

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

УДК 371.212.51

Р. А. Кубанов

ЄВРОПЕСЬКІ СТАНДАРТИ ОСВІТИ: ЗАГАЛЬНИЙ АНАЛІЗ

Глобальні світові тренди розвитку освітніх технологій обумовлюють потребу у інноваційній реформі національної системи вищої освіти. Така реформа повинна бути спрямована на зростання конкурентоспроможності вищих навчальних закладів (ВНЗ), що, в свою чергу, забезпечувало б економіку країни фахівцями, здатними втілювати інноваційні технології у всі сфери суспільного життя; сприяло б розширенню співробітництва між Україною та світовою спільнотою у сфері освітньої, наукової та науково-інноваційної діяльності; підвищувало б потенціал національної освіти на світовому ринку надання освітніх послуг, в тому числі громадянам країн, що розвиваються.

Для реалізації навчальної ролі вищої школи пріоритетним є забезпечення якості освіти з урахуванням потреб і економіки, і окремих громадян, і суспільства в цілому. Розв'язання проблеми якості залежить від запровадження компетентнісного і кредитного підходів, які роблять надану вищу освіту прозорою, зрозумілою, зіставляваною в межах європейських кваліфікаційних рамок для європейського простору вищої освіти та навчання впродовж життя, національних систем кваліфікацій.

Серед дослідників, що активно займаються вирішенням проблеми підвищення якості освіти, можна виділити О. Карпюка, О. Верес, О. Андрухова, Л. Чирун, В. Ляпунову, Л. Юрчук, В. Жованик та ін. Проте і сьогодні, незважаючи на значну увагу науковців до проблем ринку освітніх послуг, питання оцінки і розробки системи забезпечення якості освіти, аналіз європейського досвіду в цьому напрямку є остаточно невирішеними і вимагають пошуку та застосування нових методів та підходів.

Метою статті є загальний аналіз концептуальних підходів в Європі до вдосконалення якості вищої освіти на всіх рівнях управління системою вищої освіти.

Разом з іншими країнами Європейського співтовариства Україна стала на шлях вироблення єдиних підходів до якості освіти, спільних для всіх країн. 4 березня 2008 року в Брюсселі (Бельгія) Україна прийнята повноправним урядовим членом Європейського реєстру забезпечення якості (EQAR). Урядовими членами даного реєстру є 18 країн – учасниць Болонського процесу. Цей факт став надзвичайно важливим досягненням

МОН України в напрямі забезпечення якості вищої освіти європейського рівня [1]. Для поступового розвитку освітньої системи України важливо розглянути досвід інших країн щодо управління та забезпечення якості вищої освіти в європейському просторі.

У Берлінському комюніке (2003 р.) міністри країн-учасниць Болонського процесу доручили Європейській мережі із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ) через її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (ЕАУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЕАНЗ) розробити узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості, у подальших наукових дослідженнях їх стали іменувати міжнародними стандартами групи ISO 9000 [1].

ISO – це скорочення від International Organization for Standardization (Міжнародна організація по стандартизації) – міжнародне агентство, яке об'єднує майже 100 країн-членів. Кожна країна, незалежно від її розміру, має один „рівний” голос. Ядро стандартів систем якості ISO 9000 складається з чотирьох міжнародних стандартів, що допомагають в розробці і впровадженню ефективної системи управління якістю:

- ISO 9000:2000 встановлює принципи і основні поняття управління якістю, описує зміст серії стандартів і дає перелік термінів і їх визначень для використання вищим навчальним закладом;

- ISO 9001:2000 визначає вимоги до систем управління якістю, якщо ВНЗ треба продемонструвати здатність задовольнити вимоги споживачів і органів влади;

- ISO 9004:2000 описує керівні положення для створення системи управління якістю, яка перевищує вимоги ISO 9001 з метою ефективного задоволення і перевищення очікувань споживачів освітянських послуг;

- ISO 19011 забезпечує керівництво з планування і проведення аудитів якості.

За міжнародними стандартами групи ISO 9000 управління будь-якою організацією, у тому числі і ВНЗ, повинно будуватися за системними принципами [2]. Стандарти групи ISO 9000 виділяють вісім основних принципів менеджменту якості, які можуть використовуватися керівництвом установи для підвищення ефективності її діяльності.

1. Орієнтація на споживачів: ВНЗ залежать від своїх споживачів, тому заклади повинні знати і розуміти їх поточні (сучасні) потреби, а також ті, що можуть виникнути в майбутньому, виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їхні сподівання.

2. Роль керівництва: керівники домагаються єдності цілей і напрямків розвитку організації. Вони повинні створювати внутрішнє осереддя організації, яке дозволяє співробітникам бути повною мірою зацікавленими в досягненні цілей організації.

3. Залучення співробітників: співробітники всіх рівнів складають основу кожної організації, їхнє повне залучення дає можливість

організації використовувати їх компетенції з максимальною ефективністю.

4 Підхід як до процесу: бажаний результат досягається найбільш ефективним способом, коли певним видом діяльності і необхідними для неї ресурсами управляють як процесом.

5. Системний підхід до менеджменту: ідентифікація взаємозалежних процесів, їхнє розуміння і управління ними як єдиною системою сприяє результативності й ефективності діяльності організації при досягненні нею своїх цілей.

6. Постійне поліпшення: незмінною метою організації є безупинне удосконалення всієї діяльності.

7. Прийняття рішень, засноване на фактах: ефективні рішення базуються на аналізі даних і достовірній інформації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками: організація і її постачальники залежать одне від одного. Якщо їхні відношення сприяють взаємній вигоді обох сторін, то їхня здатність створювати цінності підвищується.

Стандарти ISO розроблені з метою надання методичної допомоги організаціям усіх видів і розмірів з упровадження та забезпечення ефективних систем менеджменту якості. Ці вісім принципів управління якістю є основою всіх стандартів систем менеджменту групи ISO 9000 і складають базис стандартизації, сертифікації й оцінки результатів функціонування процесів надання освітніх послуг у ВНЗ.

Новий стандарт ISO 29990:2010 призначений для забезпечення загальної моделі якості професійної діяльності та результативності, а також для визначення оціночних критеріїв послуг і їх клієнтів в області проектування, розробки та надання непрофесійної освіти, навчання і розвитку [8]. Стандарт орієнтує на особистісну діяльність тих, хто навчається, на їх результати в процесі навчання, а також визначає різні варіанти алгоритмів розвитку та удосконалення процесу навчання для підвищення його ефективності в цілому.

Слід підкреслити, що міжнародні стандарти ISO серії 9000 базуються на принципах TQM (Total Quality Management). TQM – це підхід до управління організацією, спрямований на якість, базується на участі всіх її членів і спрямований на досягнення тривалого успіху шляхом задоволення вимог споживача і користі для членів організації і суспільства в цілому [1].

Основними принципами TQM є:

- постійна активна участь вищого керівництва в управлінні якістю;
- спрямування діяльності організації на задоволення вимог замовників,
- співробітників організації та суспільства в цілому;
- залучення усіх співробітників до робіт з якості;
- заохочення освіти і самовдосконалення співробітників;
- прийняття будь-яких рішень лише на основі фактів;

- постійне поліпшення системи якості.

Концепція TQM була створена раніше ніж стандарти серії ISO 9000 і під час їх розроблення деякі аспекти TQM були враховані (див. Табл. 1).

Фундаментальні цілі TQM в освіті – поліпшення якості освіти, збільшення продуктивності праці у ВНЗ, зниження вартості освіти. Американські автори приводять свої аргументи з застосування TQM у ВНЗ:

- по-перше, TQM – це всебічна філософія, що має свої принципи й інструменти. На відміну від багатьох адміністративних інновацій, TQM має інгредієнти і механізми для ефективного управління, з яких організація сама вибирає ті, що відповідають її потребам і цілям. TQM не дає готових відповідей, проте – ставить ключові питання і забезпечує відповідними етюдами, завдяки яким організація може відповісти на них. Саме співробітники мають відчутти відповідальність за створення організації, що безперервно удосконалюється;

- по-друге, побудова TQM є досить простою. Коли персонал, включаючи й адміністрацію ВНЗ, довідуються про TQM ближче, їх першою реакцією найчастіше стає наступний вигук: „Адже, тут немає нічого особливого, просто гарний менеджмент!”;

- по-третє, TQM необхідно застосовувати в освіті, оскільки він уже використовується в промисловості, в охороні здоров'я й у сервісі [3].

Таблиця 1

Порівняння принципів TQM та ISO серії 9000

Характерна ознака	Трактування	
	ISO серії 9000	TQM
Що собою являє?	Серія стандартів, що встановлюють вимоги до системи якості, яка може бути сертифікована	Концепція, що має принципи частково відтворені у стандартах ISO 9000
Сфера застосування	Виробництво продукції та надання послуг	Будь-яка організаційна структура націлена на якість
Вигода	Для співробітників	Для всього суспільства в цілому
Мета	Досягти успіху	Досягнення постійного успіху
Опора	На догматизм	На сучасні науки, які розвиваються
Залучення всього персоналу	Не обов'язково	Обов'язково
Поліпшення якості	Вимагає постійного поліпшення якості	Вимагає безперервного і постійного поліпшення якості
Відповідальність за якість	Несуть відповідні підрозділи	Несе кожен співробітник
Динамізм	Характерна стабільність	Вимагає зміни процесів
Основний принцип	Висока якість – висока ціна	Висока якість – за низькою ціною

Система управління якістю є тією частиною системи менеджменту ВНЗ, спрямованої на досягнення результатів, відповідно до цілей у сфері якості надання освітніх послуг, щоб задовольняти різноманітні потреби, очікування і вимоги особистості, суспільства і держави, а також вищих навчальних закладів, які є самостійними зацікавленими сторонами. Підходи систем менеджменту якості, наведені в стандартах ISO 9000, взаємопов'язані з моделлю ділової досконалості European Foundation for Quality Management (EFQM), котра заснована на загальних принципах:

- лідерство;
- персонал;
- політика і стратегія;
- партнери і ресурси;
- процеси;
- результати для співробітників;
- результати для споживачів;
- результати для суспільства;
- ключові показники діяльності вищого навчального закладу.

Як видно, модель ділової досконалості ґрунтується на трьох рівнях: індивідуальний (позиції 1, 2), командний (позиції 3 – 6) і корпоративний (позиції 7 – 9). Це означає, що система розвитку ділової досконалості у вищому навчальному закладі успішно „працює” при взаєморозумінні, налагодженій взаємодії між співробітниками, командами і керівництвом організації, визнанні цінності результуючих продуктів діяльності навчального закладу споживчим ринком, – ринком праці, бізнесом, державними та громадськими інституціями, а також при обліку критичних контекстних факторів на кожному рівні.

Як зазначають В. Дубровін і І Тавлуй: „Модель EFQM вказує на те, що задоволеність студентів, роботодавців, персоналу та вплив на суспільство досягаються через лідерство, управління процесами та призводять до реалізації стратегічних цілей ВНЗ, ефективного розподілу ресурсів та позитивних фінансових і не фінансових ділових результатів ВНЗ” [4, с. 89].

Розбіжність між принципами TQM, системами управління якістю системи ISO 9000 та моделями досконалості EFQM полягає в сферах їхнього застосування.

Вивчення економічної і педагогічної літератури дозволяє констатувати, що діяльність різних освітніх установ (на принципах TQM) заснована на глибокому аналізі функціонування ВНЗ, з точки зору ринкової економіки, як „виробника” освітньої продукції та надання освітніх послуг. Концепція TQM припускає наявність у ВНЗ чітко і ясно сформульованої місії, стратегічних цілей, які вироблені в результаті всебічних досліджень потреб зовнішнього середовища в основних продуктах діяльності ВНЗ. Загальне керування якістю передбачає процесний підхід до діяльності ВНЗ, використовує ряд специфічних,

досить складних, але дуже ефективних методів та інструментів управління якістю.

Економічна і освітня діяльність ВНЗ, що заснована на вимогах міжнародних стандартів якості серії ISO 9000, передбачає встановлення зацікавлених сторін, виявлення їхніх вимог до якості продукції, створення системи безперервного вдосконалення діяльності. Дана концепція базується на основних принципах управління якістю, в тому числі, процесному підході. Основним інструментарієм управління стає документована система управління, орієнтована на якість.

Модель ділової досконалості European Foundation for Quality Management (EFQM) може бути об'єднавчою платформою для стратегічного та оперативного управління вищими навчальними закладами, індивідуальної та колективної діяльності всіх учасників навчального процесу щодо утвердження освіти як головної цінності суспільства.

Отже, як принципи TQM і моделі ділової досконалості EFQM, так і стандарти ISO серії 9000 мають свої переваги. Тому при розробленні інтегрованої системи забезпечення якості вищої освіти доцільно застосувати принципи TQM, моделі ділової досконалості EFQM і ISO серії 9000 у нерозривному взаємозв'язку.

При формуванні системи контролю якості освіти ВНЗ України повинні враховувати порівняльні критерії, механізми і методи їх оцінки відповідно до вимог ENQA та EQAR (європейської асоціації забезпечення якості та європейського реєстру забезпечення якості), які пропонують три групи європейських стандартів:

1. Стандарти щодо внутрішнього гарантування якості у ВНЗ.
2. Стандарти для зовнішнього гарантування якості ВНЗ.
3. Стандарти для зовнішніх агенцій із гарантування якості.

До першої групи стандартів належать: політику закладу і процедури забезпечення якості; затвердження, моніторинг і періодичний перегляд програм та дипломів; оцінювання студентів (передбачає послідовне використання оприлюднених критеріїв, правил і процедур); забезпечення якості викладацького складу; навчальні ресурси та підтримка студентів (навчальні заклади повинні гарантувати, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес, є достатніми і відповідають змісту тих програм, які пропонує заклад); інформаційні системи; публічність інформації.

Друга група стандартів включає: використання процедур внутрішнього забезпечення якості; розробку процесів зовнішнього забезпечення якості; критерії для прийняття рішень; процеси, що відповідають своєму призначенню; звітування; подальші процедури.

Процеси забезпечення якості, які містять рекомендації щодо дій, або які вимагають подальшого плану дій, повинні мати наперед визначену для цього процедуру, яка послідовно здійснюється; періодичні перевірки; загальний аналіз системи. Агенції із забезпечення якості

мають періодично готувати підсумкові звіти з описом та аналізом узагальнених результатів, оцінок тощо здійснених ними перевірок.

Третя група стандартів містить:

- використання процедур зовнішнього забезпечення якості у вищій освіті;

- офіційний статус. Агенції повинні бути офіційно визнані компетентними державними органами, які діють у Європейському просторі вищої освіти, як такі, що відповідають за зовнішнє забезпечення якості;

- діяльність. Агенції повинні регулярно здійснювати заходи із зовнішнього забезпечення якості (як на рівні цілого закладу, так і на рівні окремих навчальних програм);

- ресурси;

- програмна заява. Агенції повинні мати чітко сформульовані цілі та завдання своєї діяльності, викладені у програмній заяві, яка відкрита для громадського загалу;

- незалежність. Агенції повинні бути незалежними в тому, що нестимуть самостійну відповідальність за свої дії; і що треті сторони, такі як вищі навчальні заклади, міністерства чи інші учасники процесу, не впливатимуть на висновки і рекомендації їхніх перевірок;

- критерії та процеси зовнішнього забезпечення якості, які застосовуються агенціями. Очікується, що ці процеси включатимуть: самооцінювання чи еквівалентну процедуру, яку здійснює суб'єкт діяльності із забезпечення якості; зовнішнє оцінювання, яке здійснює група незалежних експертів; коли необхідно, до цього залучаються представники студентства, та, за рішенням агенції, здійснюється відвідання об'єкта перевірки; публікацію звіту, разом із будь-якими рішеннями, рекомендаціями чи іншими офіційними результатами; подальшу послідовність дій з метою пересвідчитись, що суб'єкт діяльності із забезпечення якості вжив необхідних заходів відповідно до рекомендацій, які були зроблені у звіті за результатами перевірки;

- процедури підзвітності. Агенції повинні мати процедури для власної звітності [1; 5; 6].

Слід підкреслити, що зовнішнє забезпечення якості у роботі агенцій повинно враховувати наявність та ефективність процесів зовнішнього забезпечення якості. Агенції також повинні мати повний юридичний статус і відповідати всім вимогам законодавства, в межах якого вони функціонують.

Ми поділяємо думку Н. Кіреєвої, що європейська система забезпечення якості освіти базується на Європейських стандартах і рекомендаціях, які ґрунтуються на таких основних принципах:

- зацікавленість студентів і роботодавців, а також суспільства загалом у високій якості вищої освіти;

- ключова важливість автономії закладів і установ, збалансована усвідомленням того, що автономія несе із собою дуже серйозну відповідальність;

- система зовнішнього забезпечення якості повинна відповідати своїй меті і не ускладнювати роботу навчальних закладів більше, аніж це необхідно для виконання цією системою своїх завдань [5, с. 88].

Отже, для системи освіти України надзвичайно важливим є: посилення роботи над створенням систем якості вищої освіти, впровадження європейських стандартів забезпечення якості в Україні та створення незалежних агентств гарантування якості вищої освіти.

Кожна система – дидактична, виховна, методичної роботи чи навчальний заклад загалом – будується на певних фундаментальних засадах, які відображають її головні риси. Це стосується і системи управління навчальними установами, яка також базується на поєднанні загальних принципів соціального управління, менеджменту та специфіки функціонування конкретного закладу.

На основі аналізу системи управління різних типів навчальних закладів України, теорії і практики соціального управління в державі, нормативних джерел Міністерства освіти і науки В. Маслов та В. Шаркунова виділили об'єктивні тенденції та закономірності функціонування установ і сформулювали принципи менеджменту, дотримання яких, на думку авторів, забезпечить високу якість керівництва педагогічними колективами [7]. Це такі:

1. Принцип соціальної детермінації в управлінні навчальним закладом.
2. Принцип гуманізації і психологізації в діяльності менеджера.
3. Принцип науковості і компетентності в управлінні установами освіти.
4. Принцип інформаційної достатності в менеджменті.
5. Принцип аналітичного прогнозування в діяльності менеджера.
6. Принцип оперативного регулювання.
7. Принцип зворотного зв'язку.
8. Принцип наступності і перспективності.
9. Принцип демократії та централізму.
10. Принцип стимулювання і згуртування кадрів у діяльності менеджера.
11. Принцип правої пріоритетності і законності.
12. Принцип фінансово-економічної раціональності і ділової активності.

Таким чином, розглядаючи систему управління якістю освіти як складову системи управління навчальним закладом і не деталізуючи тут викладену систематику принципів менеджменту в установах освіти, віднесемо дані принципи до складу науково-методичних засад забезпечення якості освіти, обґрунтовано поєднавши їх з принципами

управління якістю на основі TQM, моделі ділової досконалості EFQM, ISO серії 9000 і стандартів ENQA.

Процес забезпечення якості вищої освіти повинен бути системним і включати в себе моніторинг освітнього середовища, комплексний аналіз факторів впливу на показники якості освіти та розроблення моделей управління якістю освітніх послуг ВНЗ. Зазначеним питанням планується присвятити майбутні дослідження.

Список використаної літератури

- 1. Стандарти і рекомендації** щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. – К. : Ленвіт, 2006. – 36 с.
- 2. ДСТУ-П ІWA 2:2007.** Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (Чинний від 2008-01-01). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 70 с.
- 3. Адлер Ю. П.** Восемь принципов, которые меняют мир / Ю. П. Адлер // Стандарты и качество. – 2001. – №5 – 6. – С. 49 – 60.
- 4. Дубровін В. О.** Оцінювання продукту організаційного проекту за моделлю ділової досконалості / В. О. Дубровін, І. П. Тавлуй // Управління проектами та розвиток виробництва : зб. наук. пр. – Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2012. – № 2. – С. 87 – 92.
- 5. Кіреєва Н.** Інформаційний аналіз якості вищої освіти: державно-управлінський аспект / Н. Кіреєва // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Вип. 23. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2010. – С. 86 – 93.
- 6. Стандарти і рекомендації** для гарантії якості вищої освіти в європейському просторі. – Йошкар-Ола : Акредитация в образовании, 2008. – 58 с.
- 7. Маслов В. І.** Принципи менеджменту в установах освіти / В. І. Маслов, В. В. Шаркунові // Освіта і управління. – 1997. – № 1. – С. 77 – 84.
- 8. ISO/DIS 29990:2010.** Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers. – ISO : ISO/TK 232, 2009. – 15 p.

Кубанов Р. А. Європейські стандарти освіти: загальний аналіз

У статті визначено необхідність створення єдиного європейського простору вищої освіти; відображено багатоплановість процесу забезпечення якості вищої освіти; з'ясовано установи, які беруть участь у цьому процесі, та основні принципи їх діяльності. Характеризуються сучасні критерії й стандарти, стратегії, завдання управління та забезпечення оцінювання якості освіти в Європі. Проаналізовано деякі вітчизняні тенденції впровадження систем управління якістю у вищих навчальних закладах України. Зроблено висновок, що для системи освіти України надзвичайно важливим є: посилення роботи над створенням систем якості вищої освіти, впровадження європейських стандартів забезпечення якості в Україні та створення незалежних агентств гарантування якості вищої освіти.

Ключові слова: якість, система управління якістю, стандарти управління якістю вищої освіти, вищий навчальний заклад.

Кубанов Р. А. Европейские стандарты образования: общий анализ

В статье определена необходимость создания единого европейского пространства высшего образования; отображена многоплановость процесса обеспечения качества высшего образования; выяснены учреждения, которые принимают участие в этом процессе, и основные принципы их деятельности. Характеризуются современные критерии и стандарты, стратегии, задачи управления и обеспечения оценивания качества образования в Европе. Проанализированы некоторые отечественные тенденции процесса внедрения европейских систем управления качеством в высших учебных заведениях Украины. Сделан вывод, что для системы образования Украины чрезвычайно важным является: усиление работы над созданием систем качества высшего образования, внедрение европейских стандартов обеспечения качества в Украине и создание независимых агентств гарантирования качества высшего образования.

Ключевые слова: качество, система управления качеством, стандарты управления качеством высшего образования, высшее учебное заведение.

Kubanov R. A. European Education Standards: General Analysis

In the article the necessity of creating a common European higher education space; displayed a multidimensional process of quality assurance of higher education; clarified institutions which take part in this process, and the basic principles of their activity. Characterized by modern criteria and standards, policies, tasks of management and provision of quality assessment of education in Europe. The author analyses some domestic trends of the process of implementation of the European quality management systems in higher educational institutions of Ukraine. A conclusion is made that for the system of education in Ukraine is extremely important: intensification of the work on the creation of systems of quality of higher education, the introduction of European quality assurance standards in Ukraine and the creation of independent agencies guaranteeing the quality of higher education.

Key words: quality, quality management system standards of quality management in higher education, the higher education institution.

Стаття надійшла до редакції 20.12.2013 р.
Прийнято до друку 24.01.2014 р.
Рецензент – д. пед. н., проф. Савченко С. В.