

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАГАЛЬНООСВІТНІМИ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ НА ОСНОВІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*У статті охарактеризовано поняття «якість», «якість освіти», «освітні послуги», «якість надання освітніх послуг», «управління якістю надання освітніх послуг». Розглянуто складові якісної освіти. Проаналізовано декілька структур якості освіти. Визначено, що пріоритетним напрямом модернізації вітчизняної освітньої системи є інформатизація та застосування інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні освітою.*

**Ключові слова:** *освіта, якість освіти, освітні послуги, якість надання освітніх послуг, управління якістю надання освітніх послуг.*

*В статті дана характеристика понять «качество», «качество образования», «образовательные услуги», «качество предоставления образовательных услуг», «управление качеством предоставления образовательных услуг». Рассмотрены составляющие качественного образования, проанализировано несколько структур качества образования. Определено, что приоритетным направлением модернизации отечественной образовательной системы является информатизация и применение информационно-коммуникационных технологий в управлении образованием.*

**Ключевые слова:** *образование, качество образования, образовательные услуги, качество предоставления образовательных услуг, управления качеством предоставления образовательных услуг.*

*In the article analysis of such concepts is given in the article, as «quality», «quality of education», «educational services», «quality of grant of educational services», «quality management of grant of educational service». The constituents of quality education are considered, a few structures of quality of education are analyses. Certainly, that priority direction of modernisation of the home educational system is in formalization and application of informatively-communication technologies in a management education.*

**Key words:** *education, quality of education, educational services, quality of grant of educational services, quality management of grant of educational services.*

**Постановка проблеми.** Пріоритетним напрямом модернізації вітчизняної освітньої системи є інформатизація та застосування в управлінні освітою інформаційно-комунікаційних технологій, послідовне реформування всієї освітньої галузі, підвищення її якості й конкурентоздатності відповідно до

сучасних суспільно-економічних викликів та забезпечення громадянам рівного доступу до якісної освіти.

**Мета статті** – розкрити актуальність проблеми якості освіти та подати аналіз цієї категорії; обґрунтувати значення понять «освіта», «якість освіти», «освітні послуги», «надання освітніх послуг», «контроль за наданням освітніх послуг» та «управління якістю надання освітніх послуг».

Із метою адекватного реагування на зміни ринку освітніх послуг необхідна система управління їх якістю, основною метою якої є орієнтація на кінцевих споживачів: виявлення їхніх вимог, оцінка ступеня відповідності якості освітніх послуг потребам ринку.

Ця проблема була предметом дослідження таких науковців, як Б.Братаніч, С. Захаренков, В. Вікторов, Т. Оболенська, О. Панкрухин, Е. Подшибякіна, З.Рябова, П. Третьяков, М. Туберозова, Ш. Халілов, Н. Шарай, В. Шереметова та ін.

Складність і багатогранність проблеми якості освітніх послуг вимагають принципово нового підходу до її вирішення. Це аргументують у своїх працях К.Астахова, І. Бабин, Г. Єльнікова, В. Кремень та ін. В. Грубінко, М. Степко, В.Шинкарук доводять, що система менеджменту (за критерієм якості) повинна стати невід'ємною частиною системи управління загальноосвітніми навчальними закладами, адже, ґрунтуючись на комплексному підході до управління, вона сприятиме постійному вдосконаленню процесу надання освітніх послуг.

У нашому повсякденні термін "якість" є головною вимогою сучасного життя. Все більше цікавості викликають питання якості освіти та якості надання освітніх послуг, адже вони стосуються не лише фахівців галузі освіти чи спеціалістів із цього питання, а й педагогів, батьків і дітей як споживачів означених послуг. Це – важлива складова сучасного компонента якості освіти, що вимагає залучення до навчального процесу не лише таких традиційних елементів, як підручники, а й нових засобів і методів пізнання, пов'язаних із сучасними технічними можливостями. Наприклад, комп'ютери, з одного боку, дають можливість залучити додаткові пізнавальні здібності дитини, а з іншого – уже на ранньому етапі вводять її в інфраструктуру, звичну для подальшого дорослого життя. Отже, поняття "якість освіти" стає все більш системним та багатограним [1].

Філософська категорія якості трактується як істотна визначеність, завдяки якій розглянутий об'єкт (знання) є саме цим, а не іншим; його складові елементи (якості знань) характеризують специфіку, що дозволяє виокремлювати один об'єкт серед інших (за наявності певних якостей, рівня їх сформованості) [2]. Таким чином, «якістю» прийнято називати властивість об'єкта, що виявляє його сутність і складає стійку, постійну характеристику. У педагогіці [3, с.4] поняття "якість" – це системна методологічна категорія, яка відображає ступінь відповідності результату поставленій меті.

Аналіз різноманітних джерел засвідчує, що у визначенні якості освіти і пов'язаних з нею понять наявна певна плутанина. Найчастіше, говорячи про якість, фахівці використовують лише ті показники, що пов'язані з

характеристикою потенціалу освітнього закладу і результатами освітнього процесу. Але така інформація в рамках сучасної культури якості може розглядатися лише для характеристики можливостей освітнього закладу, а не для визначення якості освіти в цілому. Щоб переконатися в цьому, розглянемо термін «якість освіти» у широкому розумінні. Як засвідчують учені А. І. Субетто, Н. В. Москаленко, І. О. Потай, І. А. Шайдур, якість освіти – це узагальнений показник розвитку суспільства у певному часовому вимірі, тому його слід розглядати в динаміці тих змін, що характеризують поступ держави в контексті світових тенденцій: вона рухається до консолідації та інтеграції у світове співтовариство чи протистоїть йому, ставлячи свої інтереси понад усе. Як зазначає більшість дослідників (Н. В. Москаленко, І. О. Потай, І. А. Шайдур), якість є суспільною характеристикою, а не предметом змагання чи політичним аргументом в оцінці розвитку держави на конкретному етапі її становлення. У широкому розумінні якість освіти розглядають, як збалансовану відповідність процесу, результату і самої освітньої системи меті, потребам і соціальним нормам (стандартам) освіти [5]; у вузькому – як перелік вимог до особистості, освітнього середовища й системи освіти, що реалізує їх на певних етапах навчання людини, яким відповідає певна сукупність показників.

У Всесвітній декларації з вищої освіти, прийнятій на Міжнародній конференції з вищої освіти в листопаді 1998 року, вказано, що якість вищої освіти – це багатовимірне поняття, яке охоплює всі аспекти діяльності вищого навчального закладу: навчальні та академічні програми, навчальну і дослідницьку роботу, професорсько-викладацький склад і студентів, навчальну базу і ресурси тощо [6].

У програмному документі ЮНЕСКО читаємо: «Якість вищої освіти є поняттям, яке характеризується численними аспектами і значною мірою залежить від контекстуальних рамок цієї системи, інституціональних завдань чи умов і норм у певній дисципліні» [7].

Структура якості освіти (за В. М. Максимовою) є сукупністю взаємопов'язаних властивостей об'єкта, тобто ієрархією властивостей, характеристик і показників стану того об'єкта, який підлягає аналізу й оцінці (рис. 1).

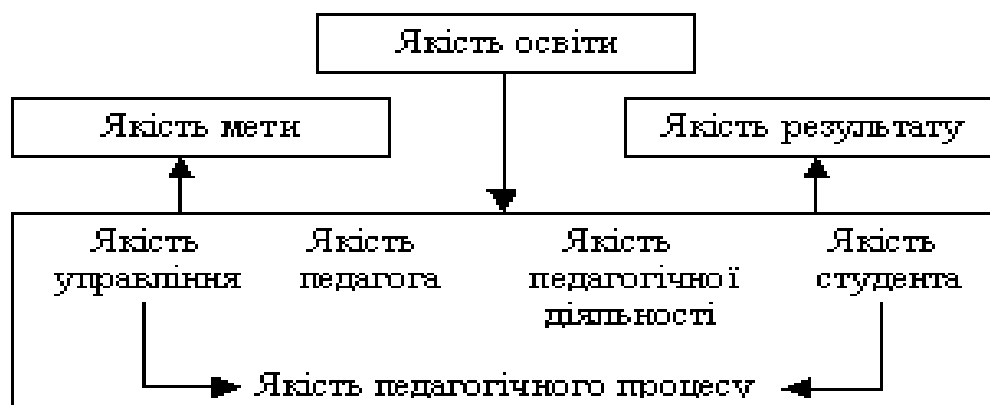


Рис. 1. Структура якості освіти за В.М.Максимовою

Тлумачення процесу пошуку "якості" припускає вивчення питань, які стосуються якості підготовки педагогів, інфраструктури й навчального середовища. Тому якість вищої освіти можна представити у такому вигляді (рис. 2).



*Рис. 2. Структура якості вищої освіти*

На думку вчених Джанетт Колбі і Міске Уїтт [8], якісна освіта передбачає наступні складові:

- учнів, які добре харчуються, є здоровими і готові брати участь в освітньому процесі й навчатися за підтримки сім'ї і суспільства;
- освітнє середовище – здорове, безпечне, забезпечене необхідними ресурсами і сприятливими умовами;
- зміст освіти, який відображено у відповідних навчальних програмах і матеріалах для оволодіння базовими знаннями, вміннями і навичками, а також знаннями таких понять, як «гендер», «здоров'я», «світове співіснування»;
- навчальний процес, спрямований на розвиток і формування особистості;
- результати, які включають знання, вміння й особистісну позицію, а також пов'язані з національними завданнями у галузі освіти та участю у суспільному житті.

Отже, якість освіти – це показник розвитку суспільства в певному часовому вимірі. Саме тому він має розглядатися в динаміці його змін стосовно чинників, які визначають його природу. Якість освіти не може бути предметом міждержавних змагань чи політичним аргументом в оцінці розвитку держави на конкретному етапі її становлення; це – суспільна характеристика. У сучасній Європі вона сприймається, як об'єкт суспільного єднання і консолідації різних національних освітніх систем.

Говорячи про якість освіти, освітні послуги та якість надання освітніх послуг, необхідно звернути увагу на оцінки цих показників. У світі з цією метою використовують різні моніторингові системи і програми оцінювання суспільного розвитку, зокрема й освітні показники. Наприклад, це стосується так званого «індексу людського розвитку», що фігурує у звітах ООН, або індикаторів світового розвитку, які визначає Світовий банк. Проте освітні показники входять до них, як складники інтегрованої оцінки суспільного розвитку держави, і тому не можуть відокремлено характеризувати їх освітні системи. Із цією метою здійснюються окремі міжнародні дослідження, що

спрямовані на з'ясування досягнутого тією чи іншою країною рівня освіти відносно її рейтингу, а не порівняльної характеристики.

Однією з найпоширеніших систем є освітні індикатори ЮНЕСКО та ОЕСР, що координуються ними спільно за єдиною світовою програмою. Останні згруповано в шість розділів, які характеризують демографічні показники середовища, в якому функціонує система освіти, її фінансові та людські ресурси, доступність та успішність просування в освіті, її організаційні засади в навчальних закладах, соціальні результати освіти, рівень навчальних досягнень учнів у різних галузях знань.

Крім того, існують різноманітні міжнародні програми вивчення рівня засвоєння знань школярами, зокрема з математики та природничих наук, громадянської освіти та суспільствознавства, функціональної, математичної та інформаційно-комунікативної грамотності тощо. У цих дослідженнях беруть участь понад 40 країн.

Розглянемо особливості надання освітніх послуг. Оскільки означені послуги нематеріальні і невідчутні, то маркетинг рекомендує «продавцям» формалізувати найбільш значущі для покупця параметри послуг і представити їх за можливості наочно. Це й освітні стандарти, і навчальні плани та програми, інформація про методи, форми та умови навчання, сертифікати, ліцензії, дипломи тощо.

Властивість невіддільності від джерела щодо освітньої послуги означає, що в результаті її купівлі-продажу продавець втрачає право власності на свій специфічний товар, а покупець такого права не набуває: «сам товар «зникає», оскільки споживається в той же момент, що й виробляється і передається» [9]. Особливість саме освітніх послуг проявляється в тому, що початок їх споживання відбувається одночасно з початком їх надання. Мінливість якості освітніх послуг (крім невіддільності від виконавця і неможливості встановлення жорстких стандартів на процес і результат надання послуги) має ще одну причину – мінливість «вихідного матеріалу» [10].

Властивість незбереження освітніх послуг проявляється подвійно. З одного боку, «неможливо заздалегідь підготувати послуги в повному обсязі і скласти їх як матеріал-товар в очікуванні підвищення попиту», тобто освітні послуги не можуть накопичуватися ні у продавця (викладача), ні у споживача (того, хто навчається), не можна їх і «перепродати». Разом із тим, ця риса освітніх послуг виглядає «пом'якшеною», оскільки деяка навчальна інформація може бути частково підготовленою і зафіксованою на матеріальних носіях (наприклад, книгах, дисках). Іншою стороною незбереження освітніх послуг є природне для людини забування отриманої інформації, а також старіння знань, до якого призводить науково-технічний прогрес.

Проаналізуємо відмінні риси освітніх послуг.

1. Специфіка освітніх послуг полягає в тому, що, на думку багатьох дослідників, вони відносяться до категорії "суспільних благ (товарів)". Більшість фахівців відносять такі послуги до категорії "квазісуспільні блага". Наприклад, С. Фішер підкреслює, що турбота держави про споживання

насущних благ не виключає співпраці зі сферою бізнесу. Дж. Стігліц відносить освітні послуги як до суспільних, так і до квазісуспільних благ.

2. Своєрідною рисою освітніх послуг є неможливість їх безпосереднього грошового виміру.

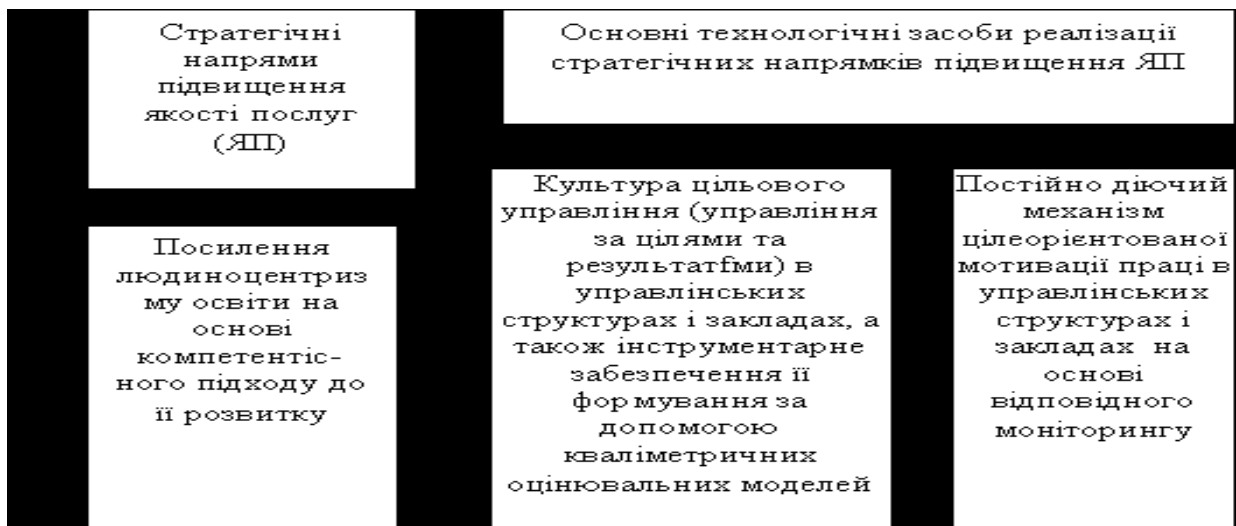
3. Ще одна відмінна ознака освітніх послуг – багатозначність цілей, поставлених перед виробниками цих послуг. Як правило, діяльність освітнього закладу не спрямована на досягнення прибутку.

4. Особливість освітніх послуг полягає і в тому, що вони зазвичай виявляються в комплексі – під час створення духовних цінностей, перетворення і розвитку особистості учня.

5. Учений А. Панкрухін вважає, що співтворчість викладача і слухача є основною особливістю надання освітніх послуг, відкритість яких у сфері інформаційного, кадрового та іншого обміну задає пріоритет співпраці та обмежує ефективність конкуренції виробників послуг.

6. Освітні послуги, на відміну від будь-якого іншого виду діяльності, знаходяться під пильною громадською увагою і позаринковим тиском.

Стратегічним напрямом підвищення якості освітянських послуг, як вважає доцент В. Панасюк [11], є посилення людиноцентризму освіти на основі реалізації компетентісного підходу до її розвитку. Саме це є складовою концептуальної моделі управлінського впливу на підвищення якості послуг основної гуманітарної сфери соціальної інфраструктури (рис. 3), яка безпосередньо забезпечує функціонування економіки через якість трудового потенціалу.



*Рис. 3. Концептуальна модель управлінського впливу на підвищення якості послуг*

Проаналізувавши вищезазначене, можна зробити висновок, що якість освіти – це динамічне та інтегративне утворення, сукупні властивості якого здатні задовольняти споживачів, їх постійно зростаючі вимоги і потреби. Структурними компонентами якості освіти є задоволеність її суб'єктів результатами навчально-виховного процесу, якістю навчальних програм,

високим рівнем кваліфікації науково-педагогічних кадрів, залученням навчального закладу до інноваційної діяльності, сучасними матеріально-технічними ресурсами, утвердженням державно-громадського управління тощо.

У системі управління якістю освіти особливе значення відведено моніторингу як складному управлінському інструменту оцінювання результатів якості освіти, що об'єднує три найважливіші управлінські компоненти: контроль, експертизу різних сторін діяльності школи та систему інформаційного забезпечення управління якістю освіти, що застосовується за умови досягнення керівником і всією управлінською системою навчального закладу відповідного рівня стабільності.

Початковим етапом використання моніторингу якості освіти є аналіз і вивчення змін, а також спроба здійснити прогноз на майбутнє. Наступний етап – наукове саморозвивальне управління з налагодженим зворотним зв'язком з метою вироблення подальшої стратегії й тактики розвитку навчального закладу.

На основі теоретичного обґрунтування проблеми управління якістю освіти Б. Жебровський виявив та обґрунтував основні критерії показників якості шкільної освіти. Ним було визначено сім блоків: інформаційне забезпечення, міжнародне співробітництво, матеріально-технічне забезпечення, педагогічні та керівні кадри, навчально-виховний процес, підготовка дошкільників до навчання в школі, науково-методична робота.

Забезпечити ефективне виконання показників першого блоку можливо лише через формування єдиного освітнього інформаційного простору. Фундаментом має бути інформаційна мережа, що охоплює всі ланки системи освіти (заклади, установи й органи управління ними), та підготовлені користувачі.

На розв'язання проблем інформатизації освіти з урахуванням сутності глобальних трансформацій та підготовки людини до життя в інформаційному суспільстві спрямовують спільні зусилля Національна академія педагогічних наук України, Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, Національна академія наук України та інші установи і заклади освіти.

**Висновки.** Упровадження інформаційно-комунікаційних технологій у навчально-виховний процес школи забезпечить поступовий перехід освіти на новий якісний рівень. Інформаційні технології позитивно впливають на всі компоненти системи навчання: мету, зміст, методи, засоби та організаційні форми. Для ефективної модернізації освіти та оновлення технічного арсеналу засобів навчання необхідно оптимізувати реалізацію державних програм, спрямованих на інформатизацію, комп'ютеризацію та оновлення матеріально-технічної бази шкіл, надання всім вільного доступу до мережі Інтернет. Підготовка керівників до сучасного управління школою за допомогою ІКТ є дієвою складовою ефективного освітнього менеджменту.

У зв'язку з цим ученими О. Єльніковою, Н. Морзе, Н. Спиціною та ін. активізується пошук та розробка інформаційних систем, які були б спрямовані на вирішення поставленого завдання, в основі якого – використання структурно

нових, актуальних інформаційно-комп'ютерних технологій та методів організації інформаційних систем з метою автоматизації рутинних функцій управління. Особлива увага також надається інформаційним системам, заснованим на мережевому рішенні, оскільки вони здатні до управлінських функцій, тісно пов'язаних одна з одною. Лише інформаційно-комп'ютерні технології, засновані на мережевих рішеннях, здатні поєднати в єдину систему всі означені функції, що сприятиме можливості забезпечення не лише якості надання освітніх послуг, а й управління ними.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вимоги до якості освіти та державні стандарти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zsp.org.ua/pos/osvita/1076-2009-12-15-17-48-17.html>.
2. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. – М. : Политиздат, 1991. – 225с.
3. Луговий В. Педагогічна освіта в Україні: структура, функціонування, тенденції розвитку / В. Луговий; за заг. ред. О. Г. Мороза. – К. : МАУП, 1994. – 196 с.
4. Ляшенко О. І. Якість освіти як основа функціонування й розвитку сучасних систем освіти / О. І. Ляшенко // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 1 (46). – С. 5-12.
5. Субетто А. И. Проблема качества высшего образования в контексте глобальных и национальных проблем общественного развития: философия качества образования / А. И. Субетто. – Кострома, 2000. – 20 с.
6. Вища освіта України і Болонський процес : навч. посібник / за ред. В.Кременя. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2004. – 171 с.
7. Науково-освітній потенціал нації: погляд у ХХІ століття : програмний документ ЮНЕСКО / авт. кол. : В. Литвин (кер.), В. Андрущенко, С. Довгий. – Київ : Навч. книга, 2003. – С. 352-354.
8. Определение качества в образовании / Джанетт Колбі, Міске Уітт // Материали ЮНЕСКО: доклад 16 июля 2000 г. – Нью-Йорк, 2000. – 157 с.
9. Попов О. Н. Послуги освіти і ринок / О. Н. Попов // Російський економічний журнал. – 1992. – № 6. – С. 18-19.
10. Панкрухин О. П. Філософські аспекти маркетингового підходу до освіти / О. П. Панкрухин // *Alma Mater*. – 1997. – № 1. – С. 100-103.
11. Панасюк В. П. Школа и качество: выбор будущего / В. П. Панасюк. – СПб. : КАРО, 2003. – 384 с.

Дата надходження до редакції: 16. 11. 2012 р.