

УПРАВЛІННЯ ОСВІТОЮ

УДК 378.014.6:005.6

О.М. ПТАХІНА,

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри державної служби,
управління навчальними та соціальними закладами
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

У статті розглянуто різні підходи до визначення поняття «освітня послуга» та обґрунтовано основні завдання системи управління якістю освітніх послуг. Визначено принципи та напрями підвищення системи управління якістю освітніх послуг у вищих навчальних закладах.

Ключові слова: якість, освітня послуга, управління якістю освітніх послуг.

Актуальність проблеми. В умовах модернізації всіх сфер життя пріоритетом вищої освіти є постійне зосередження уваги на якості. Лише за цих умов випускники вищих навчальних закладів будуть достатньо підготовленими до професійної діяльності у суспільстві, яке швидко змінюється та розвивається.

Одним із можливих шляхів досягнення високої якості послуг у сфері вищої освіти є розробка і запровадження систем управління якістю (СУЯ) відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001-2008 «Системи менеджменту якості. Вимоги» (національного ДСТУ ISO 9001-2009), «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001-2001 у сфері освіти (IWA 2:2007), стандартів і рекомендацій Європейської асоціації із забезпечення якості вищої освіти. Міжнародна організація із стандартизації визначає якість (стандарт ISO-8402) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що надають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби.

Аналіз досліджень і публікацій. Проблемами якості вищої освіти та якості освітніх послуг в Україні займалися А. Алексюк, І. Бех, Я. Болюбаш, В.Базелевич, В.Кремень, М. Степко, О.Сухомлинська та ін. У нормативних документах на рівні держави наголошується на необхідності підвищення якості освітніх послуг у навчальних закладах усіх типів і рівнів, оскільки саме освіта є запорукою впровадження і застосування високих технологій, економічного зростання і конкурентоспроможності України. Широко висвітлюється ця проблема в сучасній Україні засобами масової інформації, оскільки питання вищої освіти все більше повертає увагу громадськості.

Метою статті є визначення основних напрямів підвищення якості освітніх послуг до рівня міжнародних. Ставляться **завдання**: виявити чинники, які визначають перспективи освітньої системи України на вітчизняному та європейському ринку міжнародних освітніх послуг; визначити фактори, що впливають на підвищення конкурентоспроможності освіти та завдання для підвищення якості освітніх послуг в Україні як таких, що безпосередньо забезпечують конкурентоспроможність системи вищої освіти.

Виклад основного матеріалу. На нашу думку, під якістю можна вважати показник високої ефективності праці в суспільстві, джерело національного багатства і, що важливо, фактор виходу з соціальних та економічних криз.

Серед сфер суспільної життєдіяльності, для яких актуалізується проблема забезпечення якості, одне з чільних місць посідає сфера освіти, що пов'язано як із недостатньо оперативним реформуванням вітчизняної освітньої системи відповідно до внутрішніх україн-

ських реалій, так і з потребою підвищення її конкурентоспроможності в контексті європейської інтеграції. Підвищення якості освіти – необхідна умова покращання життя суспільства, це основа демократизації політичного устрою, модернізації економіки, розвитку культури інноваційного мислення, встановлення фундаментальних цінностей буття людини. Реформування освіти, осмислення її нової ролі, актуалізація понять стандарту та якості освіти має вказувати на пульс часу, має випереджати майбутнє, має долати розрив між старим та новим.

Якість освітніх послуг – найважливіший показник успіху ВНЗ, і тому управління якістю стає пріоритетним у роботі навчальних закладів.

У табл. 1 наведено полісемію поняття «освітня послуга», яку складено на основі аналізу думок та визначень, що знайшли відображення в публікаціях ряду авторів.

Таблиця 1

Підходи науковців до визначення поняття «освітня послуга»

Автор	Визначення
В. Александров	Організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і вмінь. Це – особливий інтелектуальний товар, який надається стороною, що організує і здійснює процес навчання, та утримується іншою стороною, яка може бути одночасно і учнем, і контролером якості послуги, і платником за неї
Т. Оболенська	Специфічний товар, який задовольняє потребу людини в здобутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності
С. Ніколаєнко	Не матеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок задоволення її різноманітних освітніх потреб і реалізації особистих здібностей їх споживача
І. Каленюк	Результат здійснення різноманітної (педагогічної, виховної, наукової, організаційно-управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей та всього суспільства
С. Трубич, Т. Майкович	Нематеріальна послуга особливого роду як сфера людської діяльності, що створює корисний результативний ефект, не втілений у матеріально-речову форму, його кваліфікаційні та професійні якості
В. Огаренко	Освітній товар, що являє собою визначену діяльність, що її здійснює виробник, і в процесі якої відбувається задоволення потреби споживача в освіті

Отже, таке розмаїття трактувань «освітня послуга» дозволяє узагальнити, що освітні послуги – це специфічні економічні блага, які надаються особистості для задоволення її різноманітних освітніх потреб і які становлять взаємну зацікавленість суспільства і кожного індивіда зокрема в їх подальшому використанні в професійній діяльності.

Таким чином, освітні послуги є специфічними відносно інших нематеріальних послуг, тому що наслідки від споживання цих послуг є благом не тільки для індивіда, але й для економіки і суспільства в цілому. Управління освітою, зокрема її якістю, складний, багатограний і нелінійний процес, який має постійно координувати й коригувати суб'єкти управління відповідно до соціально-педагогічних умов його функціонування.

Сучасні українські дослідження свідчать, що одними з основних чинників, які забезпечують якість освіти є професійна підготовка суб'єктів викладання, які забезпечують якість освіти; навчально-методичне забезпечення процесу підготовки фахівців (навчальні посібники, методичні розробки, дистанційні курси та ін.); наявність системи контролю й оцінювання викладання, рівня знань суб'єктів навчання, що відповідає сучасним вимогам; застосування в навчально-виховному процесі сучасних освітніх технологій (активних методів навчання, інтернет-технологій тощо); залучення суб'єктів навчально-виховного процесу до активної науково-дослідної діяльності; відповідність освітніх програм сучасним вимогам; наявність контактів суб'єктів навчально-виховного процесу з провідними вітчизняними та іноземними фахівцями (за професійним спрямуванням); належне матеріально-технічне забезпечення навчально-виховного процесу підготовки майбутніх фахівців; стимулювання самостійної роботи суб'єктів навчально-виховного процесу тощо [2].

Тобто якість освіти у ВНЗ повинна визначатися на основі двох базових ознак: ефективності політики управління та можливості реагування на зовнішні фактори. На ринку освітніх

послуг це призвело до стратифікації вищих навчальних закладів; виділення групи елітних університетів; формування ієрархічного ринку освіти.

Основними напрямками підвищення якості освітніх послуг ВНЗ до рівня міжнародних вимог є формування політики університету і визначення процедур забезпечення якості; затвердження, моніторинг та періодичний перегляд змісту навчальних програм; система оцінювання студентів; забезпечення якості викладацького складу; навчальні ресурси та підтримка студентів; інформаційні системи; оприлюднення інформації.

Розглянемо більш детально напрями підвищення якості освітніх послуг ВНЗ.

1. Політика університету і процедури забезпечення якості. Університет розробляє політику та процедури забезпечення якості його навчальних програм та відповідності кваліфікаціям, які присвоюються. Політика університету спрямована на створення умов для самовизначення і самореалізації студентів та викладачів. Задля досягнення цієї мети університет розробляє і втілює стратегію постійного підвищення якості. Він відкрито заявляє про свої наміри створити таку атмосферу і практику, які б визнавали важливість якості та її забезпечення, передбачає участь студентів та інших зацікавлених сторін у процесі забезпечення якості.

Стратегія, політика і процедури забезпечення якості мають офіційний статус та підлягають оприлюдненню.

2. Затвердження, моніторинг та періодичний перегляд навчальних програм. Забезпечення якості навчальних програм включає: розробку й оприлюднення чітко визначених результатів навчання; гармонійну побудову освітньо-професійної програми; особливі вимоги до різних форм навчання (денної, заочної, дистанційної) та до різних видів вищої освіти (інженерно-технічної, економічної тощо); процедури затвердження та регулярного перегляду програм (за участі зовнішніх експертів); наявність відповідних навчальних ресурсів; моніторинг успішності та досягнень студентів; регулярне спілкування з працевлаштувачами, представниками ринку праці та відповідними організаціями; участь студентів у забезпеченні якості освіти; набір студентів; організацію наукової та самостійної роботи студентів.

3. Оцінювання студентів. Студенти заздалегідь інформуються про стратегію, методи та критерії оцінювання їхньої успішності. Процедури оцінювання студентів допомагають визначити рівень досягнення запланованих навчальних результатів та інших цілей навчальної програми; відповідають своєму призначенню (для діагностичного, поточного або підсумкового контролю); мають чіткі й оприлюднені критерії виставлення оцінок; здійснюються працівниками, котрі розуміють роль оцінювання у здобутті студентами компетенцій, пов'язаних з їхньою майбутньою кваліфікацією; забезпечують об'єктивність оцінювання; гарантують належну безпеку процесу тестування і його відповідність задекларованим університетом процедурам; підлягають перевіркам дотримання порядку їх виконання.

4. Забезпечення якості викладацького складу. Професорсько-викладацький склад є одним з основних ресурсів університету.

Університет визначає процедури і критерії, які засвідчують, що його професорсько-викладацький склад має відповідну кваліфікацію, високий фаховий рівень, бере активну участь у науково-дослідній роботі; використовує такі процедури добору та призначення на посаду, які дозволяють забезпечити необхідний рівень компетентності викладачів; створює умови і можливості для вдосконалення фахової майстерності викладачів; має механізми усунення з посад тих викладачів, які демонструють свою професійну непридатність; проводить самооцінювання викладачів.

5. Навчальні ресурси та підтримка студентів. Університет гарантує, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес (навчальна та лабораторна бази, інформаційні ресурси, індивідуальна допомога різних консультантів) відповідають змісту навчальних програм, є достатніми, доступними для студентів, розроблені з урахуванням їхніх потреб і постійно вдосконалюються.

6. Інформаційні системи. Університет збирає, аналізує і використовує інформацію, необхідну для ефективного управління своєю освітньою діяльністю. Інформаційна система, яка забезпечує моніторинг якості і відповідає потребам університету, відображає: досягнення студентів та показники їхньої успішності; можливості та результати працевлаштування випускників; задоволення студентів навчальними програмами, які вони виконують;

участь студентів у науково-дослідній роботі; ефективність роботи викладачів; склад студентів; наявні навчальні ресурси та їх вартість; ключові показники діяльності університету. Університет порівнює себе із подібними ВНЗ України, Європейського простору вищої освіти та поза його межами.

7. Оприлюднення інформації. Університет регулярно оприлюднює останню об'єктивну інформацію (як кількісну, так і якісну) про навчальні програми і кваліфікації, які він пропонує, відгуки працевластців, колишніх студентів, дані про склад студентів, працевлаштування випускників.

Впровадження системи управління якістю освітніх послуг повинно засновуватися на таких **принципах**: орієнтація на підвищення задоволеності усіх користувачів освітніх послуг; провідна роль керівництва при одночасному залученні всіх працівників університету до створення та функціонування СУЯ; стратегічне планування якості; застосування процесного підходу та методології, відомої як «плануй – виконуй – перевіряй – дій»; постійне удосконалення СУЯ на основі системних вимірювань рівня досягнення критеріїв якості; документування.

Беручи до уваги зазначені напрями підвищення якості освітніх послуг ВНЗ можна визначити основні завдання системи управління якістю освітніх послуг: ідентифікувати всіх користувачів освітніх послуг та їхні потреби; організувати навчальний процес, адекватний сучасним тенденціям розвитку освіти в Україні та світі; забезпечити навчальний процес необхідними ресурсами (кадровими, фінансовими, матеріальними, інформаційними, науковими, навчально-методичними тощо); створити систему моніторингу освітньої діяльності та якості підготовки фахівців на всіх етапах навчання і на всіх рівнях управління (університету, факультету, кафедри, іншого структурного підрозділу), яка б дозволила постійно удосконалювати СУЯ;

Формування ринку освітніх послуг в Україні можливе шляхом досягнення збалансованості між попитом і пропозицією на ринку праці. Важливим у цьому процесі є розуміння того, що ринок освітніх послуг – це комплексне утворення, яке не обмежується лише діяльністю ВНЗ.

Створення цивілізованого ринку освітніх послуг в Україні та забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної освіти на міжнародному ринку потребує урахування впливу таких чинників: глобалізація, технологія, конкуренція. Зазначені чинники визначають *методологічне підґрунтя для дослідження і вирішення проблем модернізації системи освіти в Україні задля підвищення її конкурентоспроможності*, що передбачає аналіз якості освітніх послуг з точки зору потреб регіонів, держави та світової спільноти у сфері професійної підготовки; постійне вдосконалення діяльності освітніх закладів відповідно до викликів часу; безперервність освіти, збереження єдиного освітнього простору, характер розвитку якого визначається потребами суспільства.

Таким чином, наскільки освітні послуги певного вищого навчального закладу є якісними, настільки і затребувані його випускники на ринку праці. Диверсифікація навчальних закладів в Україні вимагає від виробників освітніх послуг дотримуватися такого: по-перше, це розвиток навчального закладу, його майбутнє; по-друге, здатність навчального закладу задовольняти потреби «споживачів» освітніх послуг; по-третє, забезпечення потреб суспільства. Мова йде про формування дійового механізму контролю якості наданих ВНЗ освітніх послуг з боку всіх зацікавлених сторін, зокрема роботодавців, випускників загальноосвітніх шкіл, студентів, батьків, громадськості та й самих ВНЗ – рейтинг закладів вищої освіти.

Так, в Україні існують декілька рейтингів університетів, серед них перший рейтинг університетів України «Топ-200 Україна». Місце того чи іншого українського ВНЗ у цьому рейтингу визначалось за допомогою загального індексу рейтингової оцінки, яка, у свою чергу, включала три комплексні критерії: критерій якості науково-педагогічного потенціалу; критерій якості навчання; критерій міжнародного визнання [11]. Кожен із вказаних критеріїв визначався за допомогою певних показників (індикаторів). Так, наприклад, критерій міжнародного визнання визначався за такими показниками: кількість іноземних студентів; членство навчального закладу в Європейській асоціації університетів; членство навчального закладу у Великій хартії університетів; членство навчального закладу в Євразійській асоціації університетів; членство навчального закладу в мережі університетів країн Чорноморського регіону.

Рейтинг відіграє ключову роль у підвищенні ефективності системи управління якістю освіти. Систематичність збору релевантної інформації при проведенні рейтингу ВНЗ – це важливий інструмент швидкого реагування на зміни як внутрішнього, так і зовнішнього освітнього середовища. Можна припустити, що валідність результатів рейтингових досліджень вимагає широкого використання поряд з кількісними параметрами суб'єктивних експертних оцінок.

Висновки. Урахування зазначених основних напрямів підвищення якості освітніх послуг ВНЗ може вплинути на побудову ефективної системи управління якістю вищої освіти у вищих навчальних закладах та сприяти побудові сучасної системи управління якістю освітніх послуг в умовах Болонського процесу. Отже, необхідно створити та впровадити систему управління якістю освітніх послуг у кожному вищому навчальному закладі. Для цього потрібно, перш за все, визначити політику та місію кожного конкретного ВНЗ, визнати лідеруючу роль керівництва в процесі підвищення якості освіти, залучити працівників усіх структурних підрозділів – як професорсько-викладацького складу, так і допоміжного персоналу – до активної співпраці, забезпечити наявність навчальних ресурсів та підтримку студентів та оприлюднення інформації стосовно ефективного управління своєю освітньою діяльністю.

Список використаної літератури

1. Александров В. Освітня послуга / В. Александров // Економіка України. – 2007. – № 3. – С. 53–60.
2. Зайчук В.О. Управління якістю освіти як складова державної освітньої політики / В.О. Зайчук // Педагогіка і психологія. – 2007. – № 1. – С. 47–52.
3. Кадачников С.М. Особенности высшего образования как экономического блага и некоторые практические следствия этих особенностей / С.М. Кадачников // Университетское управление. – 2001. – № 2 (17). – С. 48–49.
4. Каленюк І.С. Економіка освіти: навч. посібник / І.С. Каленюк. – К.: Знання України, 2003. – 316 с.
5. Методика визначення рейтингів університетів України «Топ-200 Україна» // Дзеркало тижня/Людина. – 2007. – № 11 (640). – 24–30 березня.
6. Муліна Н.І. Впровадження системи управління якістю в практику українського університету / Н.І. Муліна // Тези Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми забезпечення якості вищої освіти України в умовах інтеграції до Болонського процесу» (16–18 грудня 2009 року). – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2009. – С. 45–47.
7. Ніколаєнко С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти / С. Ніколаєнко // Вища школа. – 2007. – № 4. – С. 3–14.
8. Оболенська Т.Є. Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / Т.Є. Оболенська. – К., 2001. – 208 с.
9. Огаренко В.М. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг: монографія / В.М. Огаренко. – К.: НАДУ, 2005. – 326 с.
10. Трубич С. **Формування та розвиток ринку освітніх послуг як передумова входження України в ЄС (деякі підходи до уточнення понятійного апарату дослідження)** / С. Трубич, Т. Майкович // Вісник ТАНГ. – 2003. – № 5–1. – С. 145–150.

В статье рассмотрены различные подходы к определению термина «образовательная услуга» и обоснованы основные задачи управления качеством образовательных услуг. Определены принципы и направления повышения системы управления качеством образовательных услуг в высшем учебном заведении.

Ключевые слова: качество, образовательная услуга, управление качеством образовательных услуг.

Different approaches to the definition of the term «educational service» are considered in the article. The main aims of the quality control of educational service are defined. The principles and direction of improving the system of educational service control in a higher educational institution are determined.

Key words: quality, educational service, the control of the quality of educational service.

Надійшло до редакції 24.10.2012.