

УДК 378.11

Н.Л. Панасюк

Луцький національний технічний університет

## ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ

*У даній статті аналізуються різні точки зору щодо змісту освіти, управління якістю та подана теоретична модель управління якістю освіти, яка полягає у спрямуванні та контролюванні закладу щодо якості освіти.*

**Ключові слова:** теоретична модель, управління якістю, освіта.

*Панасюк Н.Л. Теоретическая модель управления качеством образования. В данной статье анализируются различные точки зрения относительно содержания образования, управления качеством и представлена теоретическая модель управления качеством образования, которая заключается в направлении и контроле заведения по качеству образования.*

**Ключевые слова:** теоретическая модель, управления качеством, образование.

*Panasjuk N. Theoretical models of quality management in education. This article analyzes the various options of educational content, quality management and presented a theoretical model of quality management education, which is directing and controlling the institution concerning the quality of education.*

**Keywords:** theoretical mode, quality management, education.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Освіта – основа інтелектуального, культурного, духовного, соціального, економічного розвитку суспільства і держави.

Освіта в Україні ґрунтується на засадах гуманізму, демократії, національної свідомості, взаємоповаги між націями і народами.

Право громадян України на освіту є конституційним і зафіксовано у ст.53 Конституції України. Відповідно до неї, повна загальна середня освіта є обов'язковою. Громадяни мають право безоплатно здобути вищу освіту в державних і комунальних навчальних закладах на конкурсній основі, незалежно від статі, раси, національності, соціального і майнового стану, роду та характеру занять, світоглядних переконань, належності до партій, ставлення до релігії, віросповідання, стану здоров'я, місця проживання та інших обставин [1].

Зміст освіти – це обумовлені цілями та потребами суспільства вимоги до системи знань, умінь та навичок, світогляду та громадських і професійних якостей майбутнього фахівця, що формуються у процесі навчання з урахуванням перспектив розвитку науки, техніки, технологій та культури [1].

**Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми.** Ця проблема дуже інтенсивно вивчається науковцями. У вітчизняній науковій літературі їй присвячені публікації В. Андрущенка, В. Вікторов [3], Л. Горбунової, І. Зязюна, Т. Лукіної, М. Ляшенка, Н. Терентьевої та ін. Можна стверджувати, що управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні закладу щодо якості освіти. Управління якістю – це новий шлях організації зусиль багатьох людей. Її метою є забезпечення зосередженості усіх ресурсів установи на потребах споживача. Це призводить до значних змін у взаємовідносинах між тими, хто керує, і тими, хто реально виконує роботу.

**Формулювання цілей статті.** Метою освіти є всебічний розвиток людини як особистості та найвищої цінності суспільства, розвиток її талантів, розумових і фізичних здібностей, виховання високих моральних якостей, формування громадян, здатних до свідомого суспільного вибору, збагачення на цій основі інтелектуального, творчого, культурного потенціалу народу, підвищення освітнього рівня народу, забезпечення народного господарства кваліфікованими фахівцями.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз концепції модернізації сучасної освіти на період до 2013 р., матеріалів Експертно-аналітичного центру, міжнародної стратегічної групи експертів Ради Європи, матеріалів дискусій із проблем модернізації освіти дозволив визначити основні характеристики якості, яким має відповідати освіта [1]. До таких характеристик віднесені:

- відповідність цілей і результатів загальної освіти сучасним соціальним вимогам до системи освіти, обумовлену переходом до демократичного, відкритого суспільства з ринковою економікою; перехід від переважної орієнтації на засвоєння учнями заданого обсягу навчального матеріалу до орієнтації на розвиток здатності учнів до самостійного рішення проблем у різних сферах діяльності на основі використання освоєного соціального досвіду;

- відповідність змісту освіти його цілям і пізнавальним можливостям усіх учнів; підвищення рівня доступності змісту освіти; створення додаткових умов для розширення та поглиблення знань учнів у їхніх освітніх галузях;

- підвищення рівня затребуваності результатів освіти в діяльності учнів;

• відповідність умов освітньої діяльності вимогам збереження здоров'я учнів і забезпечення психологічного комфорту всіх учасників освітнього процесу.

Досягнення нової якості освіти пов'язане з переглядом самого поняття «освіта», що осмислюється в рамках концепції модернізації як спосіб рішення значимих проблем на основі освоенного соціального досвіду [3].

Завдання визначення цілей освіти полягає в тому, щоб вибрати цілі, що відповідають сутності освіти та орієнтації учасників освітнього процесу, тобто ті, що відбивають найбільш значущі для них проблеми.

Перша проблема, з якою зустрічаються всі учні, полягає в необхідності оволодіння способами навчальної діяльності. Тому перша мета освіти полягає в тому, щоби навчити учнів учитися. Реалізація цієї мети є необхідною умовою для досягнення всіх інших цілей як шкільної, так і післяшкільної освіти. Навчити вчитися – це значить сформулювати в учнів ціннісні мотиви навчання, розвинути здатність використовувати різні джерела інформації, навчити їх використовувати ефективні прийоми пізнавальної діяльності, допомогти учням зрозуміти зміст навчання.

Друга проблема, точніше, група проблем, з якою зустрічаються всі учні, а вірніше, усі люди, – це конкретні життєві проблеми, що ставляться до різних сфер діяльності – сімейно-побутові, культурно-дозвільні, соціально-політичні, трудові та пов'язані з виконанням людиною певної соціальної ролі – громадянина, члена родини, покупця, глядача, клієнта, мешканця, виборця й т. п. Це проблеми орієнтації в середовищі проживання та забезпечення власної безпеки, орієнтації у правових нормах та адміністративних структурах, у нормах поведінки та формах спілкування, у світі споживчих цінностей і цінностей естетичних, у явищах природи та соціального життя. Цей перелік можна продовжити (важливо більш строго визначити те коло життєвих проблем, до самостійного рішення яких необхідно підготувати випускників). Мета освіти полягає в тому, щоби навчити учнів вирішувати стандартні життєві ситуації, тобто розуміти сутність і значущість проблем, засвоїти існуючі правила та норми їхнього рішення, уміти їх обґрунтувати, орієнтуватися у джерелах інформації, які можуть допомогти в рішенні виникаючих життєвих завдань.

Третя група проблем стосується орієнтації у світі цінностей. Мова йде про ставлення до природи, явищ культури (і духовної, і матеріальної), до історичних подій та історичних персонажів, до самого процесу пізнання, до людини. Проблема для кожної людини полягає в тому, щоби визначити своє ставлення до перерахованих явищ дійсності. Мета освіти полягає в тому, щоби навчити орієнтуватися у світі цінностей – допомогти учням усвідомити сутність ціннісного ставлення до світу, сформулювати в них знання про базові цінності, розвинути здатність до визначення критеріїв оцінки явищ дійсності.

Четверта група проблем пов'язана із продовженням освіти, підготовкою до переходу в систему професійної освіти. Мета освіти полягає в підготовці професійного вибору. Така підготовка в умовах переходу до ринкової економіки означає наступне: орієнтація в ситуації на ринку праці; орієнтація в системі професійної освіти; орієнтація у власних інтересах і можливостях; наявність умінь, що мають опорне значення для професійної освіти; готовність до умов навчання у професійному навчальному закладі.

П'ята група проблем обумовлена, насамперед, прискоренням розвитку суспільства. Виникає необхідність підготовки учнів до життя в суспільстві, що змінюється. З одного боку, така підготовка може бути забезпечена шляхом освоєння учнями базових, у першу чергу відповідальних, цінностей; з іншого боку, подібна підготовка припускає розвиток в учнів такої якості, як навченість. Сутність освіти полягає в тому, щоби навчити рішенням нестандартних завдань, до числа яких можна віднести дослідницькі, творчі, світоглядні тощо [5].

Аналіз викладених вище цілей освіти дозволяє зробити висновок про існування загальних компонентів цілей: мотиваційного, ціннісно-орієнтаційного, когнітивного, операційно-діяльнісного. Дані компоненти можна ставити як відносно самостійні цілі, що конкретизують загальні цілі освіти й скласти другий рівень у ієрархічній системі цілей освіти.

Перша мета цього рівня полягає в розширенні кола значущих проблем для учнів. Акцент на особистісно значущі проблеми не означає езопової спрямованості освітнього процесу. Педагогічне завдання полягає в тому, щоби соціально значущі проблеми зробити проблемами, значущими для учнів.

Відзначений акцент лише підкреслює, що для включення особистості в рішення якої-небудь соціальної проблеми необхідне усвідомлення цією особистістю її важливості, зв'язку особистих і

суспільних інтересів. Одночасно пропонуване формулювання мети підкреслює, що розвиток особистості виражається у зміні масштабів світу, що сприймається як частина власного Я [5].

Друга мета полягає в розширенні культурно-освітнього простору учнів. Це означає зміну складу джерел інформації, які використовуються в освітній діяльності. У самому загальному вигляді зміна полягає в переході від адаптованих джерел інформації до «першоджерел».

Адаптовані джерела – це різні види навчальних посібників, які використовуються у навчальних закладах [4]. Коло «першоджерел» досить широке: здобутки художньої, науково-популярної, політичної, наукової літератури; справжні твори мистецтва (образотворчого, музичного, театрального тощо); пам'ятники історії, визначні пам'ятки, засоби масової інформації тощо. Зміст освіти в тому й полягає, щоби включити учнів у реальне культурне життя та навчити їх «учитися не за підручниками». Слід зазначити, що досить важливими факторами розширення культурно-освітнього простору учнів у сучасних умовах є знання іноземних мов і володіння інформаційними технологіями [8].

Третя мета – освоєння способів діяльності. Сучасна освіта вимагає від учнів засвоїти безліч дрібних способів рішення безлічі дрібних предметних завдань. Проблема полягає у формуванні в учнів універсальних способів діяльності. Відносних успіхів у цьому досягають (і то далеко не завжди) при формуванні загальнонавчальних умінь і навичок і загальних інтелектуальних умінь (порівнювати, аналізувати, систематизувати, узагальнювати тощо). Освоєння перерахованих умінь, безумовно, розширює пізнавальні можливості учнів, але ще не забезпечує можливості рішення складних проблем, тому що ці вміння являють собою лише окремі прийоми діяльності. Було б важливо виявити можливості кожного навчального предмета у формуванні «надпредметних» способів діяльності, до числа яких можна віднести системний підхід, моделювання, прогнозування, проектування, евристичні методи тощо [7].

Четверта мета полягає у створенні «знаннєвої» бази рішення проблем – засвоєнні фактів, відомостей, правил, наукових понять, закономірностей, принципів, теорій тощо.

Загальні цілі шкільної освіти можуть бути досягнуті лише при реалізації цілей другого рівня – розширенні кола значущих для учнів проблем, їхнього культурно-освітнього простору, формуванні універсальних способів діяльності та знань, необхідних для рішення проблем [3].

Із погляду зазначених вище загальних цілей освіти, його результатом є досягнення учнями рівня освіченості, що відповідає їхньому особистісному потенціалу. Під освіченістю розуміється індивідуально-особистісний результат освіти, що виражається у зміні масштабів світу, що сприймається як частина власного Я [5].

Рівень освіченості визначається досягнутим рівнем реалізації загальних цілей освіти. Можна виділити рівні освіченості, які можуть бути досягнуті у освіті: елементарна грамотність, функціональна грамотність, загальнокультурна компетентність, допрофесійна компетентність, методична компетентність.

Визначення цілей освіти визначає вихід на нові освітні результати. Вихід на нові освітні результати, у свою чергу, припускає оцінку вже досягнутих результатів, визначення завдань із досягнення нових результатів [6].

Освітня програма розробляється вищими навчальними закладами для того, щоб задовільнити потребу в освіті, професійній підготовці, навчанні або перепідготовці, – тобто досягненні певного соціального ефекту (зміна освітнього або професійного рівня).

Саме з цим продуктом виходить на ринок вищий навчальний заклад. ВНЗ не пропонує на ринку окремі освітні послуги у вигляді лекцій, семінарів тощо, він пропонує комплекс послуг, об'єднаних єдиним завданням і забезпечених відповідними ресурсами.

Навчальні заклади, що не мають фахівців з інформаційних технологій і обладнаних комп'ютерних класів, не можуть пропонувати освітні програми по цьому напрямку. Проте, навіть маючи в своєму розпорядженні вказані ресурси, вищий навчальний заклад не пропонує своїм клієнтам розрізнені лекції або практичні заняття, а виходить на ринок з освітньою програмою по даній спеціальності, що включає певний зміст, організацію навчального процесу, систему управління цим процесом і систему його методичного, матеріального і кадрового забезпечення. Тому продукт вищого навчального закладу можна визначити як освітню програму.

Освітня програма – це комплекс освітніх послуг, націлений на зміну освітнього рівня або професійної підготовки споживача і забезпечений відповідними ресурсами освітньої організації [4].

Залежно від своїх можливостей і потреб клієнтів, навчальні заклади пропонують різний асортимент таких програм, які можна класифікувати по ряду ознак.

По рівню пропонованої освіти програми можуть бути довузівськими, бакалаврськими, магістерськими, аспірантськими, програмами професійної перепідготовки тощо [3].

По орієнтації на певну спеціальність, програми можуть бути по фінансах, маркетингу, товарознавству, управлінню персоналом та іншим професіям, що користуються попитом на ринку.

За формою навчання розрізняються програми денні, вечірні, заочні, дистанційні, екстернат і т.д.

По використуванню методів навчання програми можуть бути традиційними, програмами проблемного навчання, програмами, заснованими на аналізі ділових ситуацій тощо.

За наявності додаткових компонентів, коли для досягнення мети не вистачає лише ресурсів одного вищого навчального закладу, освітні програми можуть бути так звані «сендвіч курсами», що включають обов'язковий період практики між двома періодами теоретичної підготовки, програмами «інтернатури», коли теоретичне навчання йде паралельно практичній роботі по даному напрямку, міжнародними, коли навчання за програмою зарубіжного ВНЗ-партнера є складовою частиною навчального процесу, і т.д [3].

У випадку «сендвіч курсу» і «інтернатури» ресурси об'єднуються з ресурсами компанії, при реалізації міжнародних програм об'єднуються ресурси двох або декількох навчальних закладів, розташованих в різних країнах.

Новий вигляд освітніх програм з'являється у відповідь на попит ринку або технічні можливості (ресурси) внз, що змінюються.

Бурхливий розвиток інформаційних технологій, наприклад, вивів на ринок програми дистанційного навчання, що поєднують самостійність заочної освіти з можливостями індивідуальних (у випадку дистанційного навчання за допомогою комп'ютера) консультацій з викладачами [6].

Виходячи на ринок освітніх продуктів і послуг зі своїми освітніми програмами, внз одночасно випускає фахівців різного рівня і профілю, що засвоїли пропоновані внз освітні програми. Чи є випускники продуктами діяльності внз?

Сфера ринкових відносин в системі вищої освіти представлена стосунками між внз, що здійснюють підготовку і перепідготовку молодих фахівців, підприємствами, споживачами молодих фахівців, і самими молодими фахівцями як специфічним товаром.

Можна погодитися з поглядом на випускників як на специфічний товар для підприємства, яке наймає випускників з метою задоволення своєї потреби в кадрах потрібної кваліфікації [3].

Проте не можна прийняти однозначний погляд на внз як виробник, а товару у вигляді молодих фахівців. Адже на тій же підставі і виробником цього специфічного товару можна назвати батьків, середовище і оточення самого випускника.

Адже навіть у формуванні професійно значимих знань, умінь і навичок, які використовуються працедавцями на ринку праці, бере участь не лише внз. Самоосвіта в період навчання у внз, паралельне навчання на різних курсах, вплив сім'ї, оточення, тощо приносить випускникам знання, уміння і навички, що є запитаними на ринку праці [2].

Окрім цього, професійні якості не можна розглядати у відриві від інших характеристик особи, які також значимі як при працевлаштуванні, так і під час професійної діяльності.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Таким чином, модель управління якістю освіти можна представити як систему завдань, яка забезпечує якісні зміни в освіті, що дозволяють досягти нових освітніх результатів, які відповідають сучасним соціальним вимогам.

Аналіз програми модернізації сучасної освіти дозволяє виділити ряд завдань із управління якістю освіти, які варто вирішити. До цих завдань відносяться модернізація освітнього процесу, укладу освітнього життя, освітнього середовища: підготовка педагогів до рішення завдань підвищення якості.

У середині кожного завдання можна виділити окремі напрями діяльності педагогічного колективу, які визначають умови переходу на нові освітні результати, що конкретизують характер змін, які можуть бути забезпечені.

#### **Модернізація освітнього процесу:**

Організація переходу на нові освітні стандарти:

- Вибір варіанта навчального плану.
- Складання робочих програм, орієнтованих на предметні та метапредметні результати.

- Планування навчального процесу.
- Вибір навчального режиму.
- Складання розкладу навчальних занять.
- Зміни в освітніх технологіях.
- Вибір предметно-методичної лінії підручників.
- Організація профільного навчання.
- Організація мережної взаємодії.
- Вибір і розгортання елективних і факультативних курсів.

Організація навчального процесу:

- Зміни в системі підсумкової та проміжної атестації учнів.
- Оцінка предметних і метапредметних результатів.
- Оцінка функціональної грамотності та ключових компетентностей учнів.
- Визначення показників якості освітнього процесу.

Уклад освітнього життя:

• Норми взаємодії суб'єктів освітнього процесу (учні, педагоги, батьки). Захист прав дітей в навчальній установі.

• Сполучення різних форм освітньої діяльності (навчання, самоосвіта, додаткова освіта, досвід соціально-творчої діяльності).

- Самоврядування.
- Узгодження прав та обов'язків учасників освітнього процесу.
- Педагогічні та соціальні ініціативи. Соціальне проектування.
- Суспільна експертиза та суспільна атестація результатів освіти.

Освітнє середовище:

- Взаємодія з батьками як педагогічними партнерами.
- Взаємодія із громадськими організаціями.

• Взаємодія з державними організаціями й установами, підприємствами різних форм власності.

Підготовка педагогічних кадрів до рішення завдань досягнення нової якості освіти:

- Система управління педагогічним цілепокладанням.
- Форми та методи підвищення кваліфікації.
- Програма росту професійної майстерності педагогів.
- Засоби стимулювання професійного росту педагогів.
- Способи взаємодії членів педагогічного колективу.

Модель підвищення якості освіти носить циклічний, еволюційний характер і спрямована на підтримку процесу розвитку навчальних закладів. Її реалізація припускає варіативність програм управління якістю освіти.

Вибір варіанта залежить від досягнутих результатів, особливостей організації освітнього процесу, освітнього середовища, потенціалу професійного росту педагогічних кадрів.

У той же час варіанти програми можуть бути генералізовані у три основні види, що визначають характер управління процесом підвищення якості освіти:

- програми, спрямовані на виконання нових вимог і процедур;
- програми, спрямовані на стимулювання інноваційної діяльності педагогів;
- програми, спрямовані на створення умов для відмови від звичних стереотипів.

У той же час можливо припустити існування в реальній практиці змішаних варіантів, що поєднують усі три підходи до управління якістю.

1. Высшее образование в XX I веке: подходы и практические меры. – Париж: ЮНЕСКО.

2. Гребнев Л. Высшее образование в Болонском измерении: российские особенности и ограничения / Л. Гребнев // Высшее образование в России. – 2004. – № 1. – С. 36–43.

3. Вікторов В.Г. Проблема управління якістю освіти (соціально-філософський аналіз) [Електронний ресурс] / В.Г. Вікторов // Мультиверсум. Філософський альманах. – К.: Центр духовної культури. – 2006. – № 52. – Режим доступу до журн.: [http://www.filosof.com.ua/Jornel/M\\_52/Viktorov.htm](http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_52/Viktorov.htm)

4. Рапацевич Е.С. Большая современная энциклопедия. / Е.С. Рапацевич – Минск, 2005. – 720 с.

5. Філософія: підруч. / Бичко І.В., Бойченко І.В., Табачковський В.Г. та ін. – К.: Либідь, 2002. – 408 с.

6. Сохор А.М. Логическая структура учебного материала. Вопросы дидактического анализа / А.М. Сохор. – М.: Педагогика, 1974. – 192 с.

7. Шаталов В.Ф. Точка опоры / В.Ф. Шаталов. – М.: Педагогика, 1987. – 160 с.

8. Кузьмина Н.В. Проблемы обучения и воспитания студентов в вузе / Н.В. Кузьмина – Л., 1976. – 185 с.