

## ЯКІСТЬ ОСВІТИ СУЧАСНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

**Постановка проблеми.** В останні роки якість вищої освіти в Україні знижується. Аналізуючи досвід розвитку менеджменту, можна зробити беззаперечний висновок про те, що лідируючу позицію у результаті займають підприємства та організації, які поставили в основу своєї конкурентної стратегії орієнтацію на якість та створили систему управління якістю. Підвищення якості освітніх послуг ВНЗ, у зв'язку з чим розглядають і стратегічну мету в межах державних завдань і засіб забезпечення життєдіяльності, розвитку й процвітання ВНЗ в межах завдань власне навчального закладу. Для України модернізація системи контролю якості постає актуальною проблемою насамперед у контексті загальноєвропейського простору вищої освіти.

Питання забезпечення якості вищої освіти висвітлено в численних публікаціях вітчизняних і зарубіжних науковців, які розглядають якість освіти в кількох аспектах: соціально-філософському, освітнянському, педагогічному, соціологічному, управлінському: А. Алексюк, В. Андрущенко, М. Арчер, В. Астахова, К. Астахова, Р. Барнетт, О. Бермус, І. Вакарчук, В. Вікторов, Б. Вульфсон, Б. Гершунський, О. Глузман, А. Гофрон, Т. Гусен, Д. Дзвінчук, Б. Жебровський, В. Жуков, В. Журавський, М. Згуровський, М. Кісіль, К. Корсак, В. Кремень, М. Култаєва, В. Кушерець, А. Літл, О. Локшина, В. Луговий, М. Лукашевич, В. Лутай, О. Ляшенко, І. Надольний, С. Ніколаєнко, В. Огнев'юк, С. Плаксіє, М. Поляков, І. Предборська, М. Романенко, В. Савчук, О. Скідін, В. Скотний, М. Степко, А. Тайджман, В. Ткаченко та інші.

**Мета статті** — детальний аналіз та дослідження проблеми системи якості вищої освіти в Україні та дослідження механізмів, напрямів та специфіки її впровадження.

**Результати дослідження.** Якість освіти — це ряд системно-соціальних якостей і характеристик, що визначають відповідність системи освіти прийнятим вимогам, соціальним нормам, державним освітнім стандартам. Отримання якісної освіти безпосередньо залежить від якості самих вимог (цілей, стандартів і норм), якості ресурсів (програми, кадрового потенціалу, контингенту абітурієнтів, матеріально-технічного забезпечення, фінансування і тощо), якості освітніх процесів (наукової та навчальної діяльності, управління, освітніх технологій), які безпосередньо забезпечують підготовку фахівців. У світовій практиці застосовують три основні підходи до оцінювання якості освіти: репутаційний (на основі експертних оцінок), результативний (за об'єктивними показниками) і загальний. Кількість підходів може бути більшою: традиційний (пре-

стижність ВНЗ), науковий (відповідність стандартам), менеджersький (задоволення клієнта), споживчий (сам споживач визначає якість), демократичний (користь вищого навчального закладу для суспільства) [2].

Згідно з доповіддю ENQA, пропонуємо брати за основу оцінювання якості вищої освіти три групи стандартів:

1. Стандарти внутрішнього гарантування якості вищого навчального закладу.
2. Стандарти зовнішнього забезпечення якості вищого навчального закладу.
3. Європейські стандарти для зовнішніх агентств з гарантування якості [3].

Згідно з першою групою стандартів, вищі навчальні заклади повинні мати внутрішню політику та відповідні методики гарантування якості власних програм та критерії нагородження. ВНЗ є відповідальними за розвиток культури визнання важливості якості в роботі. Для досягнення цього слід не лише розробити, але й запровадити таку стратегію безперервного покращення якості, в якій певна роль відводилася б студентам та іншим зацікавленим фізичним і юридичним особам. Крім того, передбачаємо існування формальних механізмів погодження, періодичної перевірки та моніторингу власних програм та винагород; оцінювання студентів згідно з оголошеними критеріями, які застосовуються для всіх; наявність механізмів встановлення компетентності та необхідної кваліфікації викладачів. Вищі навчальні заклади несуть відповідальність за доступність літератури, необхідної для опанування програми; за проведення роботи зі збору, аналізу та використання відповідної інформації з ефективного менеджменту навчальних програм та іншої діяльності; за регулярне оприлюднення актуальної, неупередженої та об'єктивної інформації (і кількісної, і якісної) щодо тих програм та винагород, які пропонуються.

Друга група стандартів ENQA стосується зовнішнього оцінювання, яка, маючи за відправну точку ефективність внутрішнього оцінювання якості, передбачає також наступне. Усі відповідальні сторони визначаються з метою, цілями та методикою ще до того, як розробляється сам процес зовнішнього гарантування якості. Будь-які рішення, прийняті в результаті зовнішнього оцінювання, мають ґрунтуватись на детально розроблених гласних критеріях, що застосовуються однаково до всіх. Усі процедури розробляють суворо відповідно до поставленої мети. Доповіді публікують, а також пишуть у стилі прийнятному й зрозумілому для тієї аудиторії читачів, на яку вони спрямовані. Чи-



**Рис. 1. Методи моніторингу якості вищої освіти**

тач має легко знаходити будь-які ухвалення, рішення чи рекомендації, що містяться у доповіді. Необхідна загальноприйнята методика організації заходів реагування на висловлені після перевірки зауваження. Процес зовнішнього гарантування якості повинен проходити на циклічній (періодичній) основі.

Третя група стандартів ENQA стосується зовнішніх агентств з гарантування якості, які, першочергово, враховують наявність і ефективність описаних вимог та рекомендацій. Агенції повинні бути формально визнані компетентними органами влади всього європейського простору вищої освіти, які мають повноваження здійснювати зовнішнє оцінювання, діяти на основі встановлених юридичних норм і відповідати всім правовим вимогам у межах своєї сфери діяльності. Агенції повинні здійснювати гарантування якості на різних рівнях і на регулярній основі ефективно й продуктивно, за чітко встановленими гласними цілями, забезпечуватися пропорційно необхідними людськими та фінансовими ресурсами. Агенції повинні бути незалежними такою мірою, щоб одночасно нести автономну відповідальність за свої дії і не зазнавати жодного впливу третьої сторони (вищого навчального закладу, міністерства чи іншої зацікавленої особи) [4].

У сфері вищої освіти України наразі відсутня будь-яка система якості, що була б сертифікована в державній системі сертифікації, і тому сьогодні більшість українських ВНЗ користуються традиційною схемою внутрішньої перевірки якості освіти, яка, зазвичай, включає такі елементи, як:

- наявність затверджених у встановленому порядку навчальних планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін;
- відповідність змісту навчальних планів і робочих програм критеріям та стандартам якості ВНЗ;
- відповідність розкладу занять логіці викладання з кожної дисципліни;

- відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам;

- комплектність і достатність методичного забезпечення з дисциплін (методичні вказівки, конспекти лекцій, настанови виконання лабораторних робіт тощо);

- достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів, їх задоволеність якістю навчального процесу);

- оперативність прийняття та реалізації коригуючих заходів.

Отже, очевидно, що система вищої освіти України повинна йти шляхом взаємного наближення власних напрацювань та новітнього європейського досвіду в питанні вироблення чітких стандартів якісної освіти. Тому посилилась увага до таких напрямків роботи, як: створення систем якості різних рівнів; розробка систем менеджменту якості; створення незалежних агентств з гарантування якості вищої освіти.

Першими кроками на шляху створення системи якості вищої освіти можуть стати збір та узагальнення даних про існуючі системи забезпечення якості знань у навчальних закладах, про інноваційні моделі в управлінні якістю освіти на основі стандартів освіти, про досвід з упровадження в навчальному процесі вимог Болонської декларації в оцінюванні знань студентів, про форми і методи тестового контролю знань студентів тощо. Паралельно з цим має здійснюватися повний, постійний, прозорий та об'єктивний моніторинг якості освіти. Якісний рівень освіти забезпечується в світі за допомогою відповідних механізмів, що одержали назву моніторингу, який розуміється як система збору, обробки та розповсюдження інформації про діяльність освітньої системи, що забезпечує безперервне відстеження її стану і прогноз розвитку.

## Підходи систем менеджменту якості

Принципи менеджменту якості	Критерії моделі досконалості EFQM
1. Орієнтація на споживача	1. Лідерство
2. Лідерство керівника	2. Персонал
3. Залучення працівників	3. Політика і стратегія
4. Процесний підхід	4. Партнери і ресурси
5. Системний підхід до менеджменту	5. Процеси
6. Постійне поліпшення	6. Результати для співробітників
7. Прийняття рішень, які ґрунтуються на фактах	7. Результати для споживачів
8. Взаємовигідні відносини з постачальниками	8. Результати для суспільства
	9. Ключові показники діяльності вищого навчального закладу

Об'єктами моніторингу можуть бути і окремі підсистеми освіти, і різні аспекти і процеси, що відбуваються в цій системі: середню або вищу освіту, навчальні досягнення студентів і т. д. [5]. Отже, моніторинг розглядають як ефективний засіб отримання інформації про функціонування освітньої системи та її компонентів. В умовах кардинальної модернізації національної освіти в Україні це надзвичайно важливо, оскільки дає можливість своєчасно усунути можливі прорахунки та розробити стратегію подальшого розвитку освіти. Не менш важливим є порівняння національної системи освіти з іншими країнами — узгодження різних параметрів сприяти найшвидшому входженню України в єдиний освітній простір. Традиційно моніторинг якості вищої освіти пов'язується зі спостереженням та оцінюванням результатів освіти з наступним їх аналізом і вживанням заходів для підвищення рівня підготовки випускників ВНЗ (рис. 1).

Передумовою для створення ефективної системи контролю є організація інтерактивного процесу навчання, коли викладач і студенти є партнерами на шляху до отримання нових знань, а також належна організація самопідготовки студента. Система управління організації будується, виходячи із завдань, поставлених перед нею, а також виходячи з того, наскільки організація готова до роботи з цією системою.

Світова практика свідчить, що аналіз системи управління якістю доцільно почати з застосування набору критеріїв, сформульованих у міжнародних стандартах серії ISO 9000. У результаті такого аналізу, як правило, розробляють, впроваджують і, можливо, сертифікують систему якості за однією із моделей ISO 9000. Як уже зазначали раніше, на сьогодні в галузі вищої освіти України не існує ніякої сертифікованої державою системи якості й відсутні незалежні акредитаційні агентства, одним з варіативних напрямків, який може слугувати підвищенню якості вищої освіти у вітчизняних навчальних закладах і дозволить їм забезпечити конкурентоспроможність своїх випускників, може стати розробка та впровадження національної системи менеджменту якості

відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001—2000 „Системи менеджменту якості”. Для розв'язання зазначених проблем за кордоном останнім часом спостерігається неухильне поширення застосування стандартів ISO серії 9000 для побудови і сертифікації систем управління якістю освітніх послуг, що поки не зовсім властивий для української вищої освіти. Цей стандарт базується на восьми принципах тотального менеджменту якості (TQM), містить універсальні вимоги до систем якості та спрямований на забезпечення якості і підвищення задоволеності споживачів [6]. Система менеджменту якості є тією частиною системи менеджменту ВНЗ, спрямованою на досягнення результатів, відповідно до цілей у сфері якості надання освітніх послуг, щоб задовольняти різноманітні потреби, очікування і вимоги особистості, суспільства і держави, а також вищих навчальних закладів, які є самостійними зацікавленими сторонами. Підходи систем менеджменту якості, наведені в стандартах ISO 9000, взаємопов'язані з моделлю ділової досконалості European Foundation for Quality Management (EFQM) і засновані на загальних принципах (табл. 1). Розбіжність між системами управління якістю системи ISO—9000 та моделями досконалості EFQM полягає в сферах їхнього застосування [4].

Підхід до розробки й упровадження системи менеджменту якості складається з декількох етапів, що включають:

- а) установлення потреб і очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін;
- б) розробку політики й цілей організації у сфері якості;
- в) установлення процесів і відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- г) встановлення і визначення необхідних ресурсів та забезпечення ними для досягнення цілей у сфері якості;
- д) розробку методів для вимірювання результативності й ефективності кожного процесу;
- е) застосування результатів цих вимірювань для визначення результативності й ефективності кожного процесу;

є) визначення засобів, необхідних для попередження невідповідностей і усунення їхніх причин;

ж) розробку і застосування процесу для постійного поліпшення системи менеджменту якості.

Застосовуючи такий підхід, вищий навчальний заклад запевняє у своїх можливостях і якості продукції, а також забезпечує основу для постійного удосконалення.

**Висновки.** За умов постійних процесів євроінтеграції є потреба у визначенні досконалості вітчизняних ВНЗ, більшою мірою орієнтованих на людину. Таке визначення має демонструвати, що політика, яка ставить людину на перше місце, і загальний розвиток, заснований на людях (персоналі, споживачах), є найважливішими для досягнення досконалості. Так само в сучасних умовах дуже важлива підготовка якісних і висококваліфікованих кадрів. Досвід використання загального управління якістю (TQM) демонструє, що: кожен співробітник ВНЗ повинен брати участь у досягненні високої якості навчання, кожна кафедра, інститут повинні мати своїх „замовників” і „постачальників” та забезпечувати замовників широким спектром освітніх послуг; система управління якістю не може бути ефективною лише за рахунок кількох, „одержимих” цією ідеєю співробітників; усі викладачі, усі кафедри, підрозділи навчального закладу повинні виконувати свою щоденну роботу щодо вдосконалення цього процесу. Підготовка фахівців у галузі управління якістю за програмами, гармонізованими з світовими нормами і вимогами, — завдання, що має пріоритетне державне значення для євроінтеграційних процесів України.

### Література

1. **ЕСЕ/АС.22/2001/2.** Доповідь регіональної ради міністрів ЄЕК ООН з Всесвітньої зустрічі на вищому рівні зі сталого розвитку. 2. **Каменская Е.** Обеспечение качества высшего образования: российский опыт в международном контексте / Е. Каменская // *Alma Mater „Вестник высшей школы”*. — 2001. — № 6. — С. 16. 3. **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.** © European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Helsinki. 4. **Кісіль М. В.** Оцінка якості вищої освіти / М. В. Кісіль // *Вища освіта України*. — 2005. — № 4 (14). — С. 82 — 87. 5. **Гуськова Н.** Моніторинг якості освіти. [Електронний ресурс] / Н. Гуськова, І. Макаркін, Т. Салімова. — Режим доступу : <http://ISO9000.by.ru> 6. **Нуждін В.** Стратегічне управління якістю освіти / В. Нуждін, Г. Каданцева // *Вища освіта сьогодні*. — 2003. — №5. — С. 6 — 10.

**Почтовюк А. Б. Якість освіти сучасного вищого навчального закладу: проблеми та перспективи**

З огляду на рівень і темпи розвитку сучасного суспільства, що базується на досягненнях переважно наукомістких галузей виробництва, досягти істотних змін і здійснити перехід до сталого розвитку можна лише за

умови оновлення вищої освіти і використання світових систем якості освіти в Україні. Причому необхідно не тільки розширювати ряд дисциплін, а й розпочати підготовку якісних фахівців, здатних створити „стійкі” моделі життєдіяльності людського соціуму.

*Ключові слова:* вищий навчальний заклад (ВНЗ), якість освіти, моніторинг якості освіти, ENQA (Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти), EFQM (Європейський фонд управління якістю), TQM (загальний менеджмент якості), менеджмент якості освіти.

**Почтовюк А. Б. Качество образования современного высшего учебного заведения: проблемы и перспективы**

Учитывая уровень и темпы развития современного общества, базирующегося на достижениях, преимущественно, наукоемких отраслей производства, достичь существенных изменений и осуществить переход к устойчивому развитию возможно лишь при условии обновления высшего образования и использовании мировых систем качества образования в Украине. Причем необходимо не только расширять круг дисциплин и внедрять вопросы устойчивого развития в учебные планы, но и начать подготовку качественных специалистов, способных создать „устойчивые” модели жизнедеятельности человеческого социума.

*Ключевые слова:* высшее учебное заведение (ВУЗ), качество образования, мониторинг качества образования, ENQA (Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования), EFQM (Европейский фонд управления качеством), TQM (общий менеджмент качества), менеджмент качества образования.

**Pochtovyuk A. B. The education's quality of the modern higher educational institution: problems and prospects**

Given the level and pace of modern society, based on accomplishments, primarily high-tech industries, to achieve significant changes and make the transition to sustainable development is possible only if the renewal of higher education and the use of world quality education in Ukraine. And it is necessary not only to expand the range of disciplines and implement sustainable development issues into the curriculum, but also start preparing qualified specialists capable of creating „sustainable” model of life of human society.

*Key words:* higher education institution (HEI), quality of education, monitoring the quality of education, ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), EFQM (European Foundation Quality Management), TQM (total quality management), quality management education.

Стаття надійшла до редакції 12.10.2011

Прийнято до друку 24.02.2012