

В. О. Зінченко, Луганський національний університет імені Тараса Шевченка

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОНІТОРИНГУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ВНЗ

Зінченко В. О.

Теоретичні основи моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ

У статті визначено сутність моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ як різновиду освітнього та управлінського моніторингу. Встановлено цілі, завдання, об'єкт, предмет, суб'єкти, функції та принципи моніторингу.

Ключові слова: освітній моніторинг, управлінський моніторинг, моніторинг управління якістю навчального процесу.

Зинченко В. О.

Теоретические основы мониторинга управления качеством учебного процесса ВУЗа

В статье определена сущность мониторинга управления качеством учебным процессом ВУЗа как разновидности образовательного и управленческого мониторинга. Установлены цели, задачи, объект, предмет, субъекты, функции и принципы мониторинга.

Ключевые слова: образовательный мониторинг, управленческий мониторинг, мониторинг управления качеством учебного процесса.

Розробка стратегії навчальних закладів у ХХІ столітті визначається необхідністю базувати свою діяльність на чітко визначених стратегічних цілях, адаптуванні до змін зовнішнього середовища, постійному перегляді обсягів, структури, програм та видів наявних освітніх послуг. Тобто, навчальний заклад повинен визначитися з баченням свого майбутнього, шляхами його досягнення, основними проблемами, які виникнуть під час реалізації визначених цілей, створенням можливостей щодо коригування власної діяльності задля підвищення ефективності. Зазначені процеси в

галузі освіти сьогодні неможливо здійснити без використання такої складової стратегічного управління як моніторинг.

У наш час створення систем управління якістю у ВНЗ відбувається на основі стандартів якості ISO 9001:2000, у яких одним із засобів управління та елементів системи визначено моніторинг якості. Моніторинг якості рекомендується розуміти як „відстеження, нагляд, спостереження; вимірювання або випробування через визначені часові інтервали з метою регулювання або управління процесами” [1]. Саме застосування моніторингу дозволяє знайти оптимальні шляхи підготовки висококваліфікованих фахівців.

Якщо моніторинг результатів навчального процесу та навчальних досягнень студентів, системи їхнього виховання у вищому навчальному закладі активно досліджується українськими (Н. Байдацька, І. Булах, А. Денисенко, Л. Кайдалова, Л. Коробович, О. Матвієнко, Т. Олеандр, О. Островерх, Г. Цехмістрова та ін.) та російськими (Л. Качалова, Н. Круглова, А. Майоров, І. Найдьонова, А. Пульбере, О. Сергеева, С. Сіліна, Г. Шабанов та ін.) науковцями, упроваджується в практику вищої школи, то питання моніторингу управління якістю навчального процесу недостатньо висвітлено в науковій літературі й майже не реалізується в наявних системах управління якістю. Утім, саме створення та повноцінна реалізація систем управління якістю навчального процесу дає змогу ефективно впливати на якість та результативність професійної підготовки фахівців.

Тому метою цієї статті є визначення теоретичних основ моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ.

Аналіз наукової літератури дозволив виявити необхідність дослідження сутності моніторингу управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу в межах понять „освітній моніторинг” та „управлінський моніторинг”. Під освітнім моніторингом розуміємо систему збору, обробки, збереження та розповсюдження інформації про стан освітньої системи чи окремих її елементів з метою інформаційного

забезпечення управління та прийняття оптимальних управлінських рішень щодо коригування та розвитку визначеного об'єкту освітньої системи.

Стосовно управлінського моніторингу, то в розумінні його сутності ми погоджуємося з А. Майоровим і розглядаємо це поняття як відстеження й оцінку ефективності наслідків і вторинних ефектів управлінських рішень з метою отримання управлінської інформації, завдяки якій підвищується рівень самоорганізації та самоконтролю суб'єктів освітньої діяльності, а також удосконалюється освітній процес.

Взагалі моніторинг управління якістю навчального процесу науковці пов'язують з відстеженням стану навчального процесу (О. Белкін, О. Орлов, С. Сіліна, Г. Коджаспірова та Ю. Коджаспіров, Л. Куликова); діагностикою його стану (О. Абдуліна, Т. Стефановська, В. Андрєєв); контролем якості навчального процесу (В. Міжеріков, З. Рябова); оцінюванням стану навчального процесу (С. Шишов, В. Кальней, Г. Єльнікова). При цьому, як зазначає сучасна українська дослідниця Н. Байдацька, незважаючи на розмаїття підходів науковців моніторинг якості навчального процесу зводиться до регулярного, спеціально організованого систематичного спостереження в динаміці, оцінки та прогнозування стану навчального процесу з метою отримання необхідної інформації для його коригування та розвитку [2, с. 31].

М. Бершадський та В. Гузеєв підтримують цю позицію, оскільки вважають, що моніторинг – це система збору, обробки, зберігання й використання інформації про навчальний процес або окремі його елементи, яка призначена для інформаційного забезпечення управління його протікання й дозволяє визначити стан суб'єктів навчального процесу в будь-який часовий період, прогнозувати їхній розвиток і обирати необхідні управлінські рішення, спрямовані на досягнення визначених цілей розвитку об'єкту [3].

Російська дослідниця І. Найдьонова визначає моніторинг якості навчального процесу як функцію управління якістю навчального процесу

ВНЗ, яка дозволяє порівнювати результати моніторингу з нормами й стандартами, які існують у системі освіти, для подальшого аналізу освітніх результатів й внесення відповідних коригувань та інновацій у навчальний процес [4, с. 28].

Розглядаючи тільки один з аспектів якості навчального процесу ВНЗ – його результативність, Л. Коробович зазначає, що моніторинг є оцінкою ступеня забезпечення умов здійснення та досягнення мети навчального процесу ВНЗ відповідно до сучасних вимог держави та суспільства [5]. При цьому, моніторинг повинен співвідноситись з метою та умовами навчального процесу, здійснюватись незалежними структурами ВНЗ за допомогою спеціально обраного інструментарію, а його результати повинні доводитись до колективу, щоб усі суб'єкти навчального процесу могли сумісно визначити найбільш доцільні напрями його коригування та розвитку.

Підтримуючи необхідність здійснення моніторингу стану навчального процесу з позиції результативності підготовки фахівців, О. Сергєєва вважає, що моніторинг є ключовим елементом системи управління якістю освітньої діяльності та процесом безперервного науково обґрунтованого діагностико-прогностичного відстеження результатів навчального процесу [6]. Ефективність моніторингових процедур дослідниця пов'язує з забезпеченням сприятливого емоційно-психологічного клімату для суб'єктів моніторингу; організацією багатоканального зворотного зв'язку між учасниками навчального процесу; наявністю достатнього рівня професійної компетентності осіб, що проводять моніторинг; забезпеченість організаційно-методичними та технічними ресурсами.

Оскільки „якість людини” в освітньому просторі ВНЗ є інтегруючим і системоутворювальним чинником, то А. Субетто вважає, що моніторинг якості кінцевих результатів навчання дозволяє управляти якістю навчального процесу у ВНЗ [7]. Згідно з поглядами науковця, моніторинг якості освіти є, з одного боку, підсистемою управління якістю навчання, з іншого боку, інформаційною системою збору, обробки, збереження, аналізу, візуалізації

інформації про якість професійної підготовки студентів.

С. Кузенкова вважає, що моніторинг якості – це збір, облік, збереження, переробка, експертний системний аналіз та оцінка інформації про результати навчання, умови здійснення навчального процесу, соціальні та економічні наслідки результатів навчання [8]. Проте бачення дослідницею характерних властивостей моніторингу якості дозволяє тільки зафіксувати досягнення визначених рівнів якості, але не висвітлює глибинні проблеми навчального процесу: дидактичні, методичні, кадрові тощо.

Відомий російський дослідник моніторингу О. Пульбере вважає, що найбільш ефективним засобом управління якістю підготовки фахівців є кваліметричний моніторинг, який передбачає дослідження стану вищої освіти на різних рівнях. Якщо говорити про навчальний процес, то такий моніторинг необхідно здійснювати з використанням технологій тестування з метою забезпечення максимальної інформативності спостереження за навчальним процесом. У зв'язку з цим, моніторинг О. Пульбере визначає як організовану структуру безперервного спостереження за освітньою діяльністю; сукупність методик, процесів та ресурсів, необхідних для збору й накопичення даних завдяки педагогічним вимірюванням; методи аналізу результатів, розробки рекомендацій та отримання освітньої інформації з метою її оперативного аналізу, інтерпретації й впливу на навчальний процес для забезпечення навчання з визначеними властивостями, характеристиками, параметрами [9, с. 68].

Втім, на думку С. Белановського, тотальне кількісне дослідження, яке передбачає кваліметричний моніторинг, значною мірою деформує бачення об'єкту, висвітлює тільки ті його частини, які піддаються вимірюванню [10, с. 33]. При цьому Є. Сахарчук зазначає, що оцінка якості навчального процесу тільки за кількісними показниками може привести до формального підходу, і тоді вона не буде мати нічого спільного з реальним положенням справ, оскільки „зادля підвищення об'єктивності оцінки необхідно оптимально поєднувати кількісні та якісні методи” [11, с. 156].

Професор Г. Шабанов наполягає, що моніторинг якості у ВНЗ потрібно здійснювати з двох позицій, а саме позиції якості системи педагогічного забезпечення навчального процесу, передбачене моніторингом навчально-методичного, кадрового, науково-дослідного забезпечення та виховної діяльності у ВНЗ, та позиції якості освіченості, спрямованих моніторингом на відстеження інформації поточних, підсумкових та відстрочених результатів професійної підготовки студентів [12].

При цьому науковець зазначає необхідність структурувати отриману інформації відповідно до загально університетського, факультетського, кафедрального та індивідуального рівнів, надаючи можливість більш чітко визначити вузькі місця функціонування навчального процесу та здійснити його цілеспрямоване коригування. Крім того, упровадження моніторингу системи якості ВНЗ пов'язується Г. Шабановим із застосуванням сучасних інформаційних технологій, необхідністю розробки оптимальної системи показників якості навчального процесу.

Інша російська дослідниця М. Чандра визначає моніторинг як засіб управління якістю навчального процесу ВНЗ та розглядає його як комплексну систему вимірювання результативної та процесуальної сторін якості навчального процесу, що характеризується цілісною сукупністю системних властивостей та забезпечує отримання різнобічної інформації про якість навчального процесу вищого начального закладу від всіх зацікавлених сторін [13, с. 81].

Таким чином, можна констатувати, що не існує єдиного погляду на моніторинг якості навчального процесу вищого навчального закладу. Фактично це новий напрям моніторингових досліджень. На жаль, педагогічна спільнота не розуміє необхідності організації моніторингу як засобу ефективного управління якістю навчального процесу у вищому навчальному закладі. Разом з тим, чисельність внутрішніх та зовнішніх чинників, які впливають на навчальний процес, тривалий термін підготовки фахівців потребують організації моніторингових досліджень, які б дозволили оцінити

особливості організації навчального процесу у ВНЗ та якість підготовки фахівців на всіх етапах перебування студента у виші: абітурієнт – студент – випускник. У зв'язку з цим виникає необхідність застосування такого виду моніторингу, який би дозволив оцінити процесуальні та результативні сторони навчального процесу.

У контексті нашого дослідження під **моніторингом управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу** ми розуміємо *елемент системи управління якістю навчального процесу ВНЗ, а також систему збору, обробки, збереження та розповсюдження інформації про стан навчального процесу чи окремих його елементів з метою інформаційного забезпечення управління та прийняття оптимальних управлінських рішень щодо підвищення ефективності функціонування складників навчального процесу, їхній взаємодії з метою досягнення очікуваних учасниками навчального процесу й запланованих результатів навчання, а також інноваційного розвитку навчального процесу.*

Відповідно до цього, моніторинг управління якістю навчального процесу у вищому навчальному закладі характеризується можливістю:

- здійснювати багаторівневу оцінку ВНЗ у сфері забезпечення якості професійної підготовки своїх випускників;
- ставати основою для визначення стратегії забезпечення високої якості навчального процесу та подальшого розвитку ВНЗ.

У зв'язку з цим моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ мають бути притаманні такі системні властивості, як єдність мети, багатоаспектність критеріальної бази, взаємозв'язок об'єктів, суб'єктів та методів вимірювання. Таким чином, методологічною основою здійснення моніторингу стає системний підхід. Означене спрямовує наше подальше дослідження теоретичних основ моніторингу управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу як системи та встановлення її характерних ознак, а саме: мети, завдань, об'єкту, предмету, суб'єктів моніторингу, функцій та принципів.

Метою моніторингу управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу є забезпечення ефективності управління навчальним процесом у результаті якого буде здійснено професійну підготовку висококваліфікованих фахівців конкурентоспроможних на вітчизняному та світовому ринку праці, що відповідатиме потребам особистості, суспільства та держави.

До **завдань моніторингу** управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу відносимо:

- 1) розвиток системи управління якістю навчального процесу ВНЗ;
- 2) інформаційне забезпечення системи прийняття управлінських рішень на різних рівнях;
- 3) інформаційне забезпечення контролю й оцінки якості професійної підготовки студентів у навчальному процесі;
- 4) збір, систематизація, обробка та подання узагальнених результатів суб'єктам моніторингу відповідно до рівня їх компетенції;
- 5) аналіз тенденцій і прогнозування динаміки змін управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу;
- 6) попередження негативних тенденцій в організації навчального процесу.

Об'єктом моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ є навчальний процес та його складники (підпроцеси).

Предметом моніторингу є управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу.

Суб'єктами моніторингу стають студенти, викладачі, управлінський склад ВНЗ. Вони різною мірою беруть участь в управлінні якістю навчального процесу, впливаючи на окремі його аспекти, але всі вони зацікавлені у визначенні якості навчального процесу та знаходженні ефективних управлінських рішень щодо її підвищення.

До важливих засад моніторингу управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу відносимо також функції моніторингу,

які відображають широке коло його завдань та можливостей.

Дослідивши підходи О. Белкіна, Л. Качалової, Т. Лукіної, І. Скопилатова, О. Єфремова, Н. Байдацької, О. Островерх, М. Чандри та інших науковців ми визначили наступні **функції** моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ, а саме:

– *інформативно-аналітична*, завдяки якій накопичується, всебічно аналізується інформація про стан функціонування навчального процесу та його окремих складників і розповсюджується серед суб'єктів моніторингу;

– *контрольно-оціночна*, завдяки якій здійснюється контроль і оцінка певних характеристик функціонування навчального процесу, його якісних та кількісних показників, а також відповідність останніх заданим параметрам;

– *діагностична*, яка встановлює внутрішні й зовнішні чинники впливу на об'єкт моніторингу – навчальний процес, рівень відхилень від заданих параметрів та основні причину такого стану;

– *коригувальна*, яка уточнює встановлені завдання або окреслює можливі зміни у функціонуванні навчального процесу задля підвищення його ефективності та результативності;

– *прогностична*, яка пов'язана з передбаченням та обґрунтуванням процесів майбутнього розвитку навчального процесу й очікуваних від цього наслідків.

Реалізація зазначених функцій моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ можлива на основі певних принципів, до яких, спираючись на позицію О. Мітіної, Т. Лукіної, В. Горба, С. Братченка, І. Найдьонової, Н. Круглової, Н. Байдацької та інших науковців, ми відносимо **принципи** науковості, безперервності, об'єктивності, валідності, діагностико-прогностичної спрямованості, систематичності, єдності управління та самоуправління.

Принцип *науковості* означає, що моніторингові дослідження здійснюються на науково обґрунтованих характеристиках.

Принцип *об'єктивності* полягає в максимальному виключенні

суб'єктивних оцінок, врахування всіх позитивних і негативних результатів, створення рівних умов для студентів;

Принцип *валідності* характеризується повною та всеохоплюючою відповідністю встановлених контрольних завдань змісту матеріалу дослідження, чіткістю критеріїв виміру та оцінки, можливість підтвердження всіх результатів, отриманих різними способами контролю;

Принцип *діагностико-прогностичної спрямованості* означає, що процес отримання інформації ґрунтується на теоретичних, методологічних та практичних підходах властивих діагностиці управління якістю навчального процесу, а також має нормативно-пошуковий характер, що дає можливість співвіднести її із заздалегідь визначеною нормою, спрогнозувати подальший розвиток подій та майбутній стан навчального процесу й своєчасно вплинути на якість його функціонування.

Принцип *систематичності* передбачає регулярне проведення моніторингу всіх етапів та складників навчального процесу у визначеній послідовності та із застосуванням оптимальних форм, методів і засобів моніторингу.

Принцип *єдності управління та самоуправління* означає врахування інтересів усіх суб'єктів управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу.

Таким чином, проведений аналіз наукової літератури встановив, що моніторинг управління якістю навчального процесу вищого навчального закладу є різновидом освітнього та управлінського моніторингу. Моніторинг управління якістю навчального процесу ВНЗ ми розглядаємо як систему, характерними ознаками якої є мета, завдання, об'єкт, предмет, суб'єкти моніторингу, функції та принципи. Моніторинг реалізується завдяки інформативно-аналітичній, контрольній-оціночній, діагностичній, коригувальній та прогностичній функцій, базуючись на принципах науковості, безперервності, об'єктивності, валідності, діагностико-прогностичної спрямованості, систематичності, єдності управління та самоуправління.

Подальшого дослідження потребує визначення методологічної основи реалізації моніторингу управління якістю навчального процесу ВНЗ, що дозволить не тільки науково обґрунтувати методики та технології моніторингового дослідження, але й визначити критерії та показники процесуальної та результативної характеристик якості навчального процесу. Останнє визначаємо напрямком наших подальших наукових пошуків.

Література

1. **ДСТУ ISO 9001 – 2001.** Система управління якістю. Вимоги. – К. : Державний стандарт, 2001. – 24 с.
2. **Байдацька Н. М.** Педагогічні умови моніторингу якості навчальних досягнень студентів у вищих навчальних закладах недержавної форми власності : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Байдацька Наталія Михайлівна. – Вінниця, 2007. – 220 с.
3. **Бершадский М. Е.** Дидактические и психологические основы образовательной технологи / М. Е Бершадский, В. В. Гузеев. – М. : Центр «Педагогический поиск», 2003.
4. **Найденова И. Е.** Мониторинг качества профессиональной подготовки студентов туристического ВУЗа: дис. ...канд. пед. наук: 13.00.08 / Найденова Ирина Евгеньевна. – Москва, 2010. – 176 с.
5. **Коробович Л. П.** Педагогічні умови моніторингу результативності навчального процесу в системі педагогічного менеджменту приватного вищого навчального закладу : Автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.06 / Коробович Людмила Петрівна. – К., 2011. – 20 с.
6. **Сергеева Е. В.** Мониторинг учебных достижений студентов в системе управления качеством подготовки специалистов в педагогическом вузе: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Сергеева Елена Викторовна. – Волгоград, 2011. – 27 с.
7. **Субетто А. И.** Технология сбора и обработки информации в процессе мониторинга качества образования (на федеральном уровне) /

А. И. Субетто. – СПб. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000. – 49 с.

8. **Организация** мониторинговых исследований в образовательных учреждениях: Научно-методическое пособие / под ред. С. Г. Кузенковой. – Новокузнецк: Институт повышения квалификации, 2004. – 108 с.

9. **Пульбере А. И.** Система мониторинга как средство управления качеством непрерывного технического образования: дис ... док. пед. наук : 13.00.08 / Пульбере Александр Иванович. – Ростов-н/Д., 2006. – 441 с.

10. **Белановский С. А.** Методика и техника фокусирования интервью / С. А. Белановский. – М., 1993. – 140 с.

11. **Сахарчук Е. И.** Управление качеством подготовки специалистов в педагогическом вузе: гуманитарный подход : Монография / Е. И. Сахарчук. – Волгоград: Перемена, 2003. – 259 с.

12. **Шабанов Г. А.** Педагогическое обеспечение качества образования в вузе: дис ... док. пед. наук : 13.00.08 / Шабанов Григорий Александрович. – М., 2006. – 407 с.

13. **Чандра М. Ю.** Системный мониторинг как средство управления качеством образовательного процесса: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Чандра Маргарита Юрьевна. – Волгоград, 2008. – 203 с.

Zinchenko V. O.

Theoretical bases of monitoring of quality management of educational process of a higher educational institution

In article the essence of monitoring of quality management by educational process of a higher educational institution as versions of educational and administrative monitoring is defined. The purposes, problems, object, a subject, subjects, functions and monitoring principles are established.

Keywords: educational monitoring, administrative monitoring, monitoring of quality management of educational process.

Відомості про автора

Зінченко Вікторія Олегівна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки, заступник директора з навчальної роботи Інституту

торгівлі, обслуговуючих технологій та туризму Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Сфера наукових інтересів: професійна освіта, управління вищим навчальним закладом та навчальним процесом ВНЗ.

Стаття надійшла до редакції 10.01.2012 р.

Прийнято до друку 24.02.2012 р.