовки випускників, сформульованих в державних освітніх стандартах (ДОС) (і реалізовуватися, переважно, в дисциплінах федерального компонента); корегуватися з урахуванням вимог споживачів – організацій, що беруть на роботу молодих фахівців (і реалізуватися в дисциплінах регіонального компонента і компонента ВНЗ) (рис. 1):



Рис. 1. Цільові орієнтири освітнього процесу у вищому навчальному закладі

До сьогодні якість послуг, що надаються у вищих навчальних закладах, оцінювалася вже фактично після того, як вплив на студента завершений, за результатами підсумкової атестації. Бралися до уваги такі показники, як кількість червоних дипломів, упроваджених в практику робіт тощо. Однак важливіше, використовуючи накопичений досвід, сформувати систему, яка сприяла б забезпеченню якості підготовки студентів на всіх етапах навчання, координуючи цілісність процесу [3, с. 114].

Погляд на освітній процес із позицій системного підходу передбачає розгляд діяльності вищого навчального закладу як сукупності взаємопов'язаних елементів і процесів, що характеризують: навчально-виховний процес, наукову діяльність, якість життя у ВНЗ, потенціал науково-педагогічних кадрів, професійні

освітні програми, контингент абітурієнтів і студентів, наявність і якість інформаційно-освітніх засобів тощо.

Пропонована система критеріїв оцінювання педагогічних технологій дозволяє охарактеризувати не лише кількісні, але й якісні параметри навчання у вищій професійній школі.

Відмінною рисою цієї системи є наявність декількох груп критеріїв, кожна з яких дозволяє досить докладно охарактеризувати конкретну педагогічну технологію не лише на етапах оцінювання результатів, але й на етапах її проектування.

Визначимо два основних критерії: *перший* – розчленування процесу на внутрішні, пов'язані між собою етапи, фази, операції, процедури; *другий* – алгоритмічність. Він містить у собі такі найзначущі показники, як однозначність виконання включених у технологію процедур і операцій і функціональна повнота.

Чим значніше відхилення в діях суб'єкта від параметрів, запропонованих технологією, тим реальніша небезпека деформувати весь процес і одержати результат, що не відповідає очікуванням. Причому деформація однієї процедури або операції відбивається на всьому технологічному ланцюжку і заздалегідь визначає непрогнозовані наслідки.

*Показник функціональної повноти* дозволяє оцінити технологію навчання з позиції можливостей комплексної реалізації всіх функцій процесу навчання.

*Критерій технологічної послідовності* дає можливість оцінити виконання таких вимог, що забезпечують успішний хід технологічного процесу:

- сукупність і послідовність процедур і операцій, що входять у технологічний процес, повинні базуватися на внутрішній логіці функціонування і розвитку цього процесу і здійснюватися на основі його аналізу;
- обов'язкове точне перерахування всіх дій і операцій, необхідних для виконання технології, і визначення умов, що забезпечують порядок їхнього здійснення;
- виконання кожної операції або процедури повинно супроводжуватися діями, що дозволяють забезпечувати зворотний зв'язок.

У викладача завжди залишається можливість «втручатися» в об'єктивний хід процесів, змінювати їх порядок, встановлювати інший темп процедур і операцій залежно від вимог, що змінюються, що швидкості їхнього виконання, ефективності і доцільності.

Критерії оцінювання на етапі проектування містять у собі і *частковий критерій управління процесом навчання*, що дозволяє оцінити спроектовану технологію навчання з погляду закладених у ній можливостей контролю і корекції реально здійснюваного процесу навчання. Цей критерій містить у собі найзначущі показники: вибору одиниці засвоєння (навчального модуля); зіставлення реально виконуваних процедур, операцій із еталоном (ідеальною моделлю); вибору способу корекції; міри досягнення мети.

Критерії оцінювання нових технологій на етапі функціонування. Зміст навчання може бути оцінений частковим критерієм ефективності змісту навчання, що характеризується такими якісними і кількісними показниками.

До якісних показників належать: цілісність відображення у змісті навчання завдань освіти, виховання і розвитку; структурна відповідність змісту навчання прийнятій психолого-педагогічній концепції засвоєн-

ня; відображення у змісті навчання сучасного рівня розвитку науки, техніки і виробництва; гносеологічно правильне співвідношення емпіричного і теоретичного, образного і поняттєвого, конкретного і абстрактного.

Ці показники дозволяють виявити феномен ефективності і здійснити якісний його аналіз. Разом з тим необхідно використовувати кількісні показники, що хоча й не відображають сутності досліджуваного процесу, але дозволяють поліпшити педагогічну діяльність. До таких показників належать:

- інформативність навчального матеріалу, що встановлюється шляхом співвіднесення елементів змісту, передбачених програмою, з такими, що вводяться викладачем в одиницю часу;

- засвоєння навчального матеріалу, обумовлене співвідношенням обсягу навчального матеріалу, засвоєного студентами, за одиницю часу, до матеріалу, повідомленого студентам за той же час. Одиниця засвоєння навчального матеріалу є умовною величиною, у якості якої можуть бути формули, дефініції, правила тощо.

Для оцінки ефективності методів, що використовуються у процесі навчання, застосовується відповідний частковий критерій. Він може бути охарактеризований такими якісними показниками: адекватність методів меті та змісту навчального матеріалу; обґрунтованість вибору методів навчання в перцептивному, гностичному, логічному, контрольному-оцінному, мотиваційному та інших аспектах.

При оцінюванні за цим показником визначається міра врахування викладачем вікових особистісних особливостей студентів, рівня їх теоретичної і практичної підготовки, а також власних можливостей; розмаїття використовуваних методів і варіативність реалізованих прийомів навчання; відповідність методів навчання реальній матеріально-технічній базі і відведеному навчальному часові.

Ефективність використовуваних у процесі навчання дидактичних засобів встановлюється за такими якісними показниками: забезпечення принципів наочності і доступності навчання; функціональна відповідність дидактичним завданням, змісту й обраним методам навчання; комплексність застосування; універсальність використання і зручність експлуатації засобів навчання.

При оцінюванні ефективності засобів навчання за допомогою кількісних показників їх вибір здійснюється залежно від виду дидактичного засобу, що використовується [5, с. 270–273].

Якісними показниками, що розкривають частковий критерій ефективної організації навчального процесу, є: відповідність форм організації навчання прийнятним періодам засвоєння знань і формування навичок і вмінь (психологічний і логічний аспекти); змінюваність і різноманітність форм навчання та варіативність їхніх видів; забезпечення раціонального поєднання колективної та індивідуальної форм діяльності студентів.

Кількісними показниками при цьому можуть бути: кількість часу, що відводиться і витрачається на виконання поставлених завдань; темп протікання навчаль-

ного процесу; допомога викладача студентам при організації їхньої самостійної діяльності.

Критерії ефективності результатів навчання. Якісне оцінювання знань студентів може здійснюватися за такими показниками: глибина знань, що характеризується числом усвідомлених істотних зв'язків даного знання з іншими, що з ним співвідносяться; дієвість знань, що передбачає готовність і вміння студентів застосовувати їх у подібних і варіативних ситуаціях; системність, що визначається як сукупність знань у свідомості студента, і структура якої відповідає структурі наукового знання; усвідомленість знань, що виявляється в розумінні зв'язків між ними, шляхів одержання знань, умінні їх доводити.

**Висновок.** Як приклад оцінки ефективності результату навчання наводяться зміни показника глибини знань залежно від рівня засвоєння:

- *I рівень* (упізнання) – студент тільки відрізняє даний об'єкт або дію від їх аналогів, показуючи формальне знайомство з об'єктом або процесом вивчення, з їхніми зовнішніми, поверховими характеристиками;

- *II рівень* (репродукування) – студент може не лише обрати на основі низки ознак той чи інший об'єкт або явище, але й дати визначення поняття, переказати навчальний матеріал;

- *III рівень* (продуктивної діяльності) – студент не лише показує розуміння функціональних залежностей між досліджуваними явищами й уміння описувати об'єкт, але й виконує завдання, розкриваючи причинно-наслідкові зв'язки, вміє пов'язати досліджуваний матеріал з практикою, життям;

- *IV рівень* (креативної трансформації) – студент здатний шляхом цілеспрямованого вибіркового застосування відповідних знань у виконанні творчих завдань виробляти нові прийоми і способи їхнього виконання.

Аналогічно оцінюється ефективність засвоєння знань за кожним якісним показником на всіх зазначених рівнях. Крім того, можливо дати кількісну оцінку засвоєних знань на кожному рівні, використовуючи такі показники: обсяг засвоєних знань, швидкість засвоєння навчального матеріалу, міцність засвоєння, точність засвоєння тощо.

У цілому оцінити результати навчання, з огляду на всі наведені показники, можливо, використовуючи методику тестового контролю або метод компонентного аналізу.

Особливістю наведених методів контролю є те, що вони застосовні до будь-якого виду навчання, як до теоретичного, так і до виробничого. Відмінність полягає в тому, що в першому випадку інтегральним критерієм оцінки буде критерій засвоєння навчального матеріалу, а в іншому — критерій сформованості професійних навичок і вмінь, що забезпечується відповідно до своїх специфічних критеріїв.

## Література

1. Андреев В.П. Педагогика: учебный курс для творческого саморазвития / В.П. Андреев. – 2-е изд. – Казань, 2009. – 608 с.
2. Батракова С.Н. Педагогический процесс как явление культуры (Методологические проблемы) : монография / С.Н. Батракова. – Ярославль, 2010. – 228 с.
3. Беспалько В.П. Образование и обучение с участием компьютеров / В.П. Беспалько. – М. : ППО МОДЕК, 2011. – 352 с.
4. Бордовская П.В. Педагогика : учебник для вузов / П.В. Бордовская, А.А. Реан. – СПб. : Питер, 2009. – 300 с.
5. Вишнякова С.М. Профессиональное образование : Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика / С.М. Вишнякова. – М. : НМЦ СПО, 2012. – 538 с.