

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В УМОВАХ СИСТЕМНИХ РЕФОРМ В ГУМАНІТАРНІЙ СФЕРІ В УКРАЇНІ

EDUCATION QUALITY MANAGEMENT IN THE CONDITIONS OF SYSTEMIC REFORMS OF THE HUMANITARIAN SPHERE IN UKRAINE

В статті аналізуються сучасні підходи, принципи побудови системи управління якістю освіти в умовах реформування гуманітарної сфери в Україні. Розглянуті категорії «управління», «управління якістю», «планування якості», «забезпечення якості», «поліпшення якості», «суб'єкт управління», «об'єкт управління», «принципи управління якістю». Визначаються умови, за якими має здійснюватися ефективно управління, включаючи управління якістю освіти, а саме: наявність чітко сформульованої мети управління та критеріїв її досягнення, визначених до початку процесу управління; наявність достовірної інформації про стан об'єкта управління на будь-якій стадії циклу управління; можливість вимірювати показники стану об'єкта управління на будь-якій стадії циклу управління; наявність певного переліку альтернативних варіантів досягнення цілей управління – методів реалізації програми управління та формалізованого методу побудови та перерахування цих альтернатив; можливість достатньо повної оцінки наслідків реалізації кожної з альтернатив, у тому числі з точки зору її відповідності чи недотримання цілей та існуючих обмежень. Доводиться, що для ефективної організації процесу управління якістю освіти необхідно чітко розуміти основні категорії управління, які дають змогу краще зрозуміти та організувати весь процес (мета, суб'єкт управління, об'єкт управління, функції управління, методи управління, комунікація, принципи управління тощо). Обґрунтовано, що застосування загальних принципів теорії управління можливе до будь-якого об'єкта, включаючи якість освіти, за певних умов, а саме: наявність встановлених параметрів стану об'єкта управління; нестабільність об'єкта управління; наявність методів та засобів для виявлення та вимірювання відхилень; здатність впливати на об'єкт управління з метою усунення відхилень, що виникають.

Ключові слова: управління якістю, планування якості, забезпечення якості, поліпшення якості, суб'єкт управління, об'єкт управління, принципи управління якістю.

The article analyzes modern approaches, principles of building a quality management system for education in terms of reforming the humanitarian sphere in Ukraine. The categories «management», «quality management», «quality planning», «quality assurance», «quality improvement», «subject of management», «object of management», «principles of quality management» are considered. The conditions under which effective management should be carried out are determined, including quality management of education, namely: the presence of a clearly defined goal of management and criteria for its achievement, defined before the beginning of the management process; availability of reliable information about the state of the control object at any stage of the control cycle; the ability to measure the status of the control object at any stage of the control cycle; availability of a certain list of alternative options for achieving management goals – methods of implementing a management program and a formalized method of constructing and listing these alternatives; the possibility of a sufficiently complete assessment of the consequences of the implementation of each of the alternatives, including in terms of its compliance or non-compliance with the objectives and existing restrictions. It turns out that for effective organization of the quality management process of education it is necessary to clearly understand the main categories of management that allow better understanding and organization of the whole process (goal, subject of management, object of management, management functions, management methods, communication, management principles, etc.). It is substantiated that the application of the general principles of management theory is possible to any object, including the quality of education, under certain conditions, namely: the presence of established parameters of the state of the object of management; instability of the control object; availability of methods and means for detection and measurement of deviations; the ability to influence the object of control in order to eliminate the deviations that occur.

Key words: quality management, quality planning, quality assurance, quality improvement, management subject, management object, quality management principles.

УДК 35.351

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5240-2020-16-24>

Грабовенко Н.В.

кандидат педагогічних наук, доцент,
професор кафедри
публічного адміністрування
Міжрегіональної Академії
управління персоналом

Постановка проблеми в загальному вигляді. Гуманітарна сфера суспільства, будучи стратегічним ресурсом для забезпечення національних інтересів держави, створює та збільшує її духовний, інтелектуальний та економічний потенціал, в цілому виступає як культурний фундамент суспільства, як своєрідний генетичний механізм трансляції накопиченого суспільного досвіду, завдяки якому стає можливим повною мірою реалізувати сутнісні сили людини, закладені в ній самою природою. Зміна цільової складової гуманітарної сфери суспільства при-

зводить до формування нового типу цілісності, орієнтованої на засвоєння сучасних досягнень науки і техніки. Стратегічна мета такої цілісності – підготувати та забезпечити функціонування освіченої та всебічно розвиненої людини, яка може вдосконалюватись, «будувати» гармонійні стосунки з іншими людьми, природою та світом.

Актуалізація реформ у гуманітарній сфері на кожному етапі розвитку держави зумовлено тривалими соціально-економічними змінами, які пов'язані з переходом до громадянського

суспільства з ефективною економікою в епоху постіндустріальної інформаційно-технологічної революції. Водночас просування українського суспільства вперед пов'язано з радикальними змінами у всіх його підструктурах.

В умовах, коли з'являються прояви нестабільності, роль і значення елементів, які складають ядро гуманітарної сфери (наука, освіта, культура тощо), стають своєрідними стримуючими факторами, що забезпечують хиткий баланс соціальної рівноваги та є орієнтованими на майбутнє, в якому молодь має зайняти належне місце.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблеми реформування управління якістю освіти вивчали Е. Демінг, Дж. Ван Еттінгера, К. Ісікава, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума, У. Шухарта. Окремі аспекти державного управління якістю освіти висвітлювали Ж. Делор, Дж. Харрінгтон, В. Хутмакер, А. Шляйхер. Питання забезпечення якості освіти досліджували К. Ісікава, В. Качалов, О. Кононко, Е. Коротков, Т. Лукіна, В. Нуждін, М. Поташник, В. Панасюк, Н. Селезньова, С. Шишов та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Дослідники відзначають, що сьогодні, з огляду на вступ України у світову економічну та європейську спільноту, триває боротьба протиріч у розвитку гуманітарної сфери [1]. З одного боку, незважаючи на широкий спектр соціальних парадоксів, характеристики громадянського суспільства не можуть бути обмежені лише ними, оскільки їм протистоять фундаментальні пріоритети, які виступають як стійкі загальнолюдські цінності, як цінності самої гуманітарної сфери, які, незалежно від політичних та кон'юнктурних вподобань, завжди будуть реалізовуватися в цій системі. З іншого боку: забезпечення єдиної державної політики має враховувати особливості ситуації в цій сфері, наповнити увесь гуманітарний простір чіткими, добре розробленими законами та нормативними актами, які іноді більш ефективно протистоять кризам, ніж деструктивні тенденції.

Гуманітарна сфера містить основу пріоритетів, які не змінюються залежно від політичних рішень та економічних перетворень. Саме вони визначають її стратегічну спрямованість, зміст, форми організації та методи реалізації [2]. Досвід розвитку держави показує, що найпростішими для реалізації є ті пріоритети, які впливають на сферу організаційної та управлінської політики. Успіх модернізованих компонентів усієї системи значною мірою залежить від механізму їх впровадження. Розглянемо деякі з них, використовуючи приклади зі сфери управління освітою.

Мета статті. Метою статті є аналіз сучасних підходів, принципів побудови системи управління якістю освіти в умовах проведення системних реформ гуманітарної сфери в Україні.

Виклад основного матеріалу. Існують різні підходи до опису принципів побудови систем управління якістю освіти, але загалом їх об'єднує одна ідея – такий опис має базуватися на загальній концептуальній моделі управління.

Управління в широкому сенсі розуміється як функція складно організованих систем, що забезпечують збереження їх структури, підтримання режиму функціонування та сталого розвитку, реалізацію цілей системи. Управління є атрибутом виключно соціальних систем і існує тільки в організаціях. Управлінням у вузькому розумінні називають організаційні структури та адміністративні органи, які виконують управлінські функції.

Будь-яке управління можна розглядати як взаємодію підсистем: що управляє (суб'єкт управління) та якою управляють (об'єкт управління), внаслідок чого об'єкт управління переходить з певного початкового стану до бажаного кінцевого стану. Кожен із станів об'єкта управління описується певним набором вимірюваних характеристик (показників), а завдання управління можна описати зміною станів об'єкта – значеннями цих показників або формуванням нових характеристик об'єкту управління (надаючи йому нові якісні властивості). Більш того, навіть якщо початковий і кінцевий стани об'єкта збігаються, це можна розглядати як окремий випадок управління, спрямований на підтримку стабільного стану об'єкта. Отже, в управлінні завжди є об'єкт управління, який характеризується певним набором якостей, що визначають його стан (початковий, кінцевий, проміжний), програму управління як спосіб перенесення об'єкта з одного стану в інший і суб'єкт управління, який формує та реалізує цю програму. Характер відносин залишається незмінним у будь-якій системі управління, підсистема управління має цілеспрямований вплив на підсистему, що контролюється, і ці впливи сприймаються останньою. Цей висновок добре узгоджується з відомим твердженням «батька» кібернетики Норберта Вінера, який стверджував, що управління – це відправка повідомлень, які ефективно впливають на поведінку того, хто їх отримує [3].

До умов, за якими має здійснюватися ефективно управління, включаючи управління якістю освіти, належать наступні:

- наявність чітко сформульованої мети управління та критеріїв її досягнення, визначених до початку процесу управління;

- наявність достовірної інформації про стан об'єкта управління на будь-якій стадії циклу управління;

- можливість вимірювати показники стану об'єкта управління на будь-якій стадії циклу управління;

- наявність певного переліку альтернативних варіантів досягнення цілей управління – методів реалізації програми управління та формалізованого методу побудови та перерахування цих альтернатив.

- можливість достатньо повної оцінки наслідків реалізації кожної з альтернатив, у тому числі з точки зору її відповідності чи недотримання цілей та існуючих обмежень.

Перехід від загального розуміння управління до концепції управління якістю передбачає виявлення специфіки систем управління (об'єкту і суб'єкту управління), а також характер управлінського впливу. Так, ДСТУ ISO 9000:2015 визначає поняття «менеджмент» та «менеджмент якості».

Менеджмент: скоординована діяльність з керівництва та управління організацією.

Менеджмент якості: злагоджена діяльність з керівництва та управління організацією, сфокусована на якість.

Система менеджменту: система для розробки політики та завдань та їх досягнення.

Система менеджменту якості: система менеджменту для керівництва та управління організацією, сфокусована на якість [5].

Серія ISO 9000 також розрізняє такі поняття як: планування якості, забезпечення якості, управління якістю та поліпшення якості.

Планування якості: складова управління якістю, яка спрямована на визначення цілей якості, необхідних операційних процесів життєвого циклу продукції та відповідних ресурсів для досягнення цілей якості. Фактично планування якості – це опис бажаного результату (усіх фіксованих проміжних та кінцевого станів об'єкта управління), який є метою управління. Прикладом планування якості освіти є розробка стандартів вищої освіти за спеціальностями, за якими здійснюється підготовка фахівців в Україні, а на рівні закладу освіти – розробка стратегії розвитку, концепції тощо.

Забезпечення якості: складова управління якістю, яка спрямована на формування умов і заходів, спрямованих на виконання вимог до якості. Забезпечення якості стосовно освіти – це розробка комплексу необхідних заходів для досягнення показників якості освіти на рівні вимог, встановлених освітніми стандартами, іншими нормативними документами, а також вимогами споживачів освітніх послуг. Елементами системи

забезпечення якості є розробка освітніх програм, кваліфікаційних вимог до педагогічного складу, зміст процедур сертифікації, розподіл обов'язків та повноважень, організація взаємодії тощо.

Управління якістю: складова управління якістю, орієнтована на виконання вимог якості. Управління якістю – це методи та діяльність оперативного характеру, спрямовані на успішне виконання освітньої програми, регулювання та управління навчальним процесом, своєчасне усунення суперечностей та відхилень в них. Основна відмінність між управлінням якістю та забезпеченням якості полягає в тому, що останнє означає побудову доцільної системи управління, а перша – це її ефективне функціонування [4]. Управління якістю передбачає активний вплив підсистеми управління на об'єкт управління, що призводить до зміни його стану. Тому його можна вважати активним способом впливу на якість. Отже, під управлінням якістю освіти слід розуміти цілеспрямований і безперервний вплив на процеси та умови освітньої діяльності, що забезпечує досягнення освітніх результатів, які відповідають потребам різних груп споживачів освітніх послуг.

Поліпшення якості: складова управління якістю, яка спрямована на підвищення здатності задовольняти вимогам якості [5]. Процес поліпшення якості освіти має бути безперервним.

Для ефективної організації процесу управління якістю освіти необхідно чітко визначити основні категорії менеджменту, які допомагають краще зрозуміти та організувати весь процес (мета, суб'єкт управління, об'єкт управління, функції управління, методи управління, комунікація, принципи управління тощо) [7].

Метою управління є досягнення необхідного рівня якості освіти.

Суб'єктом управління є органи державного управління всіх рівнів та особи, призначені для забезпечення досягнення та підтримки певного рівня якості освіти.

Об'єктом управління є якість системи освіти, якість освітнього процесу та якість результатів навчання. Об'єктом управління може бути або весь набір властивостей системи (процес, результат), або якась їх складова або певна властивість. Зокрема, об'єкт управління може визначатися конкурентоспроможністю випускника закладу освіти, рівнем його компетентності, характеристикою навчальної діяльності, зокрема, часткою викладачів із науковим ступенем. Для лекції, наприклад, об'єктами управління якістю можуть бути: рівень її проблемності, доступність презентації, чіткість

аргументації, активність студентів, послідовність та структурованість матеріалу тощо.

Функції управління якістю – це класифіковані дії для управління якістю освіти, що відповідають характеристикам об'єкта та суб'єкта управління та цілям управління.

Методи управління – це способи, за допомогою яких суб'єкти управління впливають на елементи системи освіти та освітній процес, забезпечуючи досягнення запланованого результату. Традиційно виділяють такі групи методів:

- економічні, що забезпечують створення економічних умов, які спонукають працівників освітньої сфери вивчати потреби споживачів освітніх послуг, організувати та здійснювати освітню діяльність, що відповідає цим потребам та вимогам;

- соціально-психологічні, що впливають на мотивацію учасників освітнього процесу до досягнення високої якості освіти, а також забезпечують, з одного боку, заохочення педагогів до досягнення високої якості, а з іншого – систему санкцій за низьку якість освіти;

- організаційно-адміністративні, що здійснюються за допомогою обов'язкових стандартів, розпоряджень, наказів керівників;

- педагогічний, що включає всі етапи створення якості освіти від педагогічного проектування до педагогічного аналізу та забезпечення оптимальної взаємодії між педагогами та здобувачами освіти.

Комунікація (відносини підпорядкування та координації), зміст якої визначається ступенем централізації та децентралізації функцій та завдань управління якістю. Управлінські відносини ґрунтуються на поєднанні одноосібного управління, колегіальності, активності учасників освітньої діяльності, на економічному, моральному та матеріальному стимулюванні.

Основними принципами управління якістю є наступні: орієнтація на споживача освітніх послуг; лідерство керівництва; залучення персоналу; процесний підхід; системний підхід; командний підхід; прийняття рішень на основі фактів; створення взаємовигідних стосунків із постачальниками (стейкхолдерами).

Застосування загальних принципів теорії управління можливе до будь-якого об'єкта, включаючи якість освіти, за певних умов. Розглянемо ці умови.

1. Наявність встановлених параметрів стану об'єкта управління. Вимоги до якості освіти визначаються з урахуванням різноманітних потреб держави, суспільства та окремої особи, встановлюються та фіксуються в освітніх стандартах, переліку критеріїв акредита-

ції, кваліфікаційних характеристиках фахівців тощо. Параметри якості освіти із встановленням досить чітких значень показників включаються до програм моніторингу ефективності діяльності закладів освіти, різних рейтингів тощо. Рейтингування, як інструмент управління, має на меті стимулювати керівництво закладів освіти до вдосконалення, тобто до зміни стану (рейтингової позиції, наприклад) об'єкта, яким вони керують [9, 10].

2. Нестабільність об'єкта управління. В освітньому процесі існує чимало факторів, що впливають на стабільність значень показників якості освіти. Жодна навчальна (студентська) група та жоден учень (студент) не є ідентичними своїм одноліткам. Жоден учитель (викладач) не навчає так само, як його колега. Навіть одна і та ж людина працює по-різному в залежності від того, як вона себе почуває в певний день, від настрою та ступеня втоми. У процесі педагогічного контролю також можуть виникнути проблема в оцінці якості. Відхилення в даних вимірювання можуть бути наслідком неадекватності вимірювального приладу (що найчастіше трапляється у педагогіці) або недосконалості методу вимірювання. Вони не обов'язково вказують на реальні зміни в якості освіти, але вони впливають на прийняття рішень щодо цього. Існують також загальні причини відхилень від зазначених параметрів якості, які включають, наприклад, фізичний знос та застарілість виробів, аналогі яких також можна визначити щодо якості освіти. У сучасному світі, де інформація подвоюється кожні кілька років, здобуті знання дуже швидко застарівають. Фізичний знос знань полягає в тому, що неможливо накопичити знання «в резерві», оскільки вони, не затребувані на практиці, втрачають свою актуальність.

3. Наявність методів та засобів для виявлення та вимірювання відхилень. У навчальному процесі постійно здійснюється поточний, проміжний та підсумковий контроль результатів навчання, регулярно оцінюються характеристики освітнього процесу. У випадках виявлення відхилень від значень показників, встановлених у відповідних нормативних документах, вживаються заходи щодо їх усунення. Після закінчення навчання фактична якість освіти порівнюється з фактичним характером потреб. Тут також можуть виникнути розбіжності. На практиці це відбувається досить часто, і ринок праці надсилає дуже промовисті сигнали закладам освіти про наявність невідповідності.

4. Здатність впливати на об'єкт управління з метою усунення відхилень, що виникають. У всіх випадках, коли виявляються роз-

біжності між запланованими та фактичними значеннями показників якості, вживаються заходи щодо усунення розбіжностей шляхом внесення змін до освітнього процесу. Це викликає запровадження так званих коригувальних або профілактичних заходів. Закриваються неефективні освітні програми, звільняються викладачі, які не пройшли чергову атестацію, для уповільнення фізичного та психічного старіння освіти створюються системи підвищення кваліфікації, використовуються різні форми додаткового навчання та самоосвіти.

Висновки. Освіта, які складова гуманітарної сфери суспільства, виступає своєрідним стримуючим фактором, що визначає баланс соціальної рівноваги та є орієнтованою на майбутнє. Гуманітарна сфера містить низку пріоритетів, які не змінюються залежно від політичних рішень та економічних перетворень. Досвід розвитку держави показує, що найпростішими для реалізації є ті пріоритети, які впливають на сферу організаційної та управлінської політики.

Якість освіти має розглядатися як об'єкт управління, тобто об'єкт цілеспрямованої та злагодженої діяльності всіх учасників освітнього процесу з метою отримання освітніх результатів, які забезпечують задоволення потреб різних груп споживачів освітніх послуг (стейкхолдерів). Принципи побудови систем управління якістю в освіті ґрунтуються на загальній концептуальній моделі управління. Управління якістю освіти – це скоординована діяльність з керівництва і управління закладом освіти, скерованої на якість. Управління якістю освіти слід розуміти як цілеспрямований і безперервний вплив на процеси та умови освітньої діяльності, що забезпечує досягнення

освітніх результатів, які найкращим чином відповідають потребам різних груп споживачів освітніх послуг (стейкхолдерів).

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андрущенко В. П. Філософія освіти XXI століття : пошук пріоритетів. Філософія освіти. 2005. № 1. С. 5–17.
2. Белова Л. О. Якісна освіта як запорука якості життя населення. Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. Вип. 4 (54). С. 8–17.
3. Винер Н. Кибернетика, или управление и связь в животном и машине. 2-е издание. М. : Наука; Главная редакция изданий для зарубежных стран. 1983. С. 5–28.
4. Гриценко М. В. Якість української освіти в контексті європейських стандартів. Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору. Тематичний випуск // Вища освіта України. Додаток 4. Том IV (16). 2009. С. 96–101.
5. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>
6. Калінічева Г. І. Європейська система забезпечення якості вищої освіти та механізми її імплементації в Україні // Україна в Європі: пошуки спільного майбутнього. Колективна монографія / за ред. А. І. Кудряченка. Інститут європейських досліджень НАН України. К. : Фенікс, 2009. С. 159–187.
7. Коротков Е. Концепція якості освіти. URL: <http://ru.osvita.ua/school/method/1342/>
8. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/344/2013#Text>
9. Ніколаєнко С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти. Вища школа. 2007. № 4. С. 3–14.
10. Про затвердження Порядку проведення моніторингу якості освіти. (Наказ Міністерства освіти і науки України від 16.01.2020 № 54). URL: http://ru.osvita.ua/legislation/Ser_osv/71055/