

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра освітології і педагогіки

ОСТРОВСЬКА Людмила Іванівна

Управління якістю освіти здобувачів вищої освіти
на основі інформаційно-комунікаційних
технологій/Management of the quality of education of
students of higher education based on information and
communication technologies

спеціальність: 011 – Освітні, педагогічні науки
освітньо-професійна програма – Управління закладами освіти
Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи

ОСУЗОзм-21

Л. І. Островська

Науковий керівник

к. ек. н., доц. А. В. Дем'янюк

Кваліфікаційну роботу допущено

до захисту:

«____» _____ 20____ р.

Завідувач кафедри

_____ **Л. З. Ребуха**

ТЕРНОПІЛЬ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	8
1.1 Управління якістю освіти в сучасних освітніх установах: поняття та сутнісні ознаки.....	8
1.2 Управління якістю освіти: особливості застосування	14
1.3 Інформаційно-комунікаційні технології як фактор підвищення якості освіти	18
Висновки до першого розділу.....	23
РОЗДІЛ 2. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ ТА ЇЇ РЕЗУЛЬТАТИВНЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ І АНАЛІЗ	24
2.1 Структура системи управління та взаємозв'язок її ланок	24
2.2 Принципи управління якістю освіти як основа задоволення освітніх потреб людини.....	34
2.3 Етапи формування системи управління якістю освітніх послуг.....	40
Висновки до другого розділу.....	46
РОЗДІЛ 3. МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ: МЕТОДИЧНИЙ СУПРОВІД.....	48
3.1 Педагогічні умови управління якістю процесу навчання	48
3.2 Змістовні аспекти методичного супроводу управління якістю освіти.....	53
3.3 Експериментальна перевірка ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій управління якістю освіти в закладах вищої освіти.....	
Висновки до третього розділу.....	63
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Сучасна освіта, що нині орієнтована на перспективний розвиток майбутнього фахівця, потребує використання нових методів та підходів, здатних задовільнити вимоги, що висуваються суспільством та особистістю. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), як у процес самої освіти, так і в дії, пов'язані з управлінням його якістю, є усвідомленою необхідністю, здатною покращити підходи та систему оцінок освітніх заходів, що проводяться. Ефективне застосування ІКТ відкриває додаткові і нові можливості та перспективи розвитку системи освіти в цілому.

У Всесвітній декларації про вищу освіту в ХХІ ст., ухваленій ЮНЕСКО у жовтні 1998 р., зазначається, що «бурхливий розвиток нових інформаційних та комунікаційних технологій і надалі змінюватиме характер розвитку, набуття та поширення знань. Важливо також відзначити, що нові технології відкривають можливості для оновлення змісту навчання та методів викладання, а також розширення доступу до вищої освіти». У цьому ж документі наголошується, що ЗВО, спираючись на переваги та можливості, що надаються новими інформаційними та комунікаційними технологіями, у дусі відкритості, рівноправності та міжнародного співробітництва мають відігравати провідну роль та забезпечувати якість та суворі норми практики та результатів освіти.

На думку фахівців, для будь-якої сучасної освітньої установи інформаційно-комунікаційні технології є сукупністю взаємопов'язаних загальних принципів і концепцій, стандартів і правил, теоретичних новацій, що визначають загалом не лише функціонування, а й розвиток освітніх та інноваційних структур у масштабі навчального закладу.

Застосування ІКТ на всіх етапах освітнього процесу дозволяє прищепити майбутнім спеціалістам-випускникам, які пройшли навчання в ЗВО, навички спільної та колективної роботи в рамках електронних мережових структур, навчити просувати власні знання та уміння на ринку висококваліфікованих кадрів через електронний простір.

Нині підвищенню якості навчання та виховання приділяється серйозна увага, оскільки якісне навчання сприяє вихованню фахівців, які відповідають вимогам сучасності. У зв'язку з цим, педагогам потрібно привертати увагу

студентів до освоєння ними сучасних знань та більше уваги приділяти рівню освоєння точних наук, іноземних мов та налагодили вивчення інформаційно-комунікаційних технологій, приділяючи серйозну увагу оволодінню професією.

Впровадження у ЗВО Болонської системи потребувало впровадження нових технологій як у систему навчання, так і в систему управління та контролю її якості. Інструментальну основу для реалізації цих нововведень склали інформаційно-комунікаційні технології.

Розвиток процесів модернізації структури та змісту вищої освіти потребує нових механізмів навчання фахівців з усіх предметів із використанням ІКТ. Головний напрямок нового десятиліття розвитку процесів інформатизації освіти у XXI столітті полягає у системному інформаційному оновленні ЗВО. Воно має будуватися на основі інформаційної активності студентів та педагогів як ядра для розгортання нового ІКТ-насиченого середовища ЗВО, а також нових освітніх технологій у предметному навчанні.

У світовому масштабі проблема управління якістю освіти, включаючи вищу школу, у тому числі й використанням інформаційно-комунікаційних технологій, представлено широким спектром дослідницьких робіт, звітів, матеріалів керівних державних та недержавних структур у сфері освіти, статей, дисертаційних робіт та ін. Проблематика розробляється як на рівні окремих досліджень, так і в межах різних державних, недержавних та міжнародних організацій.

Питання загального освітнього управління якістю освітнього процесу серед закордонних науковців представлена у роботах Сари Годлав Еванс (Sarah Godlove Evans), Т. Пломпа (T. Plomp), Х. Хаджесмана (H. Huijisman), В. Джеймса Пофама (W. James Porham), М. Трукано (M. Trucano), С. Влашич (S. Vlastic) та ін.

Різні аспекти управління якістю освіти у ЗВО, у тому числі і із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій до оцінки освітніх процесів висвітлювалися у наукових доробках Н. Бобеляк, Ю. Бойчук, А. Боярська-Хоменко, С. Гаркавенко, В. Гриценко, В. Зінченко та ін.

Багато методологічних питань, що стосуються проблем управління якістю освіти, незалежно від її рівня, а також конкретні питання, пов'язані з побудовою освітнього менеджменту, використання нових технологій в освітньому

середовищі, впровадження ІКТ порушуються в книгах, навчальних посібниках, дисертаційних дослідженнях та монографіях Т. Вакалюк, Н. Житник, О. Калініна, С. Карплюк, С. Кондратюк, О. Кондур, О. Кулик, О. Моргулець, Н. Павлущенко Л. Сушенцева, О. Шаповалова та ін.

Інформація, пов'язана із загальними світовими тенденціями застосування ІКТ у розвитку та управлінні якістю освітніх систем у країнах, викладена у «Всесвітній декларації про вищу освіту для XXI століття» ЮНЕСКО, а також у програмах та доповідях Інституту ЮНЕСКО з інформаційних технологій в освіті.

Багато факторів, що впливають на управління освітою у ЗВО були викладені у статтях та доповідях низки фахівців та дослідників даної проблематики. Серед основних робіт цього напрямку можна назвати наукові публікації С. Гаркавенко, О. Кулик, О. Калініна, О. Кондур, А. Прокопенко, Т. Рогова, А. Сбруєва та ін.

Відтак нині проблеми, пов'язані із впровадженням ІКТ в управління якістю освіти мають вагому значимість та високий рівень актуальності, так як їх активне впровадження не досягло оптимального рівня розвитку і залишається досі проблемним. З огляду на актуальність означеної педагогічної проблеми та її об'єктивне методичне осмислення важливим виявився вибір теми кваліфікаційної роботи «Управління якістю освіти у закладі вищої освіти на основі інформаційно-комунікаційних технологій».

Мета дослідження – обґрунтувати та апробувати на практиці модель управління якістю освіти у закладі вищої освіти із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій.

Для досягнення мети дослідження було сформульовано та вирішено низку **завдань**:

- розглянути теоретичні засади управління якістю в сучасних освітніх установах;
- описати важливість використання інформаційно-комунікаційних технологій у системі управління якістю освіти у закладі вищої освіти.
- вивчити механізми управління якістю освіти та описати їх методичний супровід і практичне зреалізування.

Об’єкт дослідження – система управління вищою освітою.

Предмет дослідження – управління якістю освіти у закладах вищої освіти на основі інформаційно-комунікаційних технологій.

Для вирішення завдань кваліфікаційного дослідження було використано такі **методи** загальнонаукового характеру: методи теоретичного аналізу науково-педагогічної літератури (ретроспективний, порівняльно-порівняльний, системний) та емпіричні методи (спостереження, опитування).

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що конкретизовано поняття «якість», «якість освіти» та «управління якістю освіти», описано управління якістю освіти в сучасних освітніх установах, його зміст, формування, особливості і характеристики та розкрито важливість впливу інформаційно-комунікаційних технологій на підвищення якості освіти.

Розкрито структуру системи управління у закладах вищої освіти та окреслено взаємозв’язок її ланок.

Обґрунтовано принципи управління якістю освіти та етапи формування системи управління якістю освітніх послуг.

Практичне значення дослідження полягає у тому, що його висновуючі результати уможливають подальше наукове осмислення управління якістю освіти в сучасних освітніх установах, що формується в управлінців освітніх закладів, науково-педагогічних працівників та методистів завдяки ефективному технологічному (інформаційно-комунікаційному) забезпеченню системи професійної освіти.

Результати дослідження дозволяють прогнозувати формування управління якістю освіти в освітніх установах для ефективного управління закладами вищої освіти.

Матеріали дослідження можуть використовуватися в практичній професійній діяльності викладачами ЗВО, управлінцями та методистами закладів освіти усіх ступенів та рівнів.

Структура й обсяг магістерської роботи. Наше дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 90 сторінок, з них – 57 сторінок основного тексту (3 таблиці і 5 рисунків), 78 використаних джерел (з них 15 іноземною мовою) та 2 додатки.

РОЗДІЛ 1

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Управління якістю освіти в сучасних освітніх установах: поняття та сутнісні ознаки

Міжнародною організацією зі стандартизації ІСО прийнято наступне визначення якості: «Якість – сукупність характеристик об’єкта, що належать до його здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби». Якість розглядається як результат діяльності та як можливості її досягнення у вигляді внутрішнього потенціалу та зовнішніх умов, і навіть як процес формування показників.

Освіта, як і будь-який процес чи результат діяльності людини, має певну якість. Поняття «якість освіти» включає три блоки:

- якість основних умов процесу творення;
- якість реалізації процесу освіти;
- якість результатів процесу освіти.

Можна виділити три групи показників:

- якість потенціалу досягнення мети освіти;
- якість процесу формування професіоналізму;
- якість результату освіти.

Якість потенціалу виявляється у таких характеристиках, як якість мети освіти, якість освітнього стандарту, якість освітньої програми, якість матеріально-технічної бази освітнього процесу, якість педагогічного складу, якість здобувачів освіти, якість інформаційно-методичної бази.

Якість процесу формування професіоналізму – це якість технології освіти, контролю освітнього процесу, якість мотивації викладацького складу на творчість та ефективність педагогічної роботи, якість ставлення студентів до освіти, інтенсивність процесу творення, управління освітою [4, с. 80–81].

Якість результату освіти – усвідомлення професіоналізму, розпізнавання та реалізація індивідуальних здібностей та особливостей студентів, оволодіння

методологією самоосвіти, знання, практичні навички, працевлаштування випускників, їхня кар'єра.

Розуміння якості освіти включає не лише наявність професійних знань, але характер та рівень освіти в цілому, організаційну культуру, рольову та функціональну готовність до управлінської діяльності, здатність до розпізнавання та розуміння проблем та творчого пошуку їх раціонального вирішення, навички самоосвіти. Результат освіти – це усвідомлення професії та її соціальної відповідальності [25, с. 29–30].

Якість освіти характеризує не лише результат освітньої діяльності – рівень підготовленості випускника освітньої установи, а також фактори формування цього результату, яке залежить від мети освіти, змісту та методології, організації та технології. Всіма цими характеристиками необхідно свідомо керувати.

Отже, якість є відповідність якимсь заданим стандартам, а управління якістю – процес приведення системи до деяких стандартів.

Управляти якістю освіти – отже, здійснювати всі функції управління для досягнення заданих показників як у вузькому, так і широкому значенні, мати гарантований результат.

Під управлінням якістю освіти розуміється цілеспрямована діяльність, у якій її суб'єкти (освітня установа), через надання освітніх послуг та рішення управлінських завдань забезпечують організацію спільної діяльності споживачів освітніх послуг та їх спрямованість на якісне задоволення освітніх потреб. Управління якістю освіти – планомірно здійснювана система стратегічних та оперативних дій, спрямована на забезпечення, покращення, контроль та оцінку якості освіти [58, с. 45].

Освіта потребує системи управління якістю, яку мусить мати кожна освітня установа [40, с. 99–103]. Проблема управління якістю освіти – одна з найактуальніших проблем для будь-якого закладу освіти, кожного керівника та педагога.

На сучасному етапі розвитку освіти зберігають свою актуальність загальні принципи управління якістю, до яких можна віднести: комплексність, об'єктивність, наступність, оптимальність, випереджувальність.

Комплексність передбачає всебічний аналіз усієї сукупності умов освітньої діяльності, яка забезпечує як якість процесу, так і якість досягнутих результатів.

В основі об'єктивності лежить можливість і необхідність точних і обґрунтованих вимірів об'єктів якості освіти. Наступність відображає необхідність встановлення відповідності між освітніми програмами, які реалізуються на різних етапах навчання. Цей принцип включає також поліпшення якості та відстежує позитивні зміни у рівні освіченості студентів.

Оптимальність визначає відповідність витрачених зусиль, коштів та часу на якісне досягнення освітнього результату. Випередження передбачає врахування тенденцій розвитку освітньої системи, змін зовнішніх та внутрішніх умов здійснення освітньої діяльності, прогнозування виникаючих проблем та своєчасне прийняття управлінських рішень щодо їх попередження.

Перспективність передбачає спрямованість рішення актуальних та довгострокових завдань розвитку освіти.

Система управління якістю може мати формальну та неформальну основу. Перша визначає комплекс обов'язкових регламентів та нормативів, друга – соціально-психологічне відношення колективу до проблем якості, атмосферу творчості та ініціативи. Якість необхідно не лише вимагати та контролювати, а й мотивувати.

В управлінні якістю освіти завжди має бути повна визначеність на яку тенденцію орієнтоване управління, має бути контроль динаміки якості освіти [33, с. 125–129].

1. Управління, що забезпечує приріст якості, – важлива вимога сьогодення.
2. Динаміка якості, можливість її зростання визначаються соціально-економічними умовами освітніх процесів.

Зростання якості залежить від структури та стійкості знань, поєднання творчого мислення та практичних навичок, готовності до професійних видів діяльності та її акумулювання досвіду.

Управління якістю освіти вимагає здійснення освітньої діяльності за певними стандартами. Кожен фахівець освітнього процесу має свої обов'язки, несе конкретну відповідальність за результати своєї роботи і реалізує конкретні функції.

Управління якістю освіти здійснюється за таких умов:

- Концептуальне обґрунтування мети управління якістю освіти;
 - Визначення вимог ринку праці, його стандартів і потреб суспільства в розвитку особистості;
 - Вибір адекватних методів управління, що сприяють розвитку навчального закладу та плідному функціонуванню освіти в цілому;
 - Обов'язковий внутрішній аудит діяльності освітньої організації для контролю за її розвитком та своєчасного виявлення проблемних аспектів.\
- Управління якістю освіти є важливим аспектом діяльності будь-якої освітньої організації. Від цього залежить досягнення мети навчальної діяльності та послідовний, ефективний розвиток усіх учасників освітнього процесу (див. рис. 1.1).

Однак в даний час перед процесом управління якістю освіти постають певні проблеми, які необхідно вирішити для повноцінного розвитку освітньої діяльності на різних рівнях.

До них науковцями М. Копитко, К. Гудименко, Л. Конопляник, Ю. Пришупа, І. Проценко, А. Роєнко, О. Скляр, Р. Скляр, М. Чернов, О. Чорна віднесено:

1. Визначення необхідності управління якістю освіти. Мається на увазі питання про смислове призначення поняття «якість освіти» і визначення параметрів необхідності управління цим процесом. Якість освіти розглядається з різних точок зору і з різних сторін: якість освіти розглядається як системний процес, наділений певними властивостями і взаємозв'язками, заснованих на принципах динамічного розвитку і рефлексії. Якість освіти – це структурний процес, що включає функціональне, морфологічне і оперативне функціонування.

Таким чином, якість освіти є складним і багатогранним процесом. Різні його аспекти необхідно враховувати при організації управління і виборі його поточних методів.

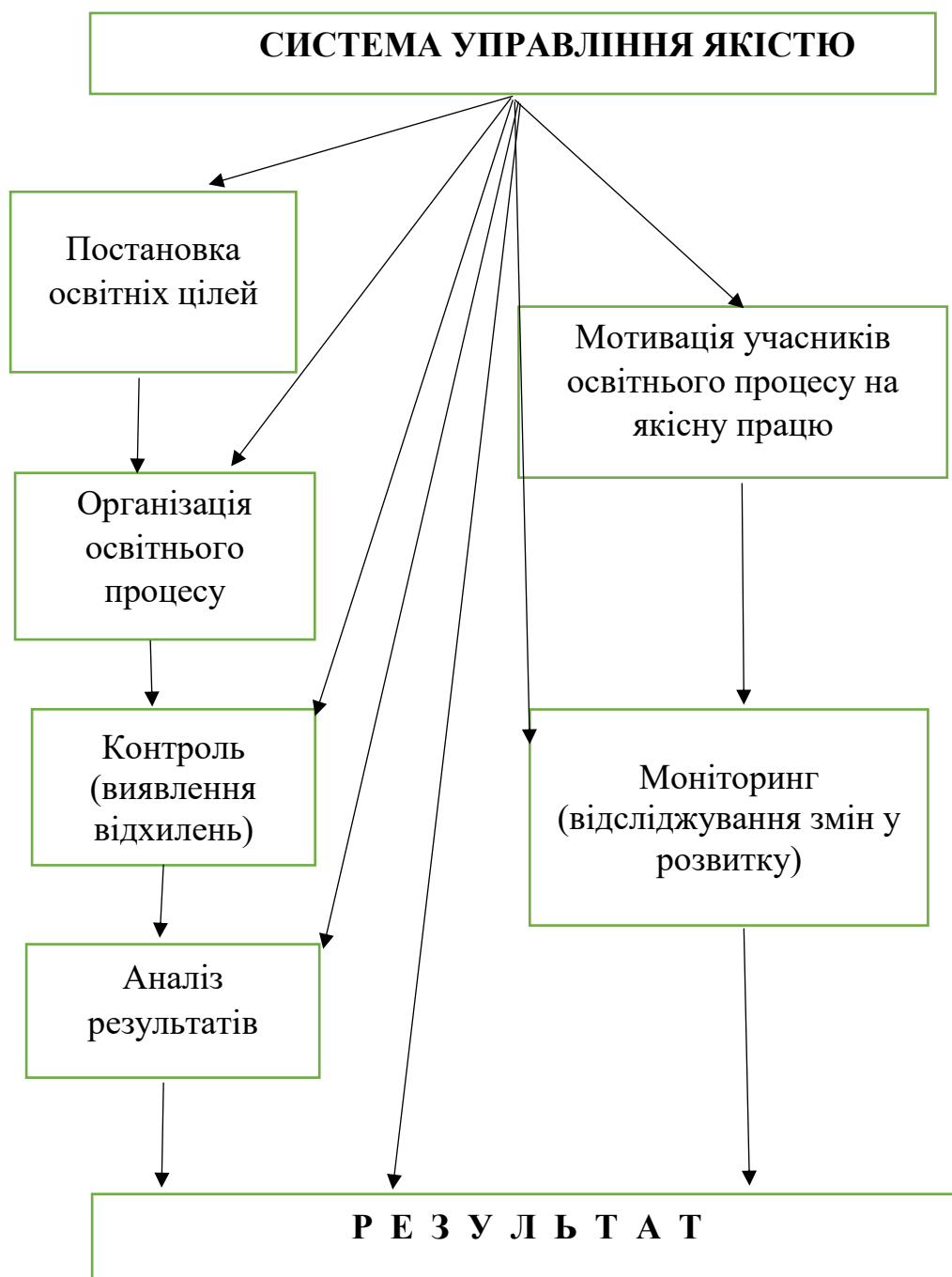


Рис. 1.1 Система управління якістю освіти

2. Використання досвіду управління якістю з інших сфер суспільного життя. Зокрема, постає питання використання досвіду управління якістю у сфері виробництва та послуг. Ця проблема вимагає такої структури управління якістю освіти, яка базується на загальній теорії управління в поєднанні з особливостями управління освітніми системами і процесами, спираючись на принцип орієнтації на соціальний порядок, тобто на конкретного споживача, на різноманітні освітні потреби при розробці системи управління якістю освіти, початок управління

якістю освіти має відбуватися з моменту проектування реалізації освітньої діяльності, тобто при складанні освітньої програми.

Крім того, процес управління якістю повинен бути пов'язаний з процесом внутрішнього контролю за розвитком освітньої організації, освітньою діяльністю і самоперевіркою якості функціонування, а також з використанням в управлінні якістю інших методів, засобів, прийомів, тобто тих, які відрізняються від педагогічних методів, мають більш широкий спектр застосування, інше призначення.

3. Поєднання жорстких програмно-цільових основ роботи, управління та принципів рефлексивного управління. Тут необхідно знайти золоту середину між тотальним контролем і наданням свободи в діяльності освітньої організації. Оцінка якості освіти має бути незалежною, а також дотримуватися балансу між зовнішнім та внутрішнім аудитом діяльності закладу освіти.

4. Вибір оптимальних критеріїв оцінки якості освітніх послуг, що надаються, якими має керуватися керівництво якості освіти. Критерії повинні бути як нормативними, так і ситуативними. Дотримання нормативних актів має важливе значення. В іншому випадку може виникнути проблема розробки неадекватних освітніх маршрутів і шляхів розвитку. При цьому творчий підхід до діяльності має зберігатися та активно впроваджуватися.

1.2. Управління якістю освіти: особливості застосування

Сьогодні освіта є важливою складовою інтелектуального людського капіталу. Якщо взяти до уваги зростаючу роль людського капіталу в тенденціях економічного, науково-технічного розвитку, то неважко помітити, що освіта стає головною рушійною силою розвитку сучасного суспільства, так як освіта нині – це виробництво активних знань, що забезпечує прискорення суспільного розвитку у всіх його напрямках і напрямках.

Освіта – це гармонізація і гуманізація суспільного життя, це рух до справжньої свободи людини. Від розвитку освіти залежить розвиток суспільства. Розвиток освіти може відбуватися сам по собі, але він ефективний тільки в тому випадку, якщо ним управляти і його вдосконалювати.

Для ефективного управління освітою необхідно знати об'єктивні тенденції її розвитку та її закономірності. У цьому аспекті важливою є якість освіти.

Розглянемо поняття «якість освіти». Якість освіти – це сукупність характеристик освітнього процесу, що визначають послідовне і практично ефективне формування компетентності та професійної свідомості. Можна виділити три групи характеристик:

- якість потенціалу досягнення мети освіти;
- якість процесу формування професіоналізму;
- якість освітнього результату.

Якість потенціалу виражається в таких характеристиках, як якість мети освіти, якість освітнього стандарту, якість освітньої програми, якість матеріально-технічної бази навчального процесу, якість викладацького складу, якість здобувачів, якість інформаційно-методичної бази [59; 65]. Як бачимо, якість освіти є комплексним показником: кореляція між метою і результатом навчання; забезпечення ступеня задоволення очікувань учасників освітнього процесу від наданих освітніх послуг; певний рівень знань, умінь і навичок, компетенцій і компетентностей, розумового, фізичного і морального розвитку людини. Водночас це система, модель, організація та процедури, які гарантують необхідний соціальний розвиток студентів.

Концепція якості вищої освіти аналізується на основі трьох різних аспектів. У національному аспекті якість такої освіти може визначатися мірою її адекватності соціально-економічним умовам суспільства. Тут якість освіти стикається з такими категоріями, як рівень життя, економічний потенціал країни та ін. У соціальному аспекті вона визначається відповідністю освітніх послуг реальному попиту здобувачів освіти. Якість освіти в педагогічному аспекті можна означати як реалізацію принципу варіативності у навчанні та вихованні, перехід до особистісно-орієнтованої взаємодії педагога і студентів [14; 22].

Поняття «якість» багатогранно і трактується по-різному з точки зору кожного учасника [5]:

- а) для студентів цікавим є навчання в ігровій формі;
- б) для батьків це ефективно виховання власних дітей, як майбутніх студентів, тобто навчання за програмами, які добре готують старшокласників до навчання у ЗВО: ·навчання без втоми; ·збереження здоров'я, як психічного, так і фізичного; ·успішність навчання; ·підтримка бажання у студентів вчитися;

- надання можливості вступити до престижного навчального закладу;
- викладання престижних предметів (іноземна мова, хореографія та ін.);

в) для викладачів це, по-перше, позитивна оцінка їх діяльності керівником закладу: · успішне виконання всіх навчальних програм усіма студентами; · оптимальний підбір методів і прийомів роботи з ними; · підтримання інтересу до процесу навчання; · успішний їх розвиток у процесі їх навчання; · збереження фізичного та психічного здоров'я; · раціональне використання навчального часу у студентів та робочого часу викладача; · забезпечення педагогічного процесу всіма необхідними посібниками та обладнанням;

г) для керівника це – · висока оцінка діяльності викладачів студентами, тим самим підвищення престижу ЗВО як фактора його збереження і розвитку; · збереження здоров'я студентів; · раціональне використання навчального часу у студентів та робочого часу викладачів; · їх успіхи; · повне засвоєння обраних програм, якісна підготовка до ЗВО;

д) для керівника мікро- або макрорівня, це ефективність функціонування і підвищення життєздатності керованої підсистеми.

Розглянемо «управління якістю освіти» та особливості його застосування до навчальних закладів. Управління якістю освітнього процесу, по суті, є основним предметом управлінської діяльності на всіх рівнях освітньої системи. Розвиток системного підходу до управління якістю бере свій початок з розробки освітніх стандартів, тобто якості продукції. Під «якістю продукції» розуміють сукупність споживчих властивостей цієї продукції, значущих для споживача (в моєму випадку споживачем є суспільство, а точніше, сім'я, батьки здобувачів вищої освіти). Сукупність цих якостей визначається освітніми стандартами. У ньому сформульовано основні вимоги до умов перебування дітей у закладах, а забезпечення якості освітніх послуг розглядається як відповідність вимогам до програмного забезпечення освітнього процесу та педагогічних технологій, характеру їх взаємодії, а також до розвиваючого середовища ЗВО [3 а; 20–21 ; 45; 39 а, ; 45а].

Система освіти, як зазначено в Законі «Про освіту», визначається саме ступенем в системі безперервної освіти, що пред'являє підвищені вимоги до якості освіти в навчальних закладах [63 а].

Особлива роль відводиться управлінським навичкам. Успіх розвитку закладу та його соціальний статус залежать від професійних навичок керівника, його вміння швидко приймати рішення, вміння орієнтувати колектив на постійний розвиток та творче зростання. Характеристика якісної роботи керівника навчального закладу формується на перетині чотирьох напрямків його діяльності: ресурсозабезпечення та ресурсозбереження (у тому числі збереження здоров'я); організація виховної роботи та її методичне забезпечення; експертиза освітніх інновацій та проектів, організація моніторингу їх реалізації; стимулювання розвитку педагогічного колективу в системі побудови діалогічних відносин.

Основними управлінськими навичками керівника ЗВО є управління якістю освітнього процесу, що включає: · адресність управлінських впливів, уміння привернути увагу до проблем розвивальної взаємодії, доброзичливість звернень і пояснень керівника; · аргументація своєї точки зору, що виявляється через обґрунтування наказів, вказівок, прохань, оцінок; · переважання позитивних оцінок дій викладачів, здобувачів освіти, батьків дітей над негативними [8, с. 37–42].

Охарактеризуємо поняття «управління якістю» освіти, його цілі та завдання. Сучасне управління – це специфічний вид управлінської діяльності, який обертається навколо особистості, з метою зробити людей здатними до спільних дій, зробити їх зусилля ефективними і згладити властиві їм слабкості, оскільки здатність людини робити внесок у суспільство залежить як від ефективності управління, так і від зусиль і відданості людей. Управління якістю освіти у закладі – це скоординована діяльність з управління та управління освітніми закладами щодо якості, що дозволяє долати виникаючі труднощі і перешкоди шляхом постійного вдосконалення системи вищої освіти, передбачення і попередження можливих кризових ситуацій.

Цілі управління якістю освіти:

1. Мотивація персоналу до активної роботи по забезпеченню необхідної якості освітнього процесу.
2. Забезпечення розробки матеріалів та організації механізмів внутрішнього аудиту та обміну інформацією з питань управління якістю.

3. Впровадження механізму внутрішнього аудиту, з певною періодичністю.

4. Обмін досвідом з іншими професорсько-викладацькими працівниками, методичне забезпечення та інноваційні технології у сфері моніторингу якості освіти.

5. Створення інформаційної бази для обміну даними моніторингу.

6. Постійне підвищення продуктивності робіт і дотримання вимог управління якістю.

7. Розробка моделі випускника та визначення рівня готовності до навчання.

8. Підвищення кваліфікації персоналу та розробка моделі особистості викладача.

9. Визначення заходів щодо підтримання зворотного зв'язку від споживачів (студентів) освітніх послуг.

Отже, якість вищої освіти – це така організація педагогічного процесу, при якій рівень освіти і розвитку кожного здобувача підвищується відповідно до його особистісних, вікових і фізичних особливостей в процесі виховання і навчання. Управління якістю освіти нині слугує свідомою і своєчасною зміною в певному напрямку, що передбачає побудову системи механізмів і технологій управління якістю.

1.3. Інформаційно-комунікаційні технології як фактор підвищення якості освіти

В даний час професійна освіта розглядається як фактор зростання соціального та економічного добробуту, конкурентоспроможності держави. Однак часто констатують невідповідність рівня професійної освіти потребам економіки. Сьогодні говорять про особливу роль інформатизації, яку вона набуває у всіх сферах життєдіяльності людини: науки, виробництва, освіти. Інформатизація в галузі освіти супроводжується впровадженням інформаційних та комунікаційних технологій у професійну діяльність педагогів та організацію управління освітнім процесом.

Проте використання інформаційно-комунікаційних технологій у освітній та управлінській практиці вищої освіти носить епізодичний характер, тому вивчення їх впливу на якість освіти є нині проблемою. Нині якість вищої освіти

та ринок праці до вирішення даної проблеми підходить з позицій створення технічних та технологічних умов, які дозволяють:

- отримати швидкий доступ до джерел достовірної інформації науки і техніки;
- використовувати нові електронні освітні ресурси у процесі навчання, у тому числі дистанційному [26; 39].

Якість освіти – інтегральна характеристика освітнього процесу та його результатів, що виражає міру їх відповідності поширеним у суспільстві уявленням про те, яким має бути освітній процес та яким цілям він має служити. Оскільки думки із цього приводу розходяться, трактування даного поняття різняться [66; 71].

В енциклопедії якість освіти визначається, з одного боку, як відповідність освіти (результату, процесу, соціальній системі) різноманітним потребам, інтересам особистості, суспільства, держави, з іншого – як сукупність споживчих властивостей освітньої послуги, що забезпечує можливість задоволення комплексу потреб із всебічного розвитку особистості студента [19].

Науковець Л. Пшенична вважає, що якість освіти це насамперед затребуваність отриманих знань у конкретних умовах, їх застосування для досягнення конкретної мети та підвищення якості життя [52]. Зіставимо основні чинники, що визначають якість освіти (О. Зінченко [23–24], О. Кравченко [35–36], О. Попова, А. Денисенко, С. Васильєва [44],) [4], необхідні та достатні умови досягнення кінцевої цілі освіти – його якості () [5] освіти С. Д. Іллєнкова [3] (табл. 1.1).

Аналізуючи представлені у таблиці дані, можна констатувати, що на якість професійної освіти впливають наступні показники: висококваліфіковані, компетентнісні викладачі; вільний доступ до підручників та професійної літератури, до сучасних навчальних матеріалів та додаткової інформації; матеріально-технічна база, тобто добре обладнані навчальні лекторії; здатність здобувачів задовольняти вимогам сучасного суспільства. Використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє реалізації даних показників, які забезпечують якість професійної освіти.

Розглянемо перший показник – висококваліфіковані та компетентнісні викладачі. Слід відзначити, що багатьох педагогів в даний час цікавлять питання використання засобів інформаційних та комунікаційних технологій у навчальному процесі. Сьогодні необхідно не лише постачати до професійних установ сучасне обладнання та програмне забезпечення, електронні засоби навчального та освітнього призначення, та організовувати спеціальну підготовку працівників системи освіти у галузі створення та використання електронних освітніх ресурсів у педагогічній діяльності.

Таблиця 1.1

Фактори, умови та показники якості освіти

Чинники, що визначають якість освіти	Необхідні та достатні умови досягнення якості освіти	Показники якості освіти
Професорсько-викладацький склад	<i>Необхідні умови:</i> – висококваліфіковані викладачі	Якість та мотивація викладацького складу
Навчально-методичне забезпечення	– вільний доступ до підручників та професійної літератури, до сучасних навчальних матеріалів та додаткової інформації	Якість навчальних програм, якість інфраструктури, якість знань
Матеріально-технічна база	– добре обладнані навчальні лекторії	Стан матеріально-технічної бази навчального закладу
Інтелектуальний потенціал навчального закладу	Інноваційна діяльність науково-педагогічних працівників	Інноваційна активність керівництва, впровадження інноваційних процесів
Студенти та випускники	<i>Достатні умови</i> – здатність студента задовольняти вимоги сучасного суспільства	Затребуваність та конкурентоспроможність випускників на ринку праці та їх досягнення

Необхідність цієї підготовки обумовлена тим, що сучасний викладач має не тільки мати фундаментальні знання у своїй предметній галузі, не тільки вміти донести ці знання до учнів, а й знати про унікальні можливості ІКТ та вміти застосовувати їх у навчальному процесі, використовувати їх як засіб навчання.

Отже, педагог професійної установи має бути не просто кваліфікованим, а висококваліфікованим та компетентнісним фахівцем.

Розглянемо другий показник – вільний доступ до підручників та професійної літератури, до сучасних навчальних матеріалів та додаткової інформації. Сучасний рівень розвитку ІКТ, як зазначають В. Павленко та І. Пономаренко, розширює доступ до освітніх та професійних ресурсів, сприяє інтеграції національної системи освіти у світову мережу, значно полегшує доступ до міжнародних ресурсів у галузі освіти, науки та культури [43; 48; 64; 69]. Викладачі мають вирішальний голос при розробці та впровадженні навчальних методик та програм у ЗВО. Тому для них створення освітніх осередків має велике значення, відкриваючи можливість обміну досвідом, участі у професійних дискусіях. Нині навчальні дисципліни включають вивчення з Інтернету, роботу з пошуку предметної інформації на освітніх порталах та сайтах.

Розглянемо третій показник – матеріально-технічна база, передбачає добре обладнання навчальних лекторії. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій допомагає навчальним закладам краще засвоювати інформацію, тому що дозволяє використовувати інформаційно-насичені об'єкти: малюнки, відеофрагменти, складні структури даних та їх комбінації, доступні через Інтернет та інші інтелектуальні комп'ютерні мережі.

Інформаційно-комунікаційні технології значно розширюють можливості зорового сприйняття, роблячи реальними зображення невидимими, а також предметів, що змінюють колір та форму [11; 16]. Помітно активізувалася робота у напрямку створення системи освіти різного виду програмних продуктів та комплексів на базі технологій мультимедіа, гіпермедіа та телекомунікації. Технологія мультимедіа дозволяє об'єднати в інформаційній системі візуальну інформацію (текст, графіку, анімацію, відео) та звуковий супровід (аудіоінформацію).

Як показує практика та спеціальні дослідження, підвищення ефективності навчання з використанням технології мультимедіа досягається за рахунок опори на всю тріаду сприйняття: «бачу, чую, пишу». Для того щоб педагог мав можливість застосовувати у своїй діяльності технології мультимедіа,

телекомунікацій, його робоче місце має бути обладнане комп'ютерною технікою. Для демонстрації презентацій потрібно мати проектор. Це мінімум комп'ютерних засобів, які повинен мати викладач, щоб передати навчальну інформацію студентам.

Розглянемо четвертий показник – здатність того, хто навчається, задовольняти вимоги сучасного суспільства. Було б помилкою вважати, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій автоматично підвищує якість професійної освіти.

Незважаючи на все різноманіття інформаційних джерел, педагогічних методик, що перетворюють інформацію на знання, існує тільки один шлях перетворення знань на освіту – якість професійної освіти та ринок трудових ресурсів. Ця трансформація відбувається у свідомості студента, внаслідок чого формується та розвивається особистість [18].

Науково-технічний прогрес призводить до появи нових виробничих та інформаційних технологій, тому потрібна безперервна освіта з метою отримання нових знань та їх застосування у професійній діяльності.

Студенти потребують як нових практичних навичок і теоретичних знань, так й можливості постійно їх удосконалювати. Отже, їм необхідно розвивати культуру безперервного навчання, навчання протягом усього життя. Таким чином, ІКТ руйнують рамки традиційного освітнього процесу; їх використання веде до подолання вікових, часових та просторових бар'єрів. Зараз повсюдно і в самих різних умовах люди різного віку та професій постійно вчаться, формуючи суспільство XXI ст. [2].

Таким чином, практика впровадження інноваційних моделей освіти та нових форм навчального процесу базується на використанні передових інформаційно-комунікаційних технологій, мережевих сервісів та засобів [55; 57].

Можна зробити висновок, що вплив інформаційно-комунікаційних технологій на вищу освіту не обмежується модернізацією дидактичних методів. Він призводить до внутрішнього розвитку освітніх установ та їх трансформації. Тож впровадження інформаційно-комунікаційних технологій є одним із пріоритетних напрямів, що забезпечує досягнення високої якості вищої освіти.

Висновки до першого розділу

Систему управління якістю освіти не можна запровадити одномоментно. Вона формується послідовно, поетапно, відповідно з програмою її становлення та розвитку. Управління якістю освіти – це досягнення його певного рівня, а й забезпечення позитивної динаміки зміни.

Система управління якістю навчального закладу визначається політикою керівника. Політику керівника будемо розглядати як загальні наміри і напрямки діяльності організації в області якості, формально сформульовані керівництвом. Політика у сфері якості освіти спрямована на забезпечення відповідності освітнього процесу державному освітньому стандарту; забезпечення відповідності освітнього процесу вимогам та очікуванням батьків; постійне вдосконалення методів і засобів організації освітнього процесу; встановлення довгострокових партнерських відносин із закладами додаткової освіти, медичними закладами, громадськими організаціями; створення іміджу освітньої організації, що забезпечують конкурентні переваги.

Відповідальність за впровадження системи управління якістю несуть керівник навчального закладу, керівники структурних підрозділів та розробники освітніх проектів. Управління якістю освіти нині слугує свідомою і своєчасною зміною в певному напрямку, що передбачає побудову системи механізмів і технологій управління якістю.

Інформаційні та комунікаційні технології не лише сприяють оновленню навчального процесу в закладах вищої освіти, а й використовуються з метою реорганізації навчального процесу в освітніх установах для створення освітніх мереж, об'єднуючи їх в освітні спільноти.

РОЗДІЛ 2

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ ТА ЇЇ РЕЗУЛЬТАТИВНЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ

2.1. Структура системи управління та взаємозв'язок її ланок

Існують різні підходи до опису принципів побудови систем управління якістю освіти, але загалом їх поєднує одна ідея – в основі такого опису має лежати загальна концептуальна модель управління.

Під управлінням розуміється функція складно організованих систем (біологічних, технічних, соціальних), що забезпечує збереження їх структури, підтримку режиму функціонування та сталого розвитку, реалізацію цілей системи.

Управлінням у вузькому значенні називають самі організаційні структури та адміністративні органи, які здійснюють управлінські функції. В інтересах ефективного управління необхідно мати чітке уявлення про систему управління, взаємозв'язок її ланок та її структуру. Будь-яке управління можна розглядати як взаємодію управляючої (суб'єкт управління) і керованої (об'єкта управління) підсистем, у результаті об'єкт управління перетворюється з деякого вихідного стану у бажаний кінцевий. Кожен із станів об'єкта управління описується конкретним набором вимірюваних характеристик (показників), і завдання управління може бути описано через зміну станів об'єкта – значень цих показників або формування об'єкта управління нових характеристик (надання йому нових якісних властивостей). При цьому навіть якщо початковий та кінцевий стан об'єкта збігаються, це можна розглядати як окремий випадок управління, що має на меті підтримання стабільного стану об'єкта [47; 49].

Таким чином, в управлінні завжди є об'єкт управління, який описується деякою сукупністю властивостей (характеристик), що визначають його стан (початковий, кінцевий, проміжний), програма управління як спосіб переведення об'єкта з одного стану в інший та суб'єкт управління, що формує та реалізує цю програму.

Постійним у будь-якій системі управління залишається характер відносин: управляюча підсистема надає цілеспрямований вплив на керовану підсистему, і ці впливи приймаються (сприймаються) останньою. Можна сформулювати перелік умов, за відсутності яких ні про яке управління, у тому числі управління якістю освіти, взагалі не може йти мова.

1. Це наявність чітко сформульованої мети управління та критеріїв її досягнення, визначених на початок процесу управління.

2. Наявність достовірної інформації про стан об'єкта управління будь-якому етапі управлінського циклу.

3. Можливість виміру показників стану об'єкта управління будь-якому етапу управлінського циклу.

4. Наявність деякого переліку альтернативних варіантів досягнення цілей управління – способів реалізації програми управління та формалізованого методу побудови та перебору цих альтернатив.

5. Можливість достатньо повної оцінки наслідків здійснення кожної з альтернатив, у тому числі і з точки зору її відповідності чи невідповідності цілям та існуючим обмеженням.

Перехід від загального визначення управління до поняття управління якістю передбачає виявлення специфіки керуючої та керованої систем, а також керуючого впливу.

Планування якістю – це частина управління якістю, що спрямована на встановлення цілей у сфері якості та визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу для досягнення цілей у сфері якості. По суті, планування якістю – це і є опис бажаного результату [42, с. 62–64].

Забезпечення якості – частина управління якістю, спрямована на створення впевненості, що вимоги до якості будуть виконані.

Під забезпеченням якості розуміються всі види діяльності, що плануються до реалізації, в межах системи управління якістю, що визначає можливість і умови надання об'єкту управління необхідних якісних характеристик. Забезпечення якості стосовно освіти – розробка комплексу необхідних заходів для досягнення показників якості освіти на рівні вимог, встановлених в освітніх стандартах, іншій нормативній документації, а також вимог споживачів.

Елементами системи забезпечення якості виступають розробка освітніх програм, кваліфікаційних вимог до викладачів, змісту атестаційних процедур, розподіл відповідальності та повноважень, організація взаємодії тощо.

Управління якістю – це методи та види діяльності оперативного характеру, спрямовані на успішну реалізацію освітньої програми, регулювання та контроль освітнього процесу, своєчасне усунення невідповідностей та відхилень процесу.

Основна відмінність управління якістю від забезпечення якості полягає в тому, що останнє означає побудову доцільної системи управління, а перше її результативне функціонування. Управління якістю передбачає активний вплив керуючої підсистеми на об'єкт управління, що веде до зміни його стану.

Поліпшення якості спрямоване на збільшення здатності виконати вимоги до якості. По суті, це всі дії щодо планування, забезпечення та управління якістю, що виконуються на новому циклі управління для досягнення вищих значень показників якості процесів та (або) результатів освітньої діяльності, підвищення ступеня задоволеності споживача, зниження витрат (підвищення ефективності діяльності) та усунення причин виявлених невідповідностей.

Досягти досконалості у такому складному виді діяльності, якою є освіта, неможливо відразу. Цього можна досягти лише через період поліпшень, що охоплюють усі етапи процесу. Для ефективної організації процесу управління якістю освіти необхідно, щоб було чітко визначено основні категорії управління, що дозволяють краще усвідомити та організувати весь процес.

Мета управління – досягнення необхідного рівня якості освіти. Йдеться про те, яку сукупність властивостей і який рівень якості слід задати, а потім досягти, щоб ця сукупність та даний рівень максимально відповідали встановленим вимогам.

Суб'єкт управління – керуючі органи всіх рівнів та особи, покликані забезпечити досягнення та збереження заданого рівня якості освіти.

Об'єкт управління – якість системи освіти, якість освітнього процесу та якість результатів освіти. Об'єктом управління може бути або вся сукупність властивостей системи (процесу, результату), або якась їх частина або окрема властивість. Зокрема, об'єктом управління може бути визначена конкурентоспроможність випускника освітньої організації, рівень його

компетентності або будь-який інший показник, характеристика освітньої діяльності, зокрема частка викладачів, які мають науковий ступінь. Для лекції, наприклад, об'єктами управління якістю можуть бути: рівень її проблемності, доступність викладу, наочність, активність студентів, логічність та структурованість матеріалу тощо [1; 29–30].

Об'єктом управління якістю згідно міжнародних та державних стандартів може бути:

- діяльність або процес;
- результат діяльності чи процесів, який, своєю чергою, може бути матеріальним (наприклад, написаний викладачем підручник), нематеріальним (наприклад, засвоєна під час його прочитання інформація) чи їх комбінація;
- організація, система або окрема особа;
- будь-яка комбінація з них [39 а; 46–47].

Функції управління якістю – класифіковані дії з управління якістю освіти, що відповідають особливостям об'єкта та суб'єкта управління та цілям управління.

Методи управління – способи, якими суб'єкти управління впливають на елементи системи освіти та освітнього процесу, забезпечуючи досягнення запланованого результату. Традиційно виділяють такі групи методів:

- економічні, що забезпечують створення економічних умов, що спонукають працівників освітньої сфери вивчати запити споживачів, організовувати та здійснювати освітню діяльність, яка б задовольняла ці потреби та запити;
- соціально-психологічні, які впливають на мотивацію учасників освітнього процесу щодо досягнення високої якості освіти, а також передбачають, з одного боку, заохочення педагогічних працівників за досягнення високої якості, а з іншого – систему санкцій за неякісну освіту;
- організаційно-розпорядчі, які здійснюються за допомогою обов'язкових для виконання стандартів, директив, наказів, вказівок керівників;
- педагогічні, що включають всі етапи створення якості освіти від педагогічного проектування до педагогічного аналізу та забезпечують оптимальну взаємодію в аудиторії.

Управлінські відносини, тобто відносини субординації (підпорядкування) та координації (співробітництва).

Зміст цих відносин визначається ступенем централізації та децентралізації функцій та завдань управління якістю. Управлінські відносини базуються на поєднанні єдиноначальності, колегіальності, активності учасників освітньої діяльності, на економічних, моральних та матеріальних стимулах.

Принципи управління. Як основні принципи управління якістю виділяють такі:

1. Орієнтація на споживача. Організація залежить від своїх споживачів, тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги та прагнути перевершити їхні очікування [70; 74].

Сьогодні ми починаємо говорити про перехід від педагогічно-центристської моделі до особистісно-орієнтованої освіти. І не лише говорити, а й реалізовувати цей принцип на практиці. Сьогодні на чільне місце ставляться маркетингові дослідження, аналіз ринку, які служать механізмом, що регулює освітню діяльність. Завдання реалізації принципу індивідуалізації навчання в умовах масової освіти надзвичайно складне, але це один із найважливіших напрямів модернізації освітніх систем.

Ще однією причиною актуальності цього принципу є глобалізація ринків освіти. Єдиний європейський і світовий освітній простір, що формується, привели до появи такого поняття, як «транскордонна освіта» [73; 75; 78]. Глобалізація різко посилює конкуренцію, і ми маємо бути готовими до того, що завтра нам доведеться боротися за кожного студента та викладача вже не лише з вітчизняними, а й із закордонними університетами.

Застосування принципу орієнтації на споживача вимагає:

- визначення зовнішніх та внутрішніх споживачів, зацікавлених сторін, виявлення їх потреб та очікувань;
- забезпечення збалансованого підходу до запитів споживачів та потреб інших зацікавлених сторін (держави, суспільства в цілому, регіонів, ринку праці та ін.);
- доведення цих потреб та очікувань до всього персоналу освітньої організації;

- встановлення ступеня виконання вимог споживачів, вимірювання рівня їхньої задоволеності;

- керування взаємодією зі споживачами.

2. Лідерство керівництва. Керівники забезпечують єдність усіх напрямків діяльності організації. Їм слід створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до вирішення завдань організації.

Сьогодні очевидно, що для того, щоб привести свою організацію до успіху, мало знаючим керівником, треба стати лідером. Ефективне управління організацією, керівництво проектом, впровадження системи якості – це сфери діяльності, не здатні існувати без лідерства. На зміну адмініструванню та тотальному контролю приходить зовсім інша функція. Лідер стає наставником, порадником, помічником, навіть тренером. Ці ролі незвичайні для керівника, тому гостро постає питання навчання лідерству.

Застосування принципу вимагає:

- демонстрації прихильності до якості власним прикладом;
- розуміння та реагування на зовнішні зміни;
- чіткого прогнозу майбутнього своєї освітньої організації;
- створення атмосфери довіри;
- забезпечення персоналу необхідними ресурсами та свободою дії в рамках відповідальності та повноважень;

- ініціювання, визнання та заохочення вкладу людей;

- підтримки відкритих та чесних взаємин;

- навчання та «вирощування» працівників;

- мотивації персоналу підвищення якості;

- забезпечення підтримуючого контролю.

3. Залучення персоналу. Працівники всіх рівнів становлять основу організації, та його повне залучення дає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності.

Успіх сучасної освітньої організації визначається насамперед відносинами «лідер – команда». Це означає, що освітня організація має бути системою взаємодіючих команд, а не жорсткою ієрархічною структурою. Принципи

командної організації процесу творення, проектні групи, тимчасові творчі колективи покликані поєднати переваги малої організації з перевагами великої. У цьому зазвичай використовується така організаційна форма, як проектне управління. Залучення об'єднаних у команди співробітників посилюється під час використання інтегративних принципів управління, тобто при наданні всім членам команди реальної можливості брати участь в ухваленні управлінських рішень. Така організація народжує у людях почуття причетності, яке посилює мотивацію до творчої праці.

Застосування принципу вимагає:

- ініціативи та відповідальності працівників;
- активного пошуку можливостей покращення;
- прагнення безперервного підвищення своєї компетентності;
- обміну досвідом та знаннями;
- орієнтації створення додаткової цінності споживачам;
- створення позитивного іміджу своєї освіти;

Від керівництва потрібно забезпечити умови, за яких персонал буде:

- отримувати задоволення від роботи;
- відчувати гордість за приналежність до цієї організації;
- заохочуватись за пропозиції щодо покращення якості.

4. Процесний підхід. Бажаний результат досягається ефективніше, коли діяльністю та відповідними ресурсами управляють як процесом [69].

Більшість фахівців у галузі управління якості вважають, що всі види діяльності, що здійснюються в організації, мають сенс розглядати як процеси. Мова йде не тільки про іншу організацію діяльності, а й про феномен процесного мислення, при якому змінюється розуміння ролі та місця працівника в організації.

Застосування принципу вимагає:

- визначення процесів організації;
- ідентифікації та вимірювання входів у процес та його результатів;
- визначення взаємодії процесів;
- оцінки впливу процесу на споживачів;

- встановлення чітких прав, повноважень та відповідальності за управління процесом;
- визначення внутрішніх та зовнішніх споживачів, постачальників та інших зацікавлених сторін;
- проектування процесу на кожному етапі, їхнє ресурсне забезпечення;
- вимірювання та корекції процесів.

5. Системний підхід до управління. Виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаних процесів як системи сприяють результативності та ефективності організації при досягненні її цілей.

Системний підхід потребує координації всіх аспектів діяльності організації. Насамперед це веде до узгодження завдань, що виникають при управлінні якістю, з місією організації, її баченням, стратегічними цілями тощо.

Застосування принципу вимагає:

- визначення системи шляхом встановлення та розробки комплексу взаємопов'язаних процесів, що забезпечують досягнення цілей організації;
- проектування такої системи, за якої цілі досягаються найефективнішим шляхом;
- розуміння взаємозв'язків елементів у системі;
- постійного поліпшення системи через вимірювання та оцінку;
- документування процедур.

6. Постійне поліпшення (безперервне вдосконалення). Постійне поліпшення діяльності організації загалом слід як її незмінну мету [38].

Будь-яке покращення починається з людини, зі зміни її світогляду, системи цінностей, удосконалення знань, навичок, умінь, особистих якостей. Наступний крок – удосконалення роботи команди насамперед за рахунок створення доброзичливої атмосфери. Далі слідує поліпшення «довкілля», робочого місця, умов праці.

Застосування принципу вимагає:

- формування кожного співробітника освітньої організації потреби у постійному поліпшенні своєї діяльності та її результатів;
- застосування основних концепцій постійного вдосконалення;

- періодичної оцінки відповідності встановленим критеріям досконалості для визначення областей потенційного покращення;
- постійне підвищення ефективності всіх процесів;
- навчання співробітників методам та засобам постійного поліпшення;
- визначення вимірювачів та цілей поліпшення;
- визнання покращень.

7. Прийняття рішень з урахуванням фактів. Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

Система показників, що описують діяльність освітньої організації, включає: фінансово-економічні показники, показники результативності діяльності та задоволеності споживачів, характеристики процесів, показники можливостей для навчання та зростання науково-педагогічних працівників. Сукупність цих множин складає так звану збалансовану систему показників. Вони поєднують місію, бачення та стратегію організації з оцінками результатів поточної діяльності, дозволяючи приймати грамотні управлінські рішення.

Ухвалюючи рішення на основі фактів, знижуються втрати від неефективних управлінських рішень і одночасно накопичуємо інформацію, яка поступово перетворюється на організаційне знання.

Застосування принципу вимагає:

- вимірювання та збору даних та інформації, що належать до показників якості;
- забезпечення впевненості у достовірності та точності даних та інформації;
- використання апробованих методів для аналізу даних та інформації;
- розуміння цінності відповідних статистичних методів;
- прийняття рішень та виконання дій на основі балансу результатів аналізу, фактів, досвіду та інтуїції.

8. Створення взаємовигідних відносин із партнерами та організаціями, які впливають на освітній заклад. Партнери та організації, які впливають на освітній заклад взаємозалежні, і відносини взаємної вигоди підвищують здатність обох сторін створювати цінності.

Сьогодні мова має йти про вибудовування довгострокових стратегічних партнерських відносин із соціальним оточенням, в основі яких прагнення до якості та досконалості.

Застосування принципу вимагає:

- ідентифікацію основних постачальників;
- встановлення відносин із постачальниками на основі балансу короткострокових та довгострокових цілей;
- відкритості;
- ініціювання спільних розробок та покращень якості процесів;
- спільної роботи зі створення цінності споживача;
- обміну інформацією та планами на майбутнє;
- визнання досягнень та покращень освітньої установи.

До загальних положень управління якістю освіти, слід віднести:

- наявність заданих (імовірних) значень характеристик (параметрів) стану керованого об'єкта та функцій їх зміни (програм поведінки об'єкта);
- нестійкість об'єкта стосовно програми (наявність ймовірності відхилень параметрів від заданих значень);
- наявність способів і засобів для виявлення та вимірювання відхилень об'єкта від заданої програми або значень параметрів;
- наявність можливості впливати на керований об'єкт з метою усунення відхилень, що виникають [67].

Отже, вимоги до якості освіти визначаються з урахуванням різноманітних потреб держави та її інститутів, суспільства та особистості, встановлюються та фіксуються у державних освітніх стандартах, переліку акредитаційних показників, кваліфікаційних характеристиках фахівців та ін.

2.2. Принципи управління якістю освіти як основа задоволення освітніх потреб людини

Сьогодні ніхто з дослідників не сумнівається в тому, що наука неможлива без філософського осмислення природної і соціальної дійсності. Особливу роль в осмисленні дійсності відіграє принцип як гносеологічний феномен. Принцип

як гносеологічний феномен визначає діалектичний взаємозв'язок знань, що постійно оновлюються і збагачуються, і служить основою для створення методологічних підходів, що характеризують конкуруючі (або історично замінюють один одного) наукові стратегії і програми [48]. Як наслідок, методологічне значення принципу може бути таким:

1. Будь-який принцип є узагальненим знанням, що має певне значення. Ступінь узагальнення знань визначає конкретні функції принципу в певному пізнавальному акті (корекція, осмислення, оцінка знань). Саме тому поняття «принцип» так широко використовується не тільки в науці, але і в освіті та ін. сферах.

2. Кожен принцип систематизує і синтезує знання на різних рівнях в єдине ціле. У зв'язку з цим кожен принцип забезпечує інтеграцію знань, їх взаємозв'язок і тим самим сприяє їх безперервному прогресу, постійному оновленню і збагаченню.

3. Будь-який принцип є важливим фактором побудови наукової теорії, світогляду, практичного перетворення дійсності.

4. В умовах швидко мінливої природної і соціальної реальності будь-який принцип виступає носієм відносно стійкого знання. Це зумовлює стійкість наукових досліджень і світогляду з високим динамізмом пізнання соціальної та природної дійсності в сучасному світі.

5. Будь-який принцип є не просто узагальненим, а ефективним знанням, спрямованим на досягнення і перетворення матеріальної реальності. Це пов'язано з тим, що знання, що містяться в принципі, формуються і розвиваються як відображення об'єктивних аспектів і закономірностей. Тому будь-який принцип істинний в тій мірі, в якій він відповідає дійсності.

6. Кожен принцип є не відправною точкою дослідження, а його кінцевим результатом. Принцип узагальнює всі висновки пізнання, починаючи від елементарного повсякденного досвіду і закінчуючи складною науковою теорією. Цей принцип створює стійке знання, яке на даному етапі утвердилося як істина.

Виходячи з вищесказаного, в сукупності принципів можна виділити три групи. У першій групі ми пропонуємо об'єднати філософські принципи (принципи пізнаваності світу, принцип універсального зв'язку, принцип

матеріальної єдності світу і розвитку, принцип історизму та інші), методологічне значення яких, на наш погляд, полягає в наступному.

По-перше, філософські принципи забезпечують діалектичний зв'язок філософії з конкретними науками, в тому числі з педагогікою, і розкривають в особистості універсальне, конкретне. Універсальне виявляється результатом порівняльно-історичного дослідження дійсності, що дає нове, більш глибоке пізнання конкретного, конкретного. Загальновідомий факт, що тільки після з'ясування універсального можна, як правило, мати істинно наукове розуміння конкретного, конкретного, його сутності, місця і ролі в загальній взаємодії процесів об'єктивного світу і його пізнання.

По-друге, філософські принципи сприяють розвитку і поглибленню теоретичної думки, вирішенню фундаментальних проблем співвідношення буття і свідомості, виявленню універсальних закономірностей розвитку природної і соціальної дійсності. Це пов'язано з тим, що філософія служить інструментом синтезу всіх наявних знань, методологічним центром зв'язку і взаємовпливу різних наукових дисциплін, вироблення певного «цілісного» гармонійного погляду на світ, життя людини, пізнання. Таким чином, філософські принципи виражають універсальні діалектичні відносини між усіма існуючими процесами і об'єктами, їх властивостями, тенденціями зміни матерії.

У другу групу науковці (М. Бобровський, В. Зінченко) відносять принципи, які умовно назвали міжнауковими (принципи загальної теорії систем, принципи управління якістю і так далі), де різкої межі між філософськими та міжнауковими принципами немає. Однак виділення міжнаукових принципів в особливу групу дозволяє зосередитися на загальних проблемах для великих множин об'єктів і процесів. Методологічне значення міжнаукових принципів може полягати насамперед у наступному. По-перше, міжнаукові принципи сприяють зміцненню інтеграції сучасної науки, координації та співпраці наукових досліджень. По-друге, міжнаукові принципи виражають зв'язок між порівняно загальними властивостями багатьох якісно неоднорідних матеріальних об'єктів, між процесами, які часто повторюються. Таким чином, міжнаукові принципи сприяють об'єднанню галузей знань в єдину загальну

систему, створенню систем методів дослідження, що знаходяться в діалектичній єдності.

При цьому для кожної науки характерні свої конкретні, історично обумовлені принципи. Наприклад, принципи управління якістю освіти зумовлені суспільними відносинами, що виникають у зв'язку з наданням державних гарантій прав і свобод людини у сфері освіти та створенням умов для реалізації права на освіту [2; 8]. Виходячи з вищесказаного науковці (О. Калініна, О. Кондур) визнали за можливе виділити в сукупності принципів третю групу принципів, в яку ми включили спеціальні наукові принципи.

Методологічне значення спеціальних наукових принципів полягає в тому, що вони виражають взаємозв'язок між конкретними властивостями об'єктів і процесами в рамках тієї чи іншої форми руху, сприяють виявленню специфіки матеріальних об'єктів, накопиченню фактичного матеріалу. Наприклад, принцип пріоритетності освіти як єдиного цілеспрямованого процесу виховання і навчання, який є суспільно значущим благом і здійснюється в інтересах особистості, сім'ї, суспільства і держави [9]. Іншим прикладом є принцип забезпечення права кожної людини на освіту, неприпустимість дискримінації у сфері освіти, що дозволяє розглядати якість освіти як комплексну характеристику освітньої діяльності та підготовки здобувачів освіти, що виражає ступінь їх відповідності освітнім стандартам, державним вимогам і потребам індивіда, в інтересах якого здійснюється освітня діяльність [5].

Нині принципам управління якістю освіти в педагогічній науці приділяється недостатня увага [3]. Звичайно, експерти пропонують певні принципи (об'єктивність, послідовність, цілеспрямованість, оптимальність, демократичність, відкритість, кваліметрична підтримка тощо) [10]. Однак місце цих принципів у системі управління якістю освіти чітко не визначено [6].

До сукупності принципів управління якістю освіти віднесено науковцями філософський принцип інтеграції, який забезпечує:

по-перше, системну цілісність усіх складових процесу управління якістю освіти (суб'єктів освітніх правовідносин, об'єктів оцінювання якості освіти, цілей, принципів, методів і засобів управління якістю освіти тощо);

по-друге, усунення дезінтегруючих факторів (мультисуб'єктність в оцінці якості освіти, багаторівневість освітніх результатів, багатокритеріальність, суб'єктивізм експертів в оцінці якості освіти тощо), що призводять до фрагментації процесу управління якістю освіти або посилення відносної самостійності її структуроутворюючих компонентів;

по-третє, виявлення відсутніх компонентів, активне включення яких в процес управління якістю освіти буде визначати її оптимальність.

Управління якістю освіти на основі принципу інтеграції дає можливість виявити структурні взаємозв'язки між її складовими:

1) ефективність управління якістю освіти зростає за умови, що всі суб'єкти освітніх правовідносин зацікавлені в підвищенні якості всіх можливостей навчального закладу, що забезпечують результати;

2) оптимізація процесу підвищення якості освіти посилюється за умови зовнішнього оцінювання її ефективної сторони;

3) ефективність процесу підвищення якості освіти за умови внутрішнього оцінювання її змісту;

4) підвищується ефективність процесу підвищення якості освіти за умови його задоволення освітніх потреб особистості, очікувань суспільства та вимог державних освітніх стандартів;

5) актуалізація управління якістю освіти підвищується за умови досягнення узгодженості всіх суб'єктів освітнього процесу в єдності критеріїв її оцінювання;

6) удосконалення управління якістю освіти досягається за умови побудови взаємопов'язаних моделей управління якістю освіти на всіх рівнях;

7) упорядкованість управління якістю освіти підвищується за умови функціональної взаємодії її суб'єктів шляхом директивного регулювання їх прав та обов'язків.

Міжнауковим принципом у сукупності принципів управління якістю освіти можна назвати соціальне партнерство фахівців з якості освіти. Вибір цього принципу обумовлений визначенням трьох складових в управлінні якістю освіти:

Перш за все, це оцінка якості освіти державними компетентними експертами.

По-друге, це оцінка якості освіти компетентними фахівцями соціальних і професійних інститутів.

По-третє, це оцінка якості освіти суб'єктами управління закладом освіти: умов реалізації освітніх програм, можливостей задоволення освітніх потреб, академічної та професійної мобільності. Управління якістю освіти на основі принципу соціального партнерства експертів дозволяє виявити такі взаємозв'язки між її структуроутворюючими компонентами:

1) підвищується ефективність управління якістю освіти за умови забезпечення цілісності дій експертів щодо якості освіти;

2) оптимізація процесу якості освіти посилюється за умови консультативно-розвивального характеру процедури оцінювання якості освітньої діяльності;

3) ефективність процесу підвищення якості освіти за умови безперервної науково обґрунтованої діагностичної та прогностичної оцінки якості результату освітньої діяльності;

4) актуалізація управління якістю освіти підвищується за умови дотримання законодавства в процесі процедури оцінювання якості освітньої діяльності;

5) удосконалення управління якістю освіти досягається за умови оцінювання якості освітньої діяльності зовнішніми та внутрішніми компетентними експертами;

6) впорядкованість управління якістю освіти підвищується за умови інформаційної прозорості та відкритості оцінювання якості освіти.

Велика роль відводиться принципу управління освітою, що пов'язаний з проектно-цільовою організацією освітнього процесу. Управління якістю освіти на основі принципу проектно-цільової організації освітнього процесу дозволяє виявити такі структурні взаємозв'язки між його складовими:

1) підвищується ефективність управління якістю освіти за умови розробки та реалізації проектів як комплексів наукових досліджень, що визначають

систему науково обґрунтованих цілей і заходів щодо підвищення якості освіти, організації педагогічних процесів у просторі та часі;

2) посилюється оптимізація процесу підвищення якості освіти за умови включення учнів у варіативну проектну діяльність;

3) підвищується ефективність процесу якості освіти за умови виконання учнями засвоєних проектних завдань;

4) ефективність процесу підвищення якості освіти за умови, що;

5) впорядкованість управління якістю освіти підвищується за умови розвитку конструктивного діалогу між педагогічною спільнотою та інститутами громадянського суспільства в процесі розробки та реалізації проектів якісної трансформації складових освітнього процесу.

Отже, управління якістю освіти ґрунтується на принципі інтеграції, що визначає компетентнісний підхід до освіти; принципі соціального партнерства експертів з якості освіти, який опосередковує партисипативний підхід; принципі проектно-цільової організації освітнього процесу, який реалізується через проектно-цільовий підхід. Розглянуті нами принципи і підходи до управління якістю освіти розкривають різні аспекти педагогічної діяльності навчального закладу.

2.3. Етапи формування системи управління якістю освітніх послуг

Процедура формування системи управління якістю освітніх установ включає наступні етапи (див. табл. 2.1).

Перший етап – прийняття керівництвом ЗВО рішення про створення системи управління якістю освітніх послуг та призначення відповідального за якістю, до сфери обов'язків якого входить забезпечення розробки, впровадження та підтримки у робочому стані процесів, необхідних для системи управління якістю освітніх послуг.

Другий етап – створення методичної комісії, до складу якого входять відповідальний за якістю, проректори з усіх напрямків діяльності вишу, керівник служби якості та ін. Призначення методичної комісії – здійснення

організаційного керівництва всіма підрозділами, що беруть участь у розробці та впровадженні системи управління якістю освітніх послуг.

Таблиця 2.1

Основні етапи створення системи управління якістю освітніх послуг

№ п/п	Етапи	Змістове наповнення етапів
1.	1 етап	Прийняття керівництвом ЗВО рішення про створення системи управління якістю освітніх послуг
2.	2 етап	Створення методичної комісії з управління якістю освітніх послуг
3.	3 етап	Формування робочої групи з розробки та впровадження системи управління якістю освіти
4.	4 етап	Створення необхідного рівня обізнаності співробітників освітньої організації щодо системи управління якістю.
5.	5 етап	Планування діяльності щодо впровадження системи якості освітніх послуг.
6.	6 етап	Здійснення аналізу фактичного стану чинної документації, її складу та змісту
7.	7 етап	Розробка та впровадження документації системи керування якістю освітніх послуг
8.	8 етап	Оперативне впровадження системи якості освіти
9.	9 етап	Організація внутрішнього аудиту системи управління якістю освітніх послуг.

Третій етап – формування робочої групи розробки та впровадження системи управління якістю, затвердження календарного плану впровадження системи керування якістю.

Четвертий етап – створення необхідного рівня обізнаності співробітників освітньої організації, внаслідок якого пояснюються переваги системи управління якістю.

П'ятий етап – планування діяльності щодо впровадження системи якості та визначення вимог споживачів до якості освітніх послуг. При плануванні

освітніх послуг рекомендується використовувати плани якості, що містять цілі, розподіл відповідальності та повноважень, необхідні ресурси, терміни розробки, інструменти перевірки, контрольні пункти на стадіях розробки, перелік використовуваних методик та документів, методи коригування плану якості, методи перевірки досягнення поставленої мети.

Шостий етап – аналіз фактичного стану чинної документації, її складу та змісту. Робоча група методичної комісії при описі процесів повинна з'ясувати, як вони насправді виконуються, які є в них відхилення, які з них можуть бути опущені, а які мають бути враховані у проектній документації системи керування якістю.

На сьомому етапі розробляється та впроваджується документація системи керування якістю освітніх послуг. Документація включає нормативні документи ЗВО: політику в галузі якості, методики, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції персоналу, робочі інструкції. Політика в галузі якості – документ, який містить основні напрями, цілі та завдання ЗВО в галузі якості.

Восьмий етап – оперативне впровадження системи якості. На основі робочої групи із впровадження системи управління якістю створюється служба якості – робочий орган системи управління якістю освітніх послуг.

Завдання служби якості:

- участь у розробці та коригуванні політики ЗВО в сфері якості;
- методичне керівництво впровадженням, функціонуванням та удосконаленням системи якості;
- координація роботи із забезпечення якості;
- розробка та поточний контроль за реалізацією цільових програм підвищення якості освітньої послуги;
- виявлення фактичних та потенційних проблем якості;
- визначення складу необхідних робіт із забезпечення, управління та покращення якості;
- контроль матеріально-технічної бази, які забезпечують надання освітніх послуг належної якості;
- розробка спеціальних методів (статистичних та ін.) забезпечення якості освітніх послуг;

- збір, накопичення, систематизація, обробка, аналіз та узагальнення інформації про якість освітніх послуг;
- формування та ведення фонду нормативної та методичної документації з питань якості освітніх послуг;
- розробка навчальних програм з питань забезпечення якості освітніх послуг.

Дев'ятий етап – організація внутрішнього аудиту системи управління якістю освітніх послуг. В освітніх установах, де створення служби внутрішнього аудиту у вигляді окремого структурного підрозділу утруднено, аудит системи управління якістю освітніх послуг може проводитись тимчасовими групами, спеціально створеними для цієї мети. При цьому обов'язки аудиторів покладаються (без звільнення від основної роботи) на фахівців функціональних підрозділів навчального закладу, найбільш тісно пов'язаних з розробкою та функціонуванням системи якості. До виконання обов'язків аудиторів ці фахівці допускаються тільки після їхнього відповідного навчання та атестації [26].

Організаційний порядок проведення внутрішнього аудиту системи якості передбачає такі основні стадії:

- планування, підготовка та здійснення аудиту;
- аналіз та узагальнення отриманих результатів, розробка коригувальних дій, контроль за виконання коригувальних дій.

Тому під час розробки моделі системи управління якістю зазвичай використовується процесний підхід, що дозволяє розглядати діяльність навчального закладу як систему взаємопов'язаних процесів, спрямованих на підвищення ступеня задоволеності всіх категорій споживачів за рахунок забезпечення та постійного поліпшення якості освітньої організації на усіх стадіях її життєвого циклу [15].

Кожен навчальний заклад, що прагне закріпитися на ринку праці, має розробити, документувати, впровадити та підтримувати стан системи управління якістю освіти, постійно підвищуючи її результативність відповідно до вимог нормативних документів та міжнародних стандартів.

Якщо говорити про якість освіти у системі регіону, то важливо оцінювати як знання студентів, так і ставлення різних споживачів освітніх послуг до здобутків випускників.

Сьогодні основні цілі створення системи оцінки якості освіти можна позначити так:

- підвищення об'єктивності контролю та оцінки навчальних досягнень студентів, отримання всебічної та валідної освітньої інформації про стан освіти;
- створення системи багаторівневого моніторингу якості освіти, що сприяє підвищенню керованості та мобільності у розвитку освітніх систем;
- встановлення ефективного зворотного зв'язку між різними учасниками освітнього процесу, у тому числі органами управління освітою;
- забезпечення сумісності результатів масового тестування для виявлення сильних та слабких сторін різних освітніх програм та технологій навчання, визначення результативності освітнього процесу та якості навчальних програм шляхом порівняння з нормами та вимогами стандартів;
- сприяння впровадженню у практику інноваційних технологій навчання та розвитку школярів;
- підготовка випускників до процедур незалежного тестування, в тому числі до ЄВІ;
- прогнозування розвитку освітніх установ, формування інформаційних систем самоперевірки та самоконтролю;
- сприяння усуненню суб'єктивізму та авторитаризму у прийнятті управлінських рішень.

Система оцінки якості навчання мають стати системою опорних баз проведення стандартизованих масових контрольно-оцінних процедур не тільки для підсумкової атестації, а й працюючих постійно;

- базою із матеріально-технічним та інформаційно-технологічним оснащення для обробки результатів тестування;
- системою підготовки фахівців для забезпечення правильності проведення контрольно-оцінних процедур за новими технологіями та використання їх результатів в освітній практиці;

– банком із інструментарієм для педагогічних вимірювань та надійних контрольно-оцінних процедур, забезпечення конфіденційності контрольно-вимірювальних матеріалів на всіх етапах контрольно-оцінного процесу.

Управління за принципом зворотного зв'язку вимагає перетворення інформації про результати контрольно-оцінної діяльності у навчальних закладах, її структурування та укрупнення, що можливе лише в ситуації, коли педагогічний контроль та оцінка спираються на теорію педагогічних вимірів, кваліметричний моніторинг та незалежність оцінювання навчальних досягнень студентів ЗВО [18].

Функції контролю якості освіти у перспективі повинні виконувати суспільно-визнані контрольно-оціночні центри, яку б не підпорядковувалися органам управління освіти, завдання яких полягає переважно у зборі освітньої інформації, її систематизації, аналізі, узагальненні, інтерпретації та виробленні управлінських рішень [11].

У структурі системи оцінки якості освіти ЗВО мають бути й шкільні системи. Основними їхніми цілями в умовах підготовки випускників до незалежної атестації є:

– забезпечення об'єктивної інформації про рівень та якість індивідуальних навчальних досягнень учнів та середньостатистичних досягнень освітніх установ з метою корекції навчального процесу та навчальної активності випускників;

– індивідуалізація навчального процесу на основі результатів контролю, що забезпечує умови для практичної реалізації особистісно-орієнтованої, розвиваючої та інших технологій навчання;

– отримання об'єктивної інформації про рівень та якість підготовки учнів для виставлення підсумкових оцінок під час переходу на наступну ступінь навчання за допомогою нових форм, методів та засобів контролю;

– забезпечення умов для самоконтролю, самокорекції та самооцінки результатів навчальної діяльності учнів;

– методична підтримка школярів при підготовці до здачі мультипредметного тесту;

– проведення шкільного моніторингу навчальних досягнень з основних дисциплін;

– визначення потреби у підвищенні кваліфікації викладачів, якості викладання та навчання.

Загальний задум шкільної контрольно-оцінної системи полягає в створення сукупності методик, процедур, вимірювачів, програмно-педагогічних засобів контролю та оцінки освітніх досягнень учнів на всіх щаблях шкільної освіти, а також у її відповідність до зовнішньої контрольно-оцінкової системи ЗВО [1].

Таким чином, вся педагогічна система, з її початкових ланок, сьогодні вимагає переорієнтації на вирішення основного завдання сучасної освіти – підготовку людей, які вміють швидко та успішно адаптуватися у складній обстановці та приймати вірні рішення в будь-яких, навіть самих неординарних ситуаціях. Одним із пріоритетних завдань є розвиток освіти як відкритої державної системи на основі розподілу відповідальності між різними суб'єктами у сфері освітньої політики, забезпечення якості освіти, а також її контролю та оцінювання.

Висновки до другого розділу

Ефективність управління якістю освіти визначено та науково обґрунтовано сукупність філософських, міжнаукових та спеціальних наукових принципів, які систематизують та синтезують знання в єдине ціле, як з управлінської діяльності навчального закладу, так і з педагогічних форм, методів, засобів, що запускають освітній процес формування певних знань, умінь, навичок, цінностей, досвіду та компетентностей з метою інтелектуального, духовного, морального, творчого, фізичного і (або) професійного розвитку людини, задоволення її освітніх потреб та інтересів.

Управління якістю освіти уможливлене за наявності заданих значень характеристик стану керованого об'єкта та функцій їх зміни, ймовірних відхилень параметрів від заданих значень, способів і засобів для виявлення та вимірювання відхилень об'єкта від заданих значень параметрів; можливості впливати на керований об'єкт з метою усунення відхилень, що виникають.

Параметри якості освіти із встановленням досить чітких меж та значень показників входять до програм моніторингу ефективності діяльності освітніх організацій, різних рейтингів які мають на меті стимулювати керівництво освітніх організацій до зміни значень показників діяльності (на краще), тобто до зміни стану (рейтингової позиції, наприклад) керованого об'єкта.

Принципи управління якістю освіти ґрунтуються на узагальнених, ефективних знаннях, отриманих під час розробки та реалізації організаційно-правових та соціально-економічних засад функціонування системи освіти та спрямовані на осмислення та перетворення форм і методів здійснення освітньої діяльності, визначення правового статусу учасників відносин у сфері освіти.

Модель системи управління якістю освітніх послуг заснована на процесному підході та орієнтована на визначення та задоволення освітніх потреб конкретних споживачів.

РОЗДІЛ 3

МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ: МЕТОДИЧНИЙ СУПРОВІД

3.1. Педагогічні умови управління якістю процесу навчання

Основні організаційно-педагогічні умови управління якістю освітнього процесу в освітній організації сприяють удосконаленню самого освітнього процесу. Сьогодні удосконалення процесу навчання є одним з головних завдань для освітніх організацій. Модернізація системи освіти ґрунтується на педагогічних умовах управління якістю освітнього процесу. Проблема якості освіти безпосередньо пов'язана з вирішенням завдань, спрямованих на розвиток особистості і її здатність пристосовуватися до життя в швидко мінливих і суперечливих умовах. Під освітою розуміють самостійну систему, функція якої полягає в навчанні і вихованні членів суспільства, які прагнуть до оволодіння певними знаннями, моральними та іншими цінностями, вміннями, а також нормами поведінки. Іншими словами, освіта – це система, в якій відбувається освітній процес [19]. Ключовим елементом в діяльності освітніх організацій є знання, отримані в процесі навчання. Основним завданням таких організацій є забезпечення необхідного рівня якості освітнього процесу, виходячи з організаційно-педагогічних умов процесу навчання [21].

Підвищена увага до проблеми підвищення якості освіти є однією з основних тенденцій її модернізації на сьогоднішній день, а це, як правило, вимагає розробки різних підходів до пошуку рішень. Модернізація системи освіти передбачає вирішення завдань як соціального, так і педагогічного характеру. Якість освіти – це сукупність властивостей освіти, які прагнуть задовольнити потреби людини. Вона сприяє задоволенню запитів і базується на:

- удосконаленні системи управління;
- системі моніторингу підвищення якості освітніх послуг;
- забезпечення рівності в доступі до освіти учнів з різними можливостями та здібностями;
- підвищенні кваліфікації працівників освітньої організації;

– принципах клієнтоорієнтованості [23].

Якість освіти ґрунтується на педагогічних умовах, які сприяють її підвищенню. У літературі термін «педагогічний стан» багатьма авторами трактується по-різному, але вони прийшли до загального висновку, що ці умови визначаються як сукупність об'єктивних і суб'єктивних можливостей і обставин, а також заходів і методів, які спрямовані на реалізацію певних організаційно-педагогічних завдань [27].

При розгляді педагогічних умов управління якістю освітнього процесу виділяють три типи цих умов:

1. Умови управління якістю освітнього процесу.

а) До нормативних педагогічних умов управління якістю навчального процесу в закладах освіти належать:

– законодавча та нормативна база, організаційно-розпорядча документація, що сприяє впорядкуванню змісту освітньої діяльності в організації;

– різні способи збору та аналізу інформації для полегшення роботи навчальних підрозділів.

б) До процесуально-технологічних педагогічних умов освітнього процесу належить:

– забезпечення якості освітніх програм та їх змісту;

– застосування сучасних форм і методів організації навчально-виховного процесу;

– підвищення якості можливостей для персоналу закладів освіти;

– здійснення системного моніторингу якості освіти;

– створення стабільної та резервної підтримки навчального процесу;

– гарантування безперервності, послідовності та спадкоємності освіти;

– формування доцільних соціально-побутових умов, що відповідають сучасним вимогам.

в) До гуманістичних педагогічних умов управління якістю освітнього процесу належать:

– створення внутрішньої мотивації колективу, що сприяє підвищенню якості навчальної діяльності

– формування бажання здобувачів здобувати освіту на базі даної освітньої організації;

– розвиток та підтримання рівня толерантності та чутливості у суб'єктів освітнього процесу [5].

За якість процесу навчання в освітній організації відповідають такі елементи:

1. Людські ресурси. До них відносяться:

– вище керівництво;

– адміністративний, управлінський та обслуговуючий персонал;

– професорсько-викладацький склад.

2. Інфраструктура (лекційні аудиторії та лабораторії для проведення навчальних занять, програмне забезпечення).

3. Виробниче середовище (умови, в яких здійснюється навчально-виробнича діяльність) [29, с. 321].

Залежно від цих умов відбувається перебудова процесу виховання. Виділяють такі особливості управління якістю освіти:

– в управлінні якістю освіти неможливо відокремити діяльність від розвитку. Ці прояви якості освіти вимагають організації виховної роботи таким чином, щоб в основу лягало забезпечення активної участі учнів в організації та отриманні ними освіти. Спрямованість на формування здатності до самонавчання. Розвиток певних умінь і навичок, що сприяють самовихованню і набуттю суспільних і особистісних знань, покликаний на вироблення цінностей і норм поведінки. Високо цінується вміння діяти в нестандартних ситуаціях, а також розвиток здатності аналітично і критично ставитися до навколишньої дійсності. Предметна спрямованість представлена засобами оволодіння методикою виховання. Раніше прописані освітні цілі включаються в різноманітне освітнє середовище, що дає можливість здобувачам освіти створити внутрішню мотивацію. Значно зростає роль технологій і самоосвіти. Залежність якості освіти від професійної діяльності педагога, методів, способів, умінь і навичок організації освітнього процесу. Прийнято виділяти такі значущі фактори, що впливають на управління якістю освіти, як:

1. Особистісні риси: наявні знання; здібності; психологічна стійкість.

2. Умови навчання: навчальні, методичні та наочні матеріали; інформаційно-технологічне забезпечення; матеріально-технічне оснащення; теорії та підходи до виховання; педагоги, які забезпечують функціонування закладу освіти; вплив на управління закладом освіти з боку територіальних органів влади; – ступінь участі громадських організацій у підтримці освітнього процесу; допомога учням від батьків.

3. Загальний стан взаємозв'язку функціонування освітньої системи: державна політика у сфері освіти; найважливіші цілі та завдання в освітньому процесі; структура управління в системі загальної освіти; наявність освітніх ресурсів; статус педагога в суспільстві; простота і доступність ринку освітніх послуг, навчальної літератури, а також їх вдосконалення.

4. Освітні стандарти, потреби ринку праці.

5. Економічні та соціокультурні умови, національні та регіональні чинники, системи та структури педагогічної діяльності, стратегія допомоги та підтримки вчителів, учнів та їх батьків.

Етапи вдосконалення системи управління освітнім процесом у закладі освіти включає:

- аналіз результатів аудиторів, які проводять аудит;
- пряму комунікація із здобувачами освіти;
- контроль ефективності коригувальних і профілактичних заходів [37, с. 10–12].

Аудитори, як правило, визначають заходи, що сприяють підвищенню ефективності та результативності системи управління навчанням в освітній організації. Результати навчання залежать як від об'єктивних, так і від суб'єктивних факторів, тому необхідно визначити ступінь впливу кожного фактора на процес навчання. Діагностична функція якості процесу навчання в освітній організації покладена на педагогічний контроль.

Об'єктами педагогічного контролю є результати освітнього процесу і педагогічні засоби, що використовуються для їх досягнення [7; 8].

Матеріально-технічне забезпечення навчального процесу передбачає наявність в освітній організації другого елемента, що відповідає за якість освітнього процесу, – інфраструктури (аудиторій, майстерень, лабораторій,

комп'ютерних класів тощо). Якість цього освітнього процесу визначається нормативами, які регламентують як відповідність освітнього процесу освітньому забезпеченню, так і наявність необхідної техніки та обладнання. Слід зазначити, що навчальні заклади зобов'язані в зазначені терміни оновлювати матеріально-технічну базу і своєчасно її розширювати, виходячи з вимог допустимих показників.

Інформаційно-систематичне забезпечення має відповідати вимогам стандарту основної освітньої програми закладу. В даний час велике значення має комплексний підхід до забезпечення навчального процесу в освітніх організаціях, що дозволяє виключити повторення інформації в підручниках і привести до розширення освітнього простору. Тому основним завданням освітньої організації є вивчення попиту на пропоновані освітні послуги на ринку і задоволеності споживачів. Проблема управління якістю навчального процесу в навчальних закладах залежить від соціально-економічного розвитку країни, а основні педагогічні умови сприяють:

- популяризації значущих складових освітнього процесу;
- створенню моделі управління якістю освітнього процесу в закладах освіти;
- складання прогнозу очікуваних змін у якості освіти.

Таким чином, однією з найважливіших проблем навчального процесу сьогодні є роль якості освіти. Офіційно використовувана система оцінювання якості освіти не ґрунтується на об'єктивних методах педагогічного вимірювання, тому «якість» аж ніяк не трактується однозначно.

Щоб досягти успіху, важливо повністю освоїти цю систему. Для адміністрації ЗВО управління якістю освіти в контексті вдосконалення її матеріалу стає затребуваним в їх роботі. Керівнику необхідно навчитися пристосовуватися до мінливих соціальних, економічних і культурних умов освіти, вміти оволодівати технологіями навчання і потужним інструментом для досягнення бажаного результату. Система управління якістю, яка передбачає систематичну щорічну оцінку з боку керівництва, є основоположним компонентом у цій сфері.

Таким чином, підвищення якості освіти є головною проблемою в сучасних умовах. Основні організаційно-педагогічні умови управління якістю освітнього процесу в освітній організації, які сприяють удосконаленню самого освітнього процесу, є ключовим елементом у пошуку шляхів вирішення цієї проблеми. А виокремлені етапи розвитку системи управління навчальним процесом на основі теоретико-методологічних носіїв інформації є її суттєвим доповненням.

3.2. Змістовні аспекти методичного супроводу управління якістю освіти

Одним із завдань управління якістю освіти є виявлення методів, процедур та інструментів, що забезпечують отримання даних про стан системи освіти та віднаходження комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості освіти [1]. Саме ефективний розвиток системи оцінки якості освіти на всіх рівнях формує нові підходи до оцінки механізмів управління якістю освіти [2].

З метою виявлення ступеня сформованості та ефективності функціонування систем управління якістю освіти нині здійснюється оцінка механізмів управління якістю освіти.

Нині визначено систему координат оцінки якості освіти через механізми управління якістю освітніх результатів та управління якістю освітньої діяльності, які, у свою чергу, представлені сукупністю систем та позицій оцінювання, що визначають реалізацію повного управлінського циклу від постановки цілі до аналізу ефективності вжитих заходів [1]. Таким чином, принциповим завданням державної політики в галузі освіти є підвищення керованості системи освіти всіх рівнях.

Для цілеспрямованої діяльності одним з шляхів вирішення цієї проблеми виступає повноцінне включення органів влади у питання управління якістю освіти [2].

Поява значної кількості процедур оцінки якості освіти та значних масивів даних про освітні результати студентів ЗВО не знаходить належного відображення у системах управління [3]. Сучасні вимоги до оцінки та управління якістю освіти ставлять завдання підвищення керованості системи вищої освіти

за рахунок удосконалення знань про нормативно-правові, методологічні підстави професійної діяльності, а також методологічних підходів удосконалення професійно значимих компетентностей фахівців-методистів, які залучаються до супроводу оцінки якості освіти. Зросла роль таких основних компонентів методичного супроводу, до яких можна віднести інформаційне, аналітичне, оцінкове, технологічне та документаційне забезпечення механізмів управління якістю освіти.

У контексті змін загальних підходів до управління механізмами оцінки якості освіти виникає необхідність оновлення системи оцінки якості освіти шляхом розуміння змісту управлінської діяльності та підходів до оцінки механізмів управління якістю освіти відповідно до сучасних вимог.

Разом з тим, аналіз процесів управління та оцінки якості освіти дозволяє констатувати факт відсутності достатньої кількості кваліфікованих фахівців з аналізу та інтерпретації результатів різноманітних оціночних процедур та використання отриманих даних оцінки якості освіти в управлінській діяльності. Проведення оцінки передбачає не лише виявлення методів, процедур та інструментів, що забезпечують отримання даних про стан системи освіти, а й реалізацію комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості освіти [6].

Вирішення зазначених проблем можливе через професійну перепідготовку педагогічних працівників та управлінців системи освіти в умовах організації додаткової професійної освіти. Зміст Програми спрямований на отримання компетенції, необхідної для виконання нового виду професійної діяльності [5].

Програма факультативу «Супровід механізмів управління якістю освіти» призначена для педагогічних та керівних працівників системи освіти (органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління у сфері освіти, освітніх організацій), метою якої є сприяння вдосконаленню професійних компетентностей педагогічних та керівних працівників, які залучаються до методичного супроводу механізмів управління якістю освіти.

Слід зазначити, що вдосконалення професійних компетенцій педагогічних і керівних працівників, які залучаються до методичного супроводу має ґрунтуватися на системній роботі з методичного супроводу механізмів управління якістю освіти у галузі методології управління якістю освіти та

документаційного забезпечення, на основі використання даних інформаційних систем та ресурсів, використовуючи технології оцінки механізмів управління якістю освіти.

Зміст Програми спрямовується на отримання слухачами компетенцій, необхідних для виконання нового виду професійної діяльності – методичний супровід управління якістю освіти в галузі управління освітою, що забезпечує формування та розвиток у педагогічних та керівних працівників системи освіти нового виду діяльності, котра вимагає набуття від зазначених фахівців правових, методичних, психолого-педагогічних та комунікативних компетенцій [6].

Кожна група компетенцій формується студентів в ЗВО через загально професійні та спеціальні дисципліни, але посилення якісної зміни для кожної з них відбувається на провідних навчальних дисциплінах, що відносяться до управління закладом освіти (див спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки, ступінь вищої освіти – магістр, ОПП Управління закладами освіти, Додаток А). Правова компетенція включає у себе якісні зміни у професійній діяльності щодо застосування нормативних основ змісту діяльності з супроводу механізмів управління якістю освіти. Комунікативна компетенція включає застосування основ професійної етики в діяльності педагогічного працівника чи методиста чи керівника закладом освіти у взаємодії з питань визначення якості освіти та у процесі супроводу керування якістю освіти. Правова та комунікативні компетенції представлені навчальною дисципліною «Управління закладами освіти», а саме однією із тем, що відноситься до механізмів управління якістю освіти.

Розвиток психолого-педагогічної компетенції включає компетенції, що пов'язана із знаннями з психології та педагогіки. Методична компетенція передбачає якісні зміни інформаційної, аналітичної, оціночної, технологічної, документаційної компетенції. Комплексний та практико-орієнтований характер навчання передбачає вивчення практичних аспектів нормативного, методологічного, технологічного та компетентнісного підходів у супроводі управлінських механізмів та відпрацювання навичок професійної діяльності фахівця-методиста з якості освіти через практичну діяльність.

Нормативний підхід як нормативно-правова основа для побудови професійної діяльності методиста включає: відбір, вивчення та систематизацію знань, що відображають управління у сфері оцінки якості освіти в рамках виконання повноважень управління освітньою системою. Нормативними підставами регламентації діяльності методистів, що здійснюють супровід управлінських механізмів оцінки якості освіти, стали державні документи.

Методологічний підхід проявляється в цілепокладанні, відборі змісту, системі знань, навичок, моделювання умов та формуванні понятійного апарату, базою якого є чинні державні документи.

Крім того, варто відзначити значущість володіння методологією вдосконалення професійно значимих компетентностей методиста, що, в свою чергу, дозволяє забезпечити системну роботу на основі підходів до оцінки механізмів управління якістю освіти з усього управлінського циклу, а також аналізу та інтерпретації результатів оцінки управлінських механізмів.

Технологічний підхід для вдосконалення професійної діяльності методиста націлений на вивчення та відпрацювання практичних навичок методистів із застосування інформаційно-комунікаційних технологій методичного супроводу механізмів управління якістю освіти в частині документаційного їх забезпечення.

Необхідно відзначити значущість застосування компетентнісного підходу у навчанні слухачів Програми факультативної професійної підготовки. Метою даного підходу є подолання розриву між знаннями та практичною діяльністю, вирішення професійних практичних завдань за допомогою отриманих та засвоєних знань.

Програма носить практико-орієнтований характер, що підтверджується змістом навчальних дисциплін з її реалізації, а також співвідношенням теоретичної та практичної частин, представлених у навчальному плані.

Зміст Програми факультативу для педагогічних та управлінських працівників дозволяє отримати слухачам у процесі навчання знання та навички для:

- роботи з нормативно-правовими документами, що регламентують освітню діяльність у сфері оцінки якості освіти, та з великим інформаційним

масивом, що дозволяє систематизувати, відбирати та узагальнювати інформацію;

- застосування технології методичного супроводу механізмів управління якістю освіти;

- результатів оцінки механізмів управління якістю освіти для вдосконалення методичного супроводу;

- здійснення організаційної, інформаційної, консультаційної роботи щодо супроводу оцінки механізмів управління якістю освіти;

- пошуку та відбору, аналізу та інтерпретації інформації як фактора вдосконалення інформаційно-управлінської культури методиста у сфері оцінки якості освіти;

- практичної роботи з інформаційно-довідковими системами;

- формування звітної документації з результатами проведення методичного супроводу та підготовки звітно-аналітичних матеріалів;

- співробітництва з професійним громадським співтовариством з питань методичного супроводу механізмів управління якістю освіти.

Все це дозволяє сформувати рівень компетентності слухачів – педагогічних працівників з даного напрямку діяльності, у конкретних ситуаціях в умовах нових трендів та законодавства, що змінюється у сфері оцінки якості освіти.

Потреба навчання через діяльність виходить із припущення, що слухачі найбільш ефективно вчаться, працюючи над проблемами та використовуючи теоретичні знання та професійний досвід, що дає можливість подолати проблему трансформації абстрактних знань у навички, дає найкращі результати щодо освоєння навчальної дисципліни та надалі продуктивного застосування знань на практиці [6].

Отож, розроблена для педагогічних та керівних працівників системи освіти (органів управління у сфері освіти, освітніх організацій) Програма факультативу спрямована на вдосконалення професійної компетентності педагогічних працівників та діючих управлінців, де оволодіння механізмами управління якістю освіти відбувається на основі даних інформаційних систем та

ресурсів і задає якісну нову спрямованість професійної діяльності для педагогічних та керівних працівників системи освіти.

3.3. Експериментальна перевірка ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій управління якістю освіти в закладах вищої освіти

Проблема пошуку форм ефективного управління якістю освіти разом з ефективними методами роботи з інформацією та інформаційним простором розглядається як найперспективніше завдання розвитку відкритого освітнього середовища та підвищення якості освіти.

Дослідження соціальних та економічних факторів, тенденцій розвитку освіти, світового досвіду управління якістю дозволяють говорити про необхідність глибокого освоєння та використання ІКТ у цьому процесі, формування та розвитку інформаційно-комунікативної компетентності на всіх рівнях освіти. Це стає реальністю, яка визначається сукупністю зовнішніх факторів, закономірностей розвитку системи освіти, тенденцій розвитку існуючих систем управління.

Метою експерименту була перевірка підвищення якості освіти в ЗВО, яка досягається шляхом педагогічно доцільного та науково-обґрунтованого використання у навчальному процесі ІКТ як діючого чинника управління якістю освіти на основі сформованого у закладі освіти ІКТ-середовища. Експериментальна база дослідження: до участі в експерименті було залучено 10 магістрів першого курсу та 15 магістрів другого курсу денної форми спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки. Було проведено анкетування на тему «Вплив ІКТ на зростання освіченості майбутніх фахівців з управління освітніми закладами». Суттєвим в організації та проведенні анкетування було те, що їй надано системного характеру з усіма його ознаками: цілеспрямованістю та керованістю.

Відповіді на запитання анкети були наступними:

1. На запитання «Чи постійно прагнете Ви до особистісного та професійного саморозвитку у сфері управління освітнім закладом, уміння

розставляти пріоритети під час управління, ставити особисті управлінські цілі, вчитися на власному досвіді та досвіді керівників освітніх установ» 58% студентів другого та 34% першого курсу відповіли «так», невпевнені – 28% та 36% відповідно, щодо відповіді «ні», результати були наступними: у магістрів другого курсу – 16%, тоді як магістри першого курсу відповіли «ні» –50% (рис. 3.1).

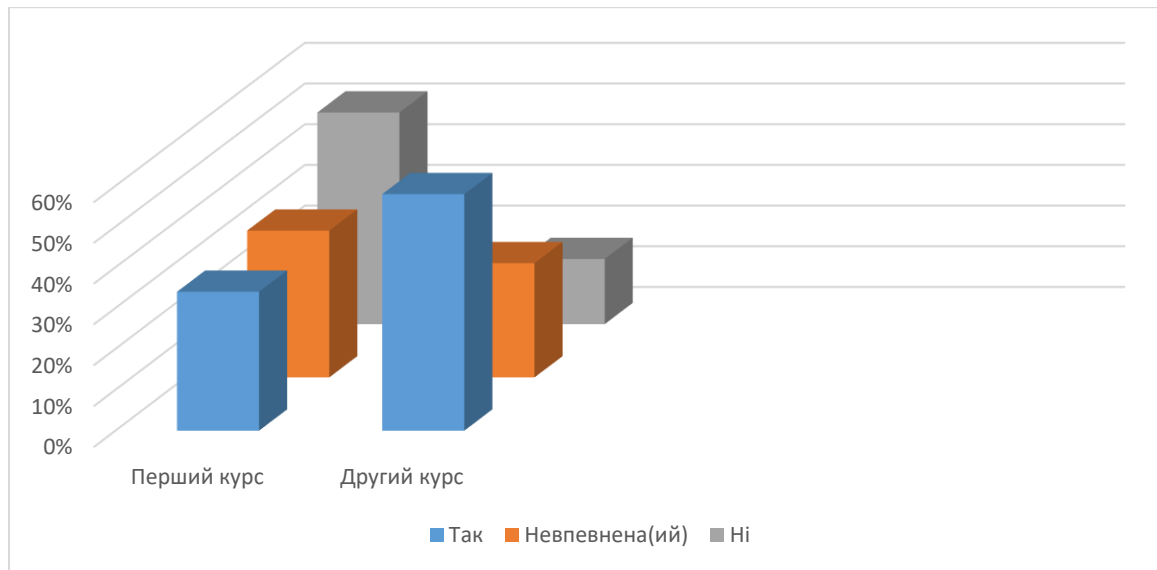


Рис. 3.1 Прагнення до особистісного та професійного саморозвитку у сфері управління освітнім закладом

2. На запитання «Чи усвідомлюєте значущість ІКТ для майбутньої професії та чи використання викладачами на заняттях ІКТ мотивує вас до виконання професійної діяльності» 94% студентів другого та 45% першого курсу відповіли «так», невпевнені – 2% та 25% відповідно, щодо відповіді «ні», результати були наступними: у магістрів другого курсу – 4%, тоді як магістри першого курсу відповіли «ні» –30% (рис. 3.2).

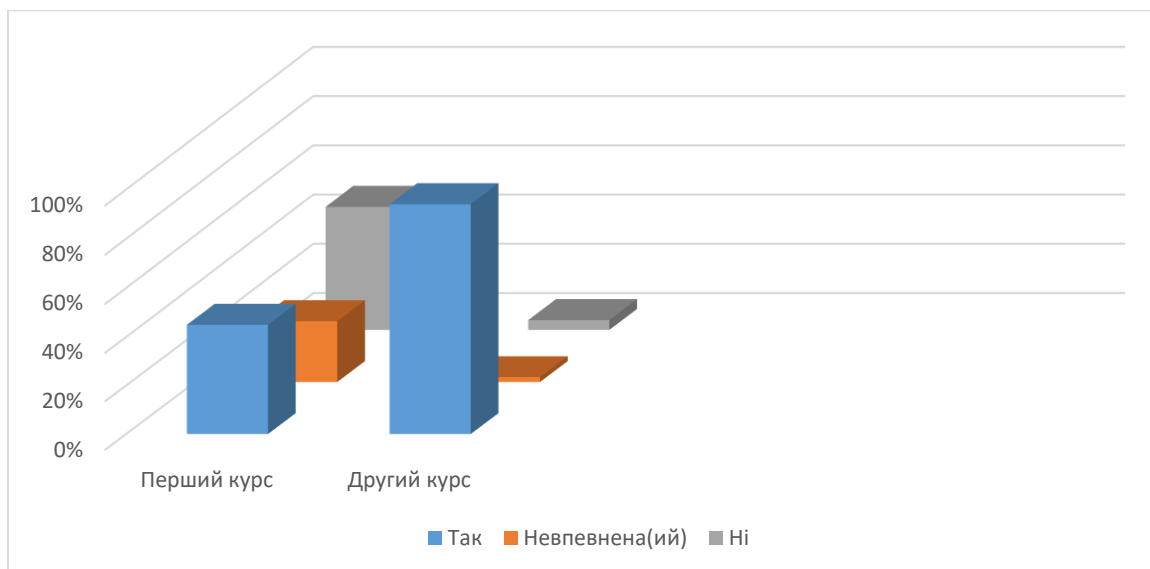


Рис. 3.2 Усвідомленість значущості ІКТ для майбутньої професії

3. На запитання «Чи оцінюєте ви переваги та недоліки конструктивного використання у навчанні в магістратурі ІКТ» 88% студентів другого та 23% першого курсу відповіли «так», невпевнені – 7% та 48% відповідно, щодо відповіді «ні», результати були наступними: у магістрів другого курсу – 5%, тоді як магістри першого курсу відповіли «ні» – 29% (рис. 3.3).

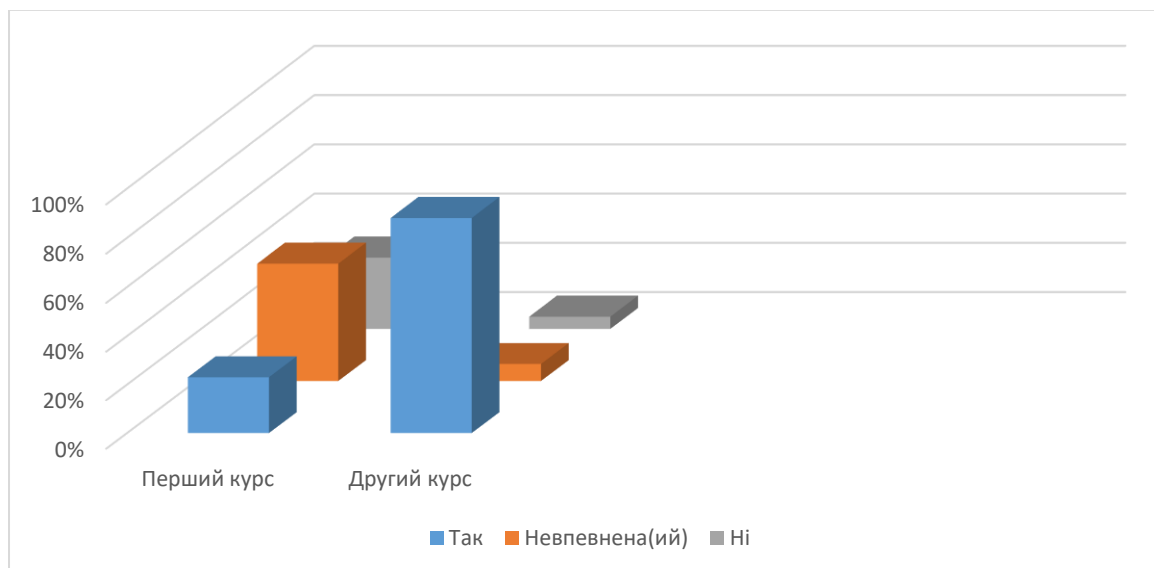


Рис. 3.3 Переваги та недоліки конструктивного використання у навчанні в магістратурі ІКТ

4. На запитання «Чи сформовані у Вас здібності забезпечувати у майбутньому якість управління освітньою установою на засадах використання у роботі ІКТ» 74% студентів другого та 11% першого курсу відповіли «так»,

невпевнені – 18% та 69% відповідно, щодо відповіді «ні», результати були наступними: у магістрів другого курсу – 8%, тоді як магістри першого курсу відповіли «ні» – 20% (рис. 3.4).

Наш досвід засвідчує, що у студентів магістратури формується стійкий інтерес до освоєння у професійної діяльності управління закладом освіти використання ІКТ, що впливатиме на якість такого управління. Здобувачі високо-активні на заняттях, що проводяться викладачами у тренінговій формі, у них актуалізувалася потреба та мотивація у розвитку професійно важливих управлінських якостей. Результатами вивчення навчальних дисциплін було виконання студентами творчих робіт з управління з використанням ІКТ

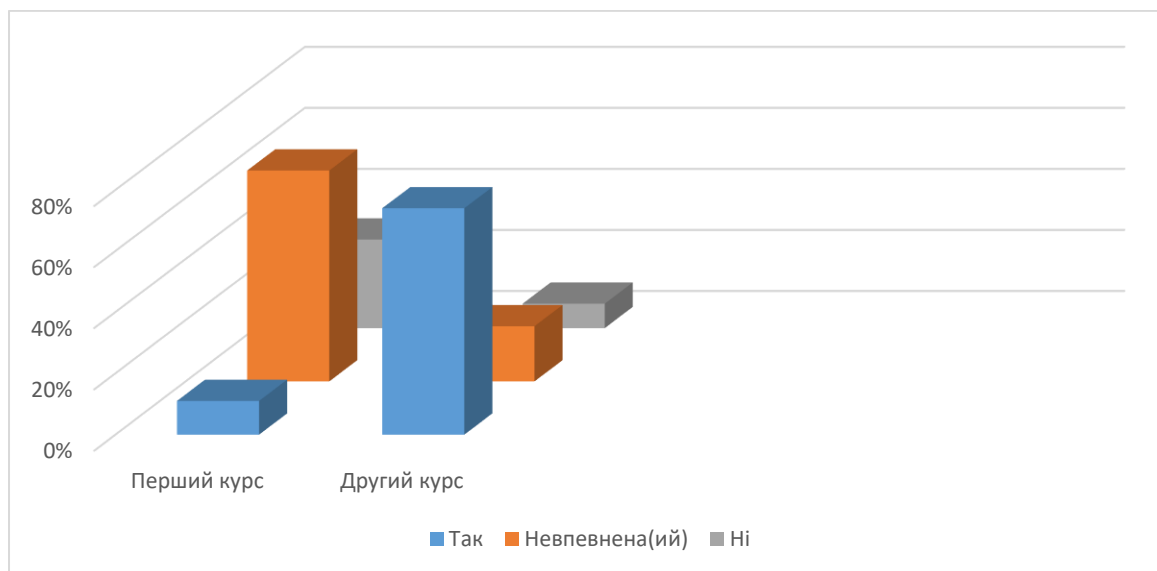


Рис. 3.4 Переваги та недоліки конструктивного використання у навчанні в магістратурі ІКТ

Можна сповна висновувати, що у магістрів другого курсу та частково першого під час результативного використання викладачем в освітньому процесі ІКТ сповна відбувається формування управлінських компетенцій, що суттєво сприяє зростання якості управління освітнім процесом, та сповна сформує дієву рефлексивну позицію. Набуті студентами магістратури якості стануть в майбутньому основою цілеспрямованого професійного розвитку та успішної управлінської діяльності.

Висновки до третього розділу

Процедури підвищення ефективності системи якості освіти опираються на нормативно-правові акти, що регулюють діяльність освітніх організацій. Рівень освітньої організації є основною ланкою в удосконаленні системи оцінювання якості освіти, оскільки освітня організація здійснює контроль за процедурами незалежного оцінювання якості освіти. Для оптимізації структури управління освітньою організацією необхідно визначити найбільш значущі для неї напрямки підготовки, проаналізувати стан організаційної структури освітніх підрозділів, спростити її для вирішення комплексу обраних завдань.

Головну роль у забезпеченні якості освіти відіграє наукова кваліфікація професорсько-викладацького складу. Якість викладання, безсумнівно, залежить не тільки від особистісних якостей педагога, а й від можливості регулярного професійного розвитку. Освіта забезпечується необхідними ресурсами для досягнення бажаного результату. До них відносяться: людський; матеріально-технічні; фінансові ресурси.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Якість освіти – це сукупність показників освітнього процесу, що визначають послідовне та ефективне формування компетентності та професійної свідомості. Якість результату освіти – усвідомлення професіоналізму, розпізнавання та реалізація індивідуальних здібностей та особливостей студентів, оволодіння методологією самоосвіти, знання, практичні навички, працевлаштування випускників, їхня кар'єра. Для ефективного управління освітою необхідно знати об'єктивні тенденції її розвитку та її закономірності. Під якістю управління освітнім закладом розуміють сукупність властивостей і особливостей, що визначають його гідність і високу оцінку.

2. Різноманітний характер розвитку інформаційних та комунікаційних технологій визначає актуальність вивчення питань їх використання у системі освіти. Використання викладачами в освітньому процесі ІКТ сприяє руйнуванню рамок традиційного освітнього процесу; а їх результативне використання веде до подолання вікових, часових та просторових бар'єрів. Особливість застосування інформаційних та комунікаційних технологій обумовлена їхньою прискорювальною функцією. Вони реалізуються у складі інтерактивного освітнього середовища, що інтегрує контент з навчальних предметів та сучасні педагогічні технології, забезпечуючи зв'язність змістовних, методичних та технологічних компонентів навчання та реальну можливість підвищення якості освіти.

3. Під управлінням якістю освіти розуміємо цілеспрямований і безперервний вплив на процеси та умови освітньої діяльності, що забезпечує досягнення результатів освіти, які найбільше відповідають потребам різноманітних груп споживачів освіти. До основних принципів управління якістю віднесено такі: орієнтація на споживача, лідерство керівництва, залучення персоналу до керування організацією, постійне поліпшення діяльності організації, прийняття рішень з урахуванням фактів, створення взаємовигідних відносин із партнерами та організаціями. Важливим є процесний та системний підходи до управління якістю освіти.

4. Система управління якістю дозволяє досягати постійного вдосконалення процесу надання освітніх послуг на основі системного підходу до управління та

досягати якості підготовки фахівців за допомогою забезпечення якості освітнього процесу, а також ефективно використовувати наявний кадровий, матеріально-технічний, інформаційний та фінансовий потенціал навчального закладу. При здійсненні моніторингу якості освіти необхідно враховувати, весь комплекс питань, починаючи від навчально-методичного забезпечення ЗВО, завершуючи кадровим забезпеченням освітнього процесу. Ці проблеми є актуальними для системи вищої освіти.

5. Створення у ЗВО системи об'єктивної оцінки фахової підготовки студентів передбачає використання сучасної технології тестування, розробку та використання контрольних вимірювальних матеріалів, надійної стандартизованої системи проведення контролю, програмно-інструментальних засобів, що дозволяють здійснювати обробку результатів та їх пред'явлення у інформаційні системи різних користувачів.

6. Якість освіти є єдиною характеристикою системи освіти, яка відображає ступінь відповідності ресурсного забезпечення, освітнього процесу, результатів навчання нормативним вимогам, суспільним та особистим очікуванням. Під оцінкою якості освіти розуміємо оцінку якості навчальних досягнень учнів і ефективності освітнього процесу. Активність якості освіти визначається змінами вимог суспільства, ринку праці, споживачів, а також цілями освіти.

7. Якість освіти нині визначається як сукупність властивостей навчання, які відповідають сучасним вимогам педагогічної теорії і практики й можуть задовольнити освітні потреби особистості, суспільства і держави. Підготовка фахівців із супроводу механізмів управління якістю освіти повинна носити комплексний та практико-орієнтований характер навчання, що дозволяє забезпечити усунення дефіцитів та запобігання їх виникненню в процесі здійснення цього напряму професійної діяльності.

8. Задля реалізації компетенції методичного супроводу механізмів управління якістю освіти у педагогічних працівників системи освіти є необхідність набуття ними чотирьох груп компетенцій: правова, комунікативна, психолого-педагогічна, методична магістрами спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки, ОПП «Управління закладами освіти» за проходження Програми факультативу «Супровід механізмів управління якістю освіти». Його

метою є сприяння вдосконаленню професійних компетентностей педагогічних та керівних працівників, які в майбутньому будуть залучатися до методичного супроводу механізмів управління якістю освіти.

9. Програма факультативу передбачає різні форми роботи зі слухачами: лекція з елементами практичного заняття, групове проектування, семінари, ділові ігри, інтерактивна лекція, практикуми, що сприяє підвищенню інтенсивності та результативності навчання слухачів. Проведено дослідження: із 10 магістрами першого курсу та 15 магістрами другого курсу денної форми спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки, що передбачало їх участь в анкетуванні на тему «Вплив ІКТ на зростання освіченості майбутніх фахівців з управління освітніми закладами».

10. Проведене дослідження підтвердило, що у студентів магістратури у процесі навчання формується стійкий інтерес до набуття професійних якостей з управління закладами освіти із використанням ІКТ, які результативно впливають на якість такого управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азізова К. Етапи моніторингу якості освіти у вищому навчальному закладі. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/7557/1/Azizova.pdf>
2. Андрусенко С. І., Бугайчук О. С., Подпіснєв В. С. Процесна модель управління якістю освіти у вищих навчальних закладах. Вісник Національного транспортного університету, 2019. №3. С. 3–13.
3. Анненкова І.П. Моніторинг якості освіти у ВНЗ <http://e-learning.onu.edu.ua>
- 3 а. Базовий компонент дошкільної освіти в Україні [Електронний ресурс]. URL: <http://mon.gov.ua/activity/education/doshkilna/basic1/>
- 4 Білокопитов В. Моніторинг як важлива складова процесу забезпечення якості вищої освіти. Інноваційний розвиток вищої освіти: глобальний та національний виміри змін. Вид-во СумДПУ ім. А.С. Макаренка, 2015. Т. 1. С. 80–82.
- 5 Бобеляк Н. Модель внутрішньошкільного моніторингу як інноваційний підхід до управління якістю освіти в загальноосвітньому навчальному закладі. Виховна робота в школі. 2016. № 12. С.14–18.
- 6 Бобровський М. В., Горбачов С. І., Заплотинська О. О., & Ліннік, О. О. (2021). Абетка директора. Рекомендації до побудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладі загальної середньої освіти. Державна служба якості освіти. <https://sqe.gov.ua/abetka-dlyadyrektora-2021>
- 7 Бойчук Ю. Д., Боярська-Хоменко А. В. (2022). Інноваційна діяльність керівника закладу вищої освіти в системі внутрішнього управління якістю. Засоби навчальної та науково-дослідної роботи, (58), 7-16.
- 8 Бойчук Ю., Боярська-Хоменко, А. (2021). Досвід інновацій загально-педагогічної підготовки майбутніх учителів. Дидактика, №3, С. 37–43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5972567>
- 9 Болтянська Н.І. Дуальна система освіти як засіб професійної мобільності випускників вищих навчальних закладів / Н.І. Болтянська, О.В. Болтянський // Зб. наук.-метод. праць ТДАТУ «Удосконалення освітньовиховного процесу в вищому навчальному закладі».- Мелітополь, 2018.- С. 20-26.

10 Болтянський Б.В. Організація самостійної роботи студентів засобами інформаційних технологій / Л.О. Болтянська, Б.В. Болтянський // Збірник науково-методичних праць "Удосконалення освітньо-виховного процесу в вищому навчальному закладі", Випуск 20.- Мелітополь, 2017. С.34–38.

11 Болтянський Б. В. Сутність і структура самостійної роботи студентів в умовах особистісно орієнтованого навчання/ Б.В. Болтянський, О.О Дереза, С.В. Дереза // Зб. наук.-метод. праць ТДАТУ «Удосконалення освітньо-виховного процесу в вищому навчальному закладі». Мелітополь, 2018. С.146-150.

12 Болтянський О.В. Проведення експертизи якості знань в системі підготовки бакалаврів у ТДАТУ / О.В. Болтянський, Н.І. Болтянська // Зб. наук.-метод. праць ТДАТУ «Удосконалення освітньо-виховного процесу в вищому навчальному закладі». Мелітополь, 2018. С. 36–40.

13 Волярська О. С. Напрями розвитку вищої освіти в Україні в умовах нестабільності. Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи.2020. Вип.2(18). С. 34–43. <https://doi.org/10.35387/od.2>

14 Ворожбіт-Горбатюк В., Боярська-Хоменко А., Доценко С. Предметно-методична компетентність вчителя через призму менторингу в закладі освіти. Академічні студії. Серія «педагогіка», 2021. №2(3). С. 133–139. <https://doi.org/10.52726/as.pedagogy/2021.3.2.21>

15 Гаркавенко С. С. Управління якістю освітньої діяльності в аспекті інформаційно-комунікаційних технологій / С. С. Гаркавенко, О. Б. Моргулець, В. М. Павленко // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах глобалізації» : тези доповідей, м. Київ, 4 жовтня 2019 р. Київ : КНУТД, 2019. С. 11–12. https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/14423/1/PIONBUG_20191004_P011-012.pdf

16 Горда І.М. Методичне забезпечення моніторингу навчальних досягнень з математики студентів вищих аграрних навчальних закладів: автор. дис. на здоб. наук. ступ. канд.. пед. наук зі спеціальності 13.00.02 – теорія та методика навчання (математика). Київ, 2014. 23 с.

17 Гриценко В. Критерії ефективності створення і впровадження інформаційно-аналітичної системи управління в освітній процес університету // Інформаційні технології і засоби навчання, 2017. Том. 61. №5. С. 233–244.

18 Гук Б. М. Сучасні проблеми правового регулювання викладацької діяльності керівника закладу вищої освіти України на умовах внутрішнього сумісництва. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право, 2023. №1(79). С. 304–310.

19 Енциклопедія. [Електронний ресурс] / Wikipedia 2020 р. : <https://en.wikipedia.org/wiki/Moodle>

20 Закон України «Про вищу освіту» від 01 липня 2014 року № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18/paran65#n65>

21 Закон України «Про освіту» від 05 вересня 2017 року № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

22 Зацарна В. Якість освіти як національний пріоритет. Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка. Суми: Університетська книга. 2007. С. 45–49.

23 Зінченко В.О. Моніторинг якості навчального процесу у вищому навчальному закладі : монографія. Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. 360 с.

24 Зінченко В.О. Освітній моніторинг як складова ефективного управління якістю освіти: [Електронний ресурс]. [http:// irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe)

25 Ісаєва О. Вектор реформування вищої освіти в умовах глобалізації. Молодь і ринок. 2021. № 7-8(193-194). С.29–32.

26 Каденюк О. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в освітній діяльності. Перспективи та інновації науки, 2022. №10 (15).

27 Калініна О.Г. Система управління якістю освіти у вищих навчальних закладах США: дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук зі спеціальності 13.00.06 – теорія та методика управління освітою. Старобільськ, 2015. 259 с.

28 Карплюк С., Вакалюк Т. Огляд функціональних можливостей програмного забезпечення для управління освітнім процесом закладу вищої

освіти // Інформаційні технології і засоби навчання, 2018. Том 65. №3. С. 262–276.

29 Козарь Т. П. Реалізація держаної політики в галузі освіти на місцевому рівні. Право та державне управління, 2020. №2. С. 321–325. <https://doi.org/10.32840/pdu.2020.2.48>

30 Комаров В. Якісна вища освіта потребує інтернаціоналізації. Освіта України. 2013. № 13. С. 18–19.

31 Кондур О. С. Міжнародні модернізації освітніх систем у сфері управління якістю та забезпечення сталості. Управління системами післядипломної освіти для сталого розвитку : [колективна монографія] / за заг. редакцією Рідей Н. М. Київ : Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2019. С. 129–173.

32 Кондур О. С. Транскордонна модернізація освітніх систем за умов глобалізації. Управління системами післядипломної освіти для сталого розвитку : [колективна монографія] / за заг. редакцією Рідей Н. М. Київ : Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2019. С. 97–129.

33 Кондур О.С. Система професійної підготовки майбутніх фахівців із якості освіти у ЗВО: дис. на здоб. наук. ступ. док. пед. наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Київ, 2019. 532 с.

34 Копитко М. І. Управління інноваціями: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни у схемах і таблицях. Львів: ЛьвДУВС, 2019.

35 Кравченко О. І. Стратегічні напрями з підвищення якості освіти університетів України. Інноваційна педагогіка. 2019. Вип.19. Т.3. С.160-164/

36 Кравченко О.І. Моделювання стратегічного розвитку університету : монографія/ Х. : Вид-во : Іванченка І. С., 2017. 398 с.

37 Кулик О.Є. Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій: автор. дис. на здоб. наук. ступ. канд. пед. наук зі спеціальності 13.00.06 – теорія і методика управління освітою. Київ, 2017. 25 с.

38 Лист Міністерства освіти та науки України «Щодо забезпечення академічної доброчесності у закладах вищої освіти» № 1/9-565 від 24.10.2017 р. URL: http://nmv.zsmu.edu.ua/upload/doc_nmv/sistema_zvo/lyst_mon.pdf

39 Лист МОН України «До питання уникнення проблем і помилок у практиках забезпечення академічної доброчесності» № 1/9-263 від 20.05.2020 р. URL: http://nmv.zsmu.edu.ua/upload/doc_nmv/sistema_zvo/lyst_mon_1_9-263.pdf

39 а. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти. Наказ Міністерства освіти і науки України від «01» червня 2017 № 600 (зі змінами); Національний класифікатор України «Класифікатор професій ДК 003:2010» https://hrliga.com/index.php?module=norm_base&op=view&id=433

40 Мозальов В. Є. Моніторинг якості освіти: вітчизняний та зарубіжний досвід / В. Є. Мозальов // Вісник Національного університету оборони України. 2014. Вип. 5. С. 99-104. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnaou_2014_5_21_5

41 Моргулець О.Б. Управління вищим навчальним закладом як суб'єктом ринку : монографія. К.: КНУТД, 2017. 454 с.

42 Ольшанська О. В., Павленко В. М. Сучасні вектори розвитку освітніх процесів у закладах вищої освіти. Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах глобалізації: Матеріали III Міжнар. наук.-прак. конф., 8 жовтня 2021 р. Київ: КНУТД, 2021. С. 62–64.

43 Павленко В. М., Пономаренко І. В. Використання інформаційних технологій для моніторингу освітніх програм // Національний науково-практичний форум. 2022. С. 6. <https://science.uipa.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/Science-Innovations-Quality.pdf#page=7>

44 Попова О. В., Денисенко А. О., & Васильєва С. О. Моніторинг якості освіти в сучасних ЗВО. Теорія та методика навчання та виховання, 2021. №51, С. 133–145. <https://doi.org/10.34142/23128046.2021.51.13>

45 Про вищу освіту: Закон України. № 1556-VII. (2014). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-VII#Text>

45 а. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій : Постанова Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341 [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF#n37>

46 Про освіту: Закон України. № 2145-VIII. (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

47 Про затвердження Порядку проведення моніторингу якості освіти : Наказ МОН України від 16 січня 2020 р. № 54. Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0154-20#n14>

48 Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року : Указ Президента України, Стратегія від 25.06.2013 № 344/2013. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>

49 Про утворення Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти: Постанова КМУ від 15 квітня 2015 р. № 244. Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/244-2015-%D0%BF/ed20190828#Text>

50 Прокопенко, А. І., & Рогова, Т. В. Управління в сучасній системі освіти. Харків: ХНПУ. 2013. С. 17–23.

51 Проценко І. І., Гудименко К.М. Моніторинг як інструмент визначення якості освіти. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 2015, № 4 (48). URL: <https://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/1573/1/Monitoring%20yak%20instrument%20.pdf>

52 Пшенична Л.В. Рейтинг викладача як індикатор якості освіти. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2014. № 1 (35). С. 368–378.

53 Роєнко А. Якісна підготовка майбутніх студентів – важливе завдання середніх закладів освіти. Вища школа. 2009. № 2. С. 72–75.

54 Сбруєва, А. А. Актуальні проблеми управління якістю освіти: теорія, історія, інноваційні технології. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка. 2017. С.18–22.

55 Скляр О.Г. Технологія інтерактивного навчання / О.Г. Скляр, Р.В. Скляр // 36. наук.-метод. Праць ТДАТУ «Удосконалення освітньо-виховного процесу в вищому навчальному закладі». Мелітополь, 2013. С. 155-158.

56 Станкевич І. В., Палілова Т.В. Проблеми управління якістю підготовки фахівців у вищих навчальних закладах України. URL: http://www.rusnauka.com/8_DN_2011/Economics/6_81494.doc.htm

- 57 Суліма Є. М. Інтернаціоналізація вищої освіти в контексту сучасних тенденцій цивілізаційного розвитку. Педагогічні науки. 2018. Вип. LXXXIV(2). С. 169-173. <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/710096.pdf>10
- 58 Сушенцева Л. Л., Петренко Л. М., & Житник Н. В. (ред.). Управління якістю освіти: досвід та інновації. Павлоград: ІМА прес., 2018. С. 45.
- 59 Темченко, О. В. Професійна підготовка сучасного менеджера: проблеми та шляхи їх подолання. Управління школою, 2020. №22–24(646–648), С. 30–42.
- 60 Управління якістю освіти: досвід та інновації: колективна монографія/ під заг. ред. Л.Л. Сушенцевої, Н.В. Житник. Дніпропетровськ: ІМАпрес, 2014. 462 с.
- 61 Чернов М. М., Конопляник Л. М., & Пришупа Ю. Ю. (2023). Педагогічна вища освіта України 2022-2026 рр. <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/110>
- 62 Чорна О. В. Розвиток системи моніторингу якості вищої освіти в Німеччині: дис. на здоб. наук. ступ. канд.. пед. наук зі спеціальності 13.00.01 – загальна педагогіка та історія педагогіки. Кривий Ріг, 2015. 266 с.
- 63 Шаповалова О. В., Кондратюк С. М., Павлущенко Н. М. Управління якістю в сучасному закладі вищої освіти: методологічний аспект. In The 12 th International scientific and practical conference “Progressive research in the modern world”(August 17-19, 2023) Science Publisher, Boston, USA. 2023. 310 p. (p. 172).
- 63 а. Якісна і доступна дошкільна освіта. Короткий звіт за результатами публічних консультацій. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/doshkilna/-publicconsultation/2020-03-27-zvit-2-doshkilna-pk.pdf>
- 64 Ageicheva A., Hunchenko Yu. Grammar Peculiarities of Scientific and Technical Translation in Construction Sphere. International Journal of Engineering&Technology, 7 (3.2) (2018), pp. 559–562.
- 65 Alvarez-Alonso M.J., Scott R., Morales-Muñoz I. COVID-19: Mid-and Long-Term Educational and Psychological Consequences for Students and Educators. Frontiersin Psychology. Section Neuropsychology. 2022. April 18. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.9030222>

66 Blossfeld P.N. How do macro- and micro-level change interact in the emergence of educational outcomes? *Sociology Compass*. 2022. September 20. DOI:<https://doi.org/10.1111/soc4.130423>.

67 Bukhkalov S., Ageicheva, O. Komarova. Distance learning main trends. Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я: тези доповідей XXVI міжн. н-пр. конф. MicroCAD-2018, 16-18 травня 2018р. Ч. II / за ред. проф. Сокола Є.І. Х.: НТУ «ХПІ». 2018. С. 205.

68 Bukhkalov S.I., Ageicheva A. Complex projects development problems. Інформаційні технології: наука, техніка, технології, освіта, здоров'я: тези доповідей XXVII Міжн. н-практ. конференції (MicroCAD-2019), 15-17 мая 2019 р.: у 4 ч. Ч. II. / за ред. проф. Сокола Є.І. Харків: НТУ «ХПІ». С. 220.

69 Gribovych A., Melnyk Y. Actualization of Leadership as a key category of neoeconomical community: socio-cultural and educational aspects. *Journal of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University*. 2019. Vol. 6, No. 1. P. 50–59.

70 Kolomiets N.A. An Analysis of Current Trends in the Organization and Optimization of Higher Education in Ukraine in the Context of Modernization. *Science and Education: a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2022. X(103), Issue: 265. P. 24–27. DOI: <https://doi.org/10.31174/SEND-PP2022-265X103-03>

71 Kondur O. Bildungs-Prozess bei der Integration von Humanisierung der Gesellschaft und der Weltanschaulichen Grundlagen der Bildung. *Scientific Bulletin of Heli – Section pedagogy*. 2018. P. 11–22.

72 Kondur O. S. The main tendencies of transformation of educational systems in the context of ideological foundations of global social development. *Spółeczeństwo. Edukacja. Język*. 2018. Vol. 7. P. 203–215. [https://doi.org/10.19251/sej/2018.7\(16\)](https://doi.org/10.19251/sej/2018.7(16))

73 Mykhaylyshyn G., Kondur O. Aspects of globalization of education in the context of system globalization. *Edukacja Technika – Informatyka : kwartalnik naukowy*, 2018. no 3(25). P. 84-90.

74 Nguyen L. A. (2021). Management Innovation: A Critical Review. *Journal of organisational studies and innovation*, 8(1), 31–51. <https://doi.org/10.51659/josi.19.118>

75 Oguguo B. C. E., Nannim F. A., Agah J. J., Ugwuanyi C. S., Ene C. U., & Nzeadibe A. C. (2021). Effect of learning management system on student's performance in educational measurement and evaluation. *Education and Information Technologies*, 26(2), 1471–1483. <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10318-w> 5.

76 Pavlenko V. Innovative technologies in distance education / V. Pavlenko, I. Ponomarenko, A. Turan // *Мехатронні системи: інновації та інжиніринг*, 2021. С. 235–236.

77 Tippet T.P., Lee J. J. Looking Back to Move Forward: Understanding Progressive Education in the 21st Century. *Journal of Applied Learning in Higher Education*. 2019. No 8. P.79-98. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1285555.pdf> 5.

78 Visvizi A., Lytras M., & Sarirete A. (ed.) (2019). *Management and Administration of Higher Education Institutions in Times of Change*. <https://doi.org/10.1108/9781789736274>

ДОДАТКИ

Додаток Б

Анкета

«Вплив ІКТ на зростання освіченості майбутніх фахівців з управління освітніми закладами»

Шановні магістри! Будь ласка, оцініть використання викладачами ІКТ та їх вплив на зростання вашої освіченості щодо управління освітнім закладом у майбутньому

1. Чи постійно прагнете Ви до особистісного та професійного саморозвитку у сфері управління освітнім закладом, уміння розставляти пріоритети під час управління, ставити особисті управлінські цілі, вчитися на власному досвіді та досвіді керівників освітніх установ.

- а) так;
- б) невпевнена (ий);
- в) ні.

2. Чи усвідомлюєте значущість ІКТ для майбутньої професії та чи використання викладачами на заняттях ІКТ мотивує вас до виконання професійної діяльності.

- а) так;
- б) невпевнена (ий);
- в) ні.

3. Чи оцінюєте ви переваги та недоліки конструктивного використання у навчанні в магістратурі ІКТ.

- а) так;
- б) невпевнена (ий);
- в) ні.

4. Чи сформовані у Вас здібності забезпечувати у майбутньому якість управління освітньою установою на засадах використання у роботі ІКТ.

а) так;

б) невпевнена (ий);

в) ні.

Дякуємо за заповнення анкети!