

ПРОБЛЕМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ: ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ ТА ПОКАЗНИКИ

Цюк О. А.,

*аспірант кафедри загальної та соціальної педагогіки
Львівського національного університету імені Івана Франка,
викладач кафедри романо-германських мов
Львівської комерційної академії*

Постановка проблеми. Якість вищої освіти є ключовим поняттям Болонського процесу. З метою її забезпечення розроблено Рамку кваліфікацій Європейського простору, вищої освіти (2005 р.), Європейські стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості вищої освіти (2005 р.), утворено Європейську асоціацію забезпечення якості вищої освіти (2004 р.) та Європейський реєстр забезпечення якості вищої освіти (2008 р.) [1, с. 4].

При розгляді міжнародного виміру якості вищої освіти важливо знати концепції і принципи підтвердження якості, а також найбільш практичні засоби її визначення, а саме: цілі гарантії якості в міжнародному оточенні; застосування концепції гарантії якості до різних галузей вищої освіти; різні системи та підходи, які можуть доповнювати один одного; механізми оцінки, які підходять до міжнародного застосування; увага для побудови ефективно працюючої структури.

Орієнтир на якість вищої освіти яскраво висвітлюється у всіх основних документах, які створювались європейським країнам на шляху до єдиного простору вищої освіти [2, с. 6 - 7].

Аналіз досліджень і публікацій. Аналіз науково-педагогічної літератури та матеріалів науково-практичних конференцій засвідчив, що проблему багатоаспектності концепції якості освіти, тенденції розвитку забезпечення якості вищої освіти та управління якістю освіти у своїх наукових роботах досліджували Петришин Р., Ушенко О., Іванчук М., Павлова О., Мельничук Т., Мисюра Т., Вікторов В., Калінічева Г., Линьова І., Кремень В., Кравченко М., Кільова Г., Вербицька С., Волков О., Віткін Л., Хімичева Г., Зенкін А. та інші. Але разом з тим, незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених розвитку забезпечення якості вищої освіти та управління якістю освіти, подальшого дослідження потребує проблема забезпечення якості вищої освіти у міжнародному європейському вимірі.

Формулювання цілей статті. Мета статті – проаналізувати практичні засоби міжнародного виміру якості вищої освіти; визначити перелік Європейських стандартів забезпечення якості вищої освіти: зовнішнього забезпечення якості вищої освіти; забезпечення якості у діяльності (незалежних або державних) агенцій із зовнішнього забезпечення якості; внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах; охарактеризувати критерії та показники якості освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. У 2003 році міністри країн-учасниць Болонського процесу звернулись до європейської мережі з гарантування якості у вищій освіті – ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) з проханням розробити в співпраці з іншими організаціями [European University Association (EUA); European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE); and the National Unions of Students in Europe (ESIB)] єдині стандарти, методика та рекомендації щодо оцінки якості освіти [3, с. 235 - 236].

Система забезпечення якості для вищої освіти в Європі окреслена у “Стандартах і рекомендаціях щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти” (“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”), що набрало чинності у 2005 році. У цьому документі визначено перелік Європейських стандартів забезпечення якості вищої освіти, що складається з: зовнішнього забезпечення якості вищої освіти; забезпечення якості у діяльності (незалежних або державних) агенцій із зовнішнього забезпечення якості; внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах [1, с. 4].

Калінічева Г. аналізуючи особливості управління якістю освіти виокремлює Європейські стандарти та норми щодо зовнішнього забезпечення якості освіти у ВНЗ; Європейські стандарти та норми щодо міжнародного забезпечення якості освіти у вищих навчальних закладах; Європейські стандарти та норми щодо внутрішнього забезпечення якості освіти у ВНЗ. [4]. Охарактеризуємо запропоновані автором Європейські стандарти.

Європейські стандарти та норми щодо зовнішнього забезпечення якості освіти у ВНЗ: 1. Використання процедур внутрішнього забезпечення якості освіти (зовнішнє (державне) забезпечення якості освіти базується на процедурах внутрішнього забезпечення якості). 2. Розвиток процесів зовнішнього забезпечення якості освіти (мету і завдання суб'єктів забезпечення якості освіти визначають до початку реалізації процедур; методи якості освіти, які при цьому використовуються, мають бути опубліковані). 3. Критерії для прийняття рішень (будь-які рішення щодо зовнішнього забезпечення якості освіти повинні базуватися на чітко визначених та опублікованих критеріях, що мають постійний характер). 4. Відповідність процедур поставленим завданням (усі процедури щодо зовнішнього забезпечення поставленим завданням якості мають бути розроблені з орієнтацією на реалізацію поставлених завдань). 5. Звітність (звіти формулюються чітко, зрозуміло для певної читацької аудиторії та оприлюднюються; читач повинен мати доступ до всіх рішень та рекомендацій звіту). 6. Додаткові процедури (методи забезпечення якості, які базуються на рекомендаціях щодо реалізації певних заходів, мають будуватися на чітко визначених послідовних виконання (додаткових процедурах). 7. Регулярний контроль (зовнішнє забезпечення якості освіти здійснюється регулярно з певним циклом; інтервал циклу і процедури контролю чітко визначаються та оголошуються заздалегідь). 8. Системний аналіз (здійснюється моніторинг якості освіти, результати якого регулярно публікуються).

Європейські стандарти та норми щодо міжнародного забезпечення якості освіти у вищих навчальних закладах: 1. Використання процедур зовнішнього забезпечення якості освіти (врахування незалежними агенціями (міжнародним забезпеченням якості освіти) наявності та ефективності процедур зовнішнього (державного) забезпечення якості). 2. Організаційний статус (агенції із зовнішнього забезпечення якості освіти мають бути офіційно визначені компетентними установами європейського освітнього простору і мати статус юридичної особи). 3. Діяльність (здійснення агенціями діяльності із зовнішнього забезпечення якості освіти на регулярних засадах). 4. Ресурси (наявність у агенції відповідних людських та фінансових ресурсів та обладнання задля ефективного зовнішнього забезпечення якості освіти). 5. Визначення місії (наявність у агенції чітко визначеної мети і завдань своєї діяльності, доступно сформульованої для громадськості). 6. Незалежність (агенції мають бути незалежними настільки, щоб самостійно нести відповідальність за свою діяльність; на висновки та рекомендації агенцій не повинні впливати сторонні особи — вищі навчальні заклади, міністерства, інші зацікавлені особи). 7. Критерії та процедури зовнішнього забезпечення якості освіти, що їх використовують агенції (критерії та процедури, використовувані агенціями, визначаються заздалегідь і мають бути доступні для широкого загалу; такими процедурами зазвичай є самооцінювання, зовнішнє оцінювання групою експертів, публікація звіту, додаткові процедури, що базуються на рекомендації звіту). 8. Процедура підзвітності (агенції мусять мати процедури своєї власної підзвітності).

Європейські стандарти та норми щодо внутрішнього забезпечення якості освіти у ВНЗ: 1. Методика та процедури забезпечення якості (наявність методики та процедур забезпечення якості освіти і стандартів навчальних програм; усвідомлення важливості якості освіти та її забезпечення; необхідність розроблення стратегій постійного удосконалення

й поліпшення якості освіти). 2. Затвердження, контроль та регулярний перегляд програм та їх визнання (наявність у навчальних закладах офіційного механізму затвердження навчальних програм та їх визнання; регулярний перегляд навчальних програм та систематичний контроль за їх виконанням і реалізацією). 3. Оцінювання студентів (оцінка якості знань студентів за узгодженими критеріями, нормами та методами). 4. Гарантія кваліфікованості викладацького складу (навчальні заклади мають бути впевнені у кваліфікованості та компетентності викладачів; необхідність регулярної перевірки роботи та кваліфікації викладачів). 5. Засоби навчання та підтримка студентів (забезпечення навчальними закладами доступності засобів навчання; контроль за відповідністю засобів навчання навчальним програмам). 6. Інформаційні системи (навчальні заклади збирають, аналізують та використовують відповідну інформацію для ефективного управління навчальними програмами та іншою діяльністю). 7. Інформування громадськості (навчальні заклади регулярно публікують найновішу, достовірну та об'єктивну інформацію про свої навчальні програми та іншу діяльність) [4].

Визначення критеріїв та показників якості освіти є однією з центральних проблем її оцінювання.

Впровадження систем менеджменту якості, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001-2000 "Системи менеджменту якості. Вимоги" базуються на 8 принципах тотального менеджменту якості (TQM), містить універсальні вимоги до систем якості, придатний до застосування в усіх галузях, на будь-яких підприємствах, установах і організаціях, спрямований на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживачів та базуються також на принципах громадської оцінки. Як свідчить світова практика, впровадження відповідних систем у навчальних закладах дозволяє: суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи; посилити акцент на меті своєї діяльності і досягненні очікувань споживачів; досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів; збільшувати задоволеність споживачів; досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується; забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що навчальний заклад здатний зробити для них; відкрити нові можливості або зберегти вже завоювані сегменти ринку послуг у сфері освіти; отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації; брати участь у тендерах щодо надання освітніх послуг на вигідних умовах.

Елементи громадської оцінки якості освіти на міжнародному рівні використовуються у численних моніторингових системах. Окрім того, глобалізація освітнього простору передбачає пріоритетність міжнародних показників, критеріїв, стандартів і норм у галузі освіти у порівнянні з національними [5, с. 57 - 60].

Система управління якістю є тією частиною системи менеджменту вищого навчального закладу, що спрямована на досягнення результатів відповідно до мети у сфері якості надання освітніх послуг, щоб задовольняти різноманітні потреби, очікування й вимоги особистості, суспільства й держави, а також з вищих навчальних закладів, які є самостійними зацікавленими сторонами.

Проблема визначення критеріїв якості освіти полягає в різноманітності параметрів її виміру. У системі освіти наявні кілька таких параметрів. Перший з них - модель European Foundation for Quality Management (EFQM) містить критерії, які дають змогу проводити порівняльну оцінку діяльності вищого навчального закладу щодо всіх видів діяльності та всіх зацікавлених сторін. Критерії оцінювання в моделях ділової досконалості EFQM забезпечують ВНЗ основу для порівняння його діяльності з діяльністю інших ВНЗ. Застосування моделі EFQM, що ґрунтується на використанні чотирьох критеріїв результатів і п'яти критеріїв можливостей вищого навчального закладу, припускає, що залежно від просування до досконалості у сфері можливостей поліпшення будуть відбуватися щодо споживачів, працівників, суспільства і ключових показників діяльності вищого навчального закладу. І таким чином відбуватиметься стійкий розвиток вищого навчального закладу. Такими критеріями є: лідерство, персонал, політика і стратегія, партнери й ресурси, процеси, результати для співробітників, результати для споживачів, результати для суспільства, ключові показники діяльності вищого навчального закладу.

Ще однією, поширеною моделлю системи управління якістю, є модель Total Quality Management (TQM) сутність якої полягає в такій концепції: якість продуктованих послуг або вироблений продукт відповідають високим вимогам конкретного покупця, а тому користуються попитом. Для того, щоб вищий навчальний заклад працював досконало, необхідно з використанням метода TQM створити в ньому відповідну систему менеджменту якості. Концепція загального управління якістю потребує, щоб це була соціотехнічна система.

З одного боку, модель TQM повинна допомагати будувати відносини співробітництва між людьми (співробітниками, постачальниками, клієнтами), а з іншого боку — дати можливість покращувати технічні й технологічні параметри виробництва й кінцевої продукції.

Система загального управління якістю - це метод управління виробництвом, зокрема виробництвом продуктів інтелектуальної діяльності у вищих навчальних закладах.

Сучасні дослідження зазначають, що модель системи загального управління якістю загалом поки ще «велика за розміром» для більшості українських вищих навчальних закладів. Тому останнім часом дедалі більший інтерес вищих навчальних закладів виявляють до міжнародних стандартів якості серії ISO 9000, у яких поміщено і критерії TQM, і моделі EFQM.

Стандарти ISO 9000 розмежовують вимоги до систем менеджменту якості й вимоги до продукції. Концепція ISO полягає в тому, що вимоги стандарту до менеджменту організації доповнюють вимоги до якості самої продукції. Основною продукцією вищих навчальних закладів є знання, уміння, методологічна культура, комплексна підготовка фахівців до самореалізації в суспільстві.

Ця продукція вищих навчальних закладів є наслідком надання освітніх послуг у процесі реалізації освітніх програм. Тому останні також мають бути оцінені й акредитовані не тільки з боку держави, а й з боку суспільства й авторитетних міжнародних організацій. Вимоги до систем менеджменту якості встановлені в ISO 9001, вони мають загальний характер і застосовуються для організацій у будь-яких сферах діяльності незалежно від категорії продукції. Невід'ємними параметрами виміру якості вищої освіти є також фінансування, акредитація та ліцензування [6].

Висновки. Таким чином, сучасна вітчизняна національна система забезпечення якості реалізується через системи ліцензування і акредитації. Зовнішня система забезпечення якості охоплює всі вищі навчальні заклади України, а також поширюється на діючі в Україні філіали іноземних навчальних закладів. До системи забезпечення якості, що існує, входять: внутрішнє оцінювання та зовнішня експертиза.

Основою Європейської моделі досконалості є концепції загального управління якістю (TQM). Відповідно до підходів TQM якість трактується не стільки як якість наданих послуг, стільки як якість роботи вищих навчальних закладів в цілому. Таким чином, TQM охоплює управління всіма аспектами діяльності вищих навчальних закладів і не може зводитися до діяльності окремого викладача чи кафедри [3, с. 276].

Якість освіти може бути виміряна та оцінена при умові вибраної системи індикаторів. Зокрема, це індикатори:

- що характеризують оточення у якому функціонує система освіти;

- доступності освіти, участі, прогресу і завершення;
- визначення рівня студентської успішності, тощо.

Встановити один набір критеріїв чи стандартів якості для вищої освіти неможливо, тому стандарти і критерії – це питання консенсусу між зацікавленими сторонами [2, с. 16 - 17].

Слід зазначити, що досвід використання засобів міжнародного виміру якості вищої освіти необхідно ретельно вивчати з метою доцільності використання окремих Європейських стандартів забезпечення якості вищої освіти у вищих навчальних закладах і України, зокрема: зовнішнього забезпечення якості вищої освіти; забезпечення якості у діяльності (незалежних або державних) агенцій із зовнішнього забезпечення якості; внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах. Зокрема, подальшого дослідження потребують розробка та використання критеріїв та показників якості освіти у забезпеченні якості вищої освіти України та у європейському вимірі.

Резюме. Проаналізовано практичні засоби міжнародного виміру якості вищої освіти. Визначено перелік Європейських стандартів забезпечення якості вищої освіти, зокрема: зовнішнього забезпечення якості вищої освіти; забезпечення якості у діяльності (незалежних або державних) агенцій із зовнішнього забезпечення якості; внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах. Охарактеризовано критерії та показники якості освіти. Наведено впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001-2000 та визначено 8 принципів тотального менеджменту якості (TQM). Охарактеризовано параметри виміру якості освіти критерій та моделей European Foundation for Quality Management (EFQM) та Total Quality Management (TQM). **Ключові слова:** якість вищої освіти, європейські стандарти і рекомендації, критерії та показники якості освіти.

Резюме. Проанализированы практические средства международного измерения качества высшего образования. Определен перечень европейских стандартов качества высшего образования, в частности: гарантии качества высшего образования, обеспечение качества в деятельности (независимых или государственных) агентств обеспечения качества; внутреннего качества в высших учебных заведениях. Охарактеризованы критерии и показатели качества образования. Приведены внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001-2000 и определены 8 принципов тотального менеджмента качества (TQM). Охарактеризованы параметры измерения качества образования критерии и моделей European Foundation for Quality Management (EFQM) и Total Quality Management (TQM). **Ключевые слова:** качество высшего образования, европейские стандарты и рекомендации, критерии и показатели качества образования.

Summary. There are analyzed the practical means of international dimension of higher education quality. There is determined the list of European standards for quality assurance of higher education, in particular: an external quality assurance of higher education; quality assurance in activities of (independent or state) agencies in external quality assurance; internal quality assurance in higher educational institutions. There are determined the criteria and indicators of the quality of education. There are shown the implementation of quality management system in accordance with requirements to international standard ISO 9001-2000 and identified 8 principles of total quality management (TQM). There are characterized the parameters measurement of educational quality criteria and models of European Foundation for Quality Management (EFQM) and Total Quality Management (TQM). **Keywords:** quality of higher education, European standards and guidelines, criteria and indices of quality of education.

Література

1. Тенденції розвитку вищої освіти в Україні: європейський вектор: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. Ялта (21-22 березня 2013 року). Ялта: РВНЗ КГУ, 2013. – Ч. 1. – 292 с.
2. Забезпечення якості вищої освіти: європейський досвід та реалії українського та класичного університету: навч. посіб./ укл. Петришин Р.І., Ушенко О.Г., Іванчук М.Г. та ін. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2013. – 208с.
3. Культурна інтеграція вітчизняних закладів вищої освіти до Європейського освітнього середовища / Павлова О.Ю., Мельничук Т.Ф., Мисюра Т.М. – К.: КІМ, 2012. – 298с.
4. Калінічева Г. Європейська система забезпечення якості вищої освіти та механізми її імплементації в Україні // Україна в Європі: Пошуки спільного майбутнього [Колективна монографія] // Режим доступу: <http://ivinas.gov.ua/sites/default/files/pdf>
5. Вікторов В.Г. Управління якістю освіти (соціально-філософський аналіз): Монографія / В.Г. Вікторов. – Дніпропетровськ: Пороги, 2005. – 286с.
6. Кільова Г.О. Якість освіти як ключова категорія менеджменту освіти // Освіта та педагогічна наука № 5-6 (154-155), 2012. – Режим доступу: [http://pedagogicaljournal.luguniv.edu.ua/archive/2012/№5-6/article/4/Kilyova ua/pdf](http://pedagogicaljournal.luguniv.edu.ua/archive/2012/№5-6/article/4/Kilyova%20ua/pdf)