

Key words: university marketing, educational services marketing, education quality, marketing-management, marketing strategy of university activity.

Стаття надійшла до редакції 15.08.2012 р.
Прийнято до друку 26.10.2012 р.

УДК 376 (438)

М. Я. Кічула

ОЦІНКА ЯКОСТІ ОСВІТИ ТА ЇЇ КОМПОНЕНТІВ

Поняття „освіта” є достатньо складним і багатоаспектним, тому науковці трактують його по-різному: як процес і результат засвоєння людиною систематизованих знань, умінь і навичок, розвиток розумових здібностей і відчуттів, формування світогляду й пізнавальних процесів. Освіченою можна назвати ту людину, яка володіє ідеями, принципами й методами, що визначають загальний підхід для розгляду різноманітних чинників і явищ, має розвинуті здібності, вміння застосовувати вивчене на практиці.

Відтак, поняття „освіта” включає в себе не лише знання, вміння й навички як результат навчання, але й вміння критично мислити, створювати, оцінювати з власної точки зору події, що відбуваються навкруги, у процесі діяльності й спілкування людини з іншими людьми.

Тому актуальним сьогодні є означення якості освіти, яку вимагає сучасне суспільство в процесі глобалізації та євроінтеграції. У педагогічній літературі зустрічаємо різні визначення поняття „якість освіти”. Цей термін досліджували у своїх працях В. Аванесов, В. Борисенко, А. Данилюк, Н. Никандров, М. Поташник, Е. Сергєєв, В. Слостенина, розглядаючи його як міру відповідності здобутих в освіті результатів і пред’явлених до них вимог, при цьому обґрунтування інтегральних характеристик якості розкривалося вченими С. Архангельським, В. Безручко, У. Беспалько, Є. Заїр-Бек, А. Макаренком, В. Сухомлинським; провідні положення теорії якості освіти вивчали Ю. Бабанський, М. Корольов, Е. Красновський, І. Лернер, У. Полонський, К. Якуба. В основному автори трактують якість освіти як рівень знань, умінь і навичок, ціннісне відношення учнів до світу. А ось якість освіти в розумінні якості освітньої діяльності навчального закладу використовується мало, причиною цього є те, що в науці не розроблено систему показників, критеріїв, індикаторів, що дозволяють чітко розмежувати „якість освіти” (навченість учня) і „якість освіти” як діяльність освітнього закладу.

У статті ставимо за мету здійснити оцінку якості освіти з позиції діяльності навчального закладу, визначивши при цьому основні показники, що впливають на підвищення цієї якості.

У цьому контексті цінними для нас є судження П. Третякова, який вважає, що „якість освіти – це рівноцінна діяльність прогнозованого процесу й результату, що враховує цільові пріоритети й потреби особистості, суспільства й держави в цілому” [6, с. 15 – 16]. Таке визначення поширюється не тільки на поняття „освіта” як результат (освіченість), а й на „освіту” як навчальний процес, що дозволяє отримати бажаний результат, тоді як поняття „якість освіти” можна віднести й до процесу, і до результату.

Отже, якість освіти тісно пов’язана з основною метою самої освіти – це навченість тих, хто її отримує, і ефективність управління нею. Якість освіти визначають на основі встановлених суб’єктами управління нормативно-цільовими й соціально-обумовленими показниками результату формування особистості, що передбачає спеціально організовану сукупність способів і дій для їх досягнення [1, с. 32].

Визначення нормативно-цільових показників результату й процесу здійснюється на :

- 1) законодавчому та нормативному рівнях;
- 2) рівні проектування.

Перший рівень – це так звані цільові показники, що є заздалегідь визначеними освітніми стандарти різних рівнів. Розробка нормативно-цільових показників здійснюється в установленому законом порядку.

Другий рівень – соціально обумовлені показники, розробниками яких є учасники освітнього процесу і які відображають рівень мотивації освітньої діяльності, ступінь задоволення потреб споживача характером і якістю наданих освітніх послуг [4, с. 36 – 37].

Для оцінки якості освіти основними методами встановлення фактичних значень показників якості є вимірювальний та експертний методи.

Наш підхід щодо визначення понять „критерій”, „показник” базується на аналізі робіт С. Братченко, В. Караковського, Л. Новікової, А. Сиденко та інших зарубіжних дослідників у сфері оцінювання діяльності системи освіти.

Критерій – ознака, на основі якої відбувається оцінка, визначення або класифікація будь-чого, мірило оцінки. Критерії зазвичай виражаються показниками досліджуваного процесу, що їх можна оцінити й виміряти (кількість або якість) [3, с. 42].

Сукупність критеріїв має достатньо широко описувати суттєві характеристики досліджуваного явища чи процесу.

Критерії повинні відповідати таким вимогам:

1) об’єктивність (наскільки це можливо в теорії і практиці освітньої системи школи) з метою недопущення суперечливих оцінок з боку різних спеціалістів;

2) адекватність, валідність (тобто повністю відповідати тому, що підлягає експертній оцінці);

3) нейтральність стосовно досліджуваних явищ.

Досвід зарубіжних спеціалістів у цій галузі дає можливість доповнити ознаки критерію: релевантність, інформативність, корисність, ясність.

Показник – основна характеристика діяльності освітнього закладу, тобто конкретне означення його стану, що змінюється в процесі становлення й розвитку [4, с. 48].

Індикатор – інструмент відображення якісного стану й тенденцій змін аналізованого об'єкта; індикатор може містити в собі один або декілька статистичних показників [5, с. 25].

Значення індикатора й показників визначається за допомогою таких методів:

- прямих вимірювань з використанням установлених державою норм і нормативів, положень, інструкцій, правил і т.д. (об'єктивна оцінка);

- експертна оцінка (за умови відсутності прямих вимірювань) фактичного матеріалу освітньої установи (суб'єктивна оцінка) [3, с. 49].

Відповідність (невідповідність) показника вимогам критерію (критеріїв) встановлюються експертом за допомогою порівняльного аналізу встановлених нормативів щодо даного показника й фактичних даних освітнього закладу, методом математичних розрахунків [4, с. 49].

Очевидним є те, що результат і процес досягнення повного результату є взаємозалежними. Пошук балансу між оцінкою процесу й оцінкою результату надзвичайно актуальний сьогодні, оскільки він пов'язаний з вибором стратегії управління якістю освіти.

Відтак, освітня політика країн Європи, у тому числі й України, орієнтована на досягнення якісно нових освітніх результатів, призвела до необхідності перейти від традиційного способу контролю до управління якістю освіти, де контроль стає однією з функцій [4, с. 26]. Таким чином, відповідно до потреб суспільства, інформаційною основою управління якістю освіти та визначення її оцінки є моніторинг якості освіти, спрямований на одержання оперативної та достовірної інформації про якість досягнутих освітніх результатів на різних щаблях освітнього процесу, про якість умов, у яких можна досягти цих результатів, і про те, яка ціна досягнення цих якісно нових результатів.

Основними учасниками моніторингу є вчителі й учні, хоча відомо, що моніторинг в освіті не можливо здійснити без участі інших спеціалістів, передусім психологів.

Компоненти моніторингу повинні бути взаємопов'язані. Основу моніторингу утворюють такі критерії:

- критерій, що констатує висхідне становище навчально-виховного процесу;

- кінцеві критерії, що підводять підсумки в процесі виконання комплексно-цільових програм навчального закладу;

- якісні критерії роботи навчального закладу й педагогічного колективу, включаючи наукову діяльність і педагогічну майстерність;

- якісні критерії виконання завдань з організаційного, науково-методичного й матеріального забезпечення педагогічного процесу [2, с. 49 – 59].

Головне завдання моніторингу – проведення комплексного аналізу педагогічної діяльності. Система моніторингу повинна оцінювати діяльність навчального закладу за певний період часу тому, щоб на основі всіх висновків можна було б розглянути основні сторони діяльності педагогічного колективу, встановити взаємозв'язок і взаємозалежність внутрішніх процесів, що відбуваються в житті освітнього закладу, розкрити причини успіху й невдач, порівнюючи отримані результати з прогнозованими, визначати шляхи, способи й методи, які зможуть забезпечити високий рівень навчання й виховання учнів.

Для того, щоб аналіз мав системний характер, необхідно:

- вивчити нормативні документи навчального закладу, перспективні й поточні плани, звіти, акти інспекторських перевірок, у яких відображається оцінка діяльності закладу;

- вивчити взаємостосунки в педагогічному колективі освітнього закладу і його виховні можливості;

- зробити характеристику матеріальної бази навчального закладу, діяльності всіх його підрозділів;

- визначити умови, що сприяють розвитку особистості з максимальним використанням виховних здібностей колективу й суспільства;

- охарактеризувати якість роботи учнівського колективу;

- визначити характер зв'язку навчального закладу із сім'ями учнів і суспільством.

Результатом такого моніторингу можуть бути не лише висновки й рекомендації, зроблені на основі інформації, що отримана в процесі дослідження, але й інформації про відповідність фактичного результату з очікуваним, а також оцінка його відповідності. Зворотний інформаційний зв'язок – це ще один необхідний елемент моніторингу, і, відповідно, управління якістю освіти. На основі нього змінюється ставлення до результату й визначаються інші способи досягнення поточних, одиничних і кінцевих цілей.

Узагальненими критеріями, призначеними оцінювати ефективність управління якістю освіти, на наш погляд, є критерій „задоволення якістю освіти” і критерій „ресурсозабезпечення”.

Критерій „задоволення якістю освіти” характеризується за допомогою таких показників:

- сукупність соціальних показників (позитивна оцінка споживачів освітніх послуг, конкурентоспроможність, імідж навчального закладу та ін.);

- сукупність педагогічних показників (виконання вимог, установлених освітніми стандартами, показники спрямованості особистості, розумовий розвиток учня і т. д.).

Критерій „ресурсозабезпечення” стає зрозумілим через такі показники :

- кадровий потенціал;
- матеріально-технічна база;
- фінансування;
- інформаційне забезпечення;
- інфраструктура навчальних закладів;
- програмно-методичне та наукове забезпечення [5, 7].

Ураховуючи вищезазначені показники, можна вважати, що критерій „задоволення якістю освіти” є основним, а критерій „ресурсозабезпечення” – додатковим.

Результат вимірювання показника має конкретне позначення, тобто показники характеризуються ефективністю діяльності управління. Конкретизація показників здійснюється за допомогою індикаторів. Якщо показник вказує на стан процесу управління якістю освіти, то індикатор пов’язує ці стани з чинниками, що їх обумовлюють. Рівень ефективності управління якістю освіти залежить від показника, тому варіює від достатньо високого до дуже низького.

Таким чином, у процесі аналізу теоретичного стану вивчення проблеми якості освіти та її оцінки ми встановили:

1. Якість освіти – це стан і результативність освітнього процесу в навчальному закладі, його відповідність потребам і очікуванням держави, батьків й учнів.

2. Показниками якості сучасної освіти є: рівень виконання державних стандартів, рівень задоволення індивідуальних запитів учнів, ступінь збереження їхнього здоров’я, рівень доступності отримання освіти, задоволення навчальним закладом батьками, вчителями та учнями.

3. Сьогодні здійснити оцінку показників якості освіти перешкоджає недосконала система індикаторів і методів їх визначення.

Подальші дослідження буде спрямовано на визначення та опис засобів моніторингу якості освіти в навчальних закладах.

Список використаної літератури

- 1. Волобуєва Т. Б.** Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т. Б. Волобуєва – Харків : Основа, 2004. – 94 с.
- 2. Дмитренко Г. А.** Цільове управління : вимірювання результативності діяльності учнів і педагогів : навч.-метод. посіб. / Г. А. Дмитренко, В. В. Олійник, О. Л. Онуфрієва – К. : УПКККО, 1996. – 94 с.
- 3. Єльнікова Г. В.** Атестація загальноосвітніх навчальних закладів в Україні : передумови, зміст, експеримент : наук.-метод. посіб. / **Г. В. Єльнікова** – Харків : Гімназія, 1999. – 160 с.
- 4. Малышева В. А.** Методика лицензирования, аттестации и госаккредитации учреждений начального профессионального образования / В. А. Малышева, В. Г. Агаркова – М. : ИРПО, 1999. – 100 с.
- 5. Писарева С. А.** Мониторинг качества, статистика, социология образования : учебн. пособ. /

С. А. Писарева, С. А. Иванов, Е. В. Пискунова. – М. : НФПК, 2005. – 172 с.
6. Третьяков П. И. Оперативное управление качеством образования в школе. Теория и практика. Новые технологии / П. И. Третьяков – М. : ООО „Издательство Скрапторий 2003”, 2004. – 568 с. **7. Шишов С. Е.** Мониторинг качества образования в школе / С. Е. Шишов, В. А. Кальней. – М. : Педагогическое общество России, 1999. – 320 с.

Кічула М. Я. Оцінка якості освіти та її компонентів

У статті проведено аналіз поняття „якість освіти” як показника, що відповідає за якість не лише освітнього процесу, а й навчального закладу загалом. Автор здійснив спробу встановити та охарактеризувати основні показники якості сучасної освіти. Визначено, що оцінювання якості відбувається за допомогою моніторингу якості освіти, а контроль є допоміжним засобом. Висвітлено взаємозалежність між процесом та результатом навчальної діяльності.

Ключові слова: результат, моніторинг якості освіти, процес, критерії, якість освіти.

Кичула М. Я. Оценка качества образования и его компонентов

В статье приведен анализ понятия „качество образования” как показателя, который отвечает за качество не только образовательного процесса, но и учебного заведения в целом. Автор осуществил попытку установить и охарактеризовать основные показатели качества современного образования. Определено, что оценивание качества происходит с помощью мониторинга качества образования, контроль же является вспомогательным средством. Отражена взаимозависимость между процессом и результатом учебной деятельности.

Ключевые слова: результат, мониторинг качества образования, процесс, критерии, качество образования.

Kichula M. Ya. Quality of Education and Its Evaluation

The concept „quality of education” as an index which is responsible for quality not only as educational process, but as educational establishment is analysed in the article. An author carried out an attempt to set and describe the basic indexes of quality of modern education. Evaluation of quality certainly took place by monitoring of education quality, and control was an auxiliary mean. Interdependence is reflected between a process and result of educational activity.

Key words: result, monitoring of education quality, process, criteria, quality of education.

Стаття надійшла до редакції 26.07.2012 р.
Прийнято до друку 26.10.2012 р.