

**ФРАНЧУК Леся**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри державного і муніципального управління Попович Т.М. )

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

Якісна освіта сьогодні розглядається як один з індикаторів високої якості життя, інструмент соціальної стабільності і злагоди, економічного зростання та інноваційного соціально орієнтованого розвитку країни. В такому сенсі актуалізуються питання приведення змісту та структури освіти у відповідність до вимог замовників та потреб ринку праці; розвиток системи оцінки якості освіти та затребуваності освітніх послуг; належної організації освітнього процесу; підвищення якості надання освітніх послуг, забезпечення доступності всіх верств населення до якісної освіти.

Гострота питань управління якістю в загальноосвітніх закладах пояснюється їх розгалуженою мережею, не розробленістю критеріїв оцінки якості надання освітніх послуг, відсутністю єдиного підходу до організації надання таких послуг, відсутністю чітких механізмів оцінювання діяльності навчальних закладів, переважною орієнтацією на застарілі принципи управління пелагічним персоналом та організації навчально-виховного процесу.

Як свідчить аналіз наукових досліджень, якість надання освітніх послуг лежить в декількох площинах: міжнародних вимог та стандартів якості освіти; концептуальних засад формування освітньої політики держави; механізмів державного управління освітою, в т.ч. якістю освіти; організаційних аспектах надання освітніх послуг; якості ресурсного забезпечення освітнього процесу; стану та динаміки розвитку ринку освітніх послуг; потреб замовника та вимог ринку освітніх послуг.

В системі забезпечення якості надання освітніх послуг важливе місце займають концептуальні засади формування освітньої політики держави та діючі механізми управління освітою, в т.ч. загальноосвітньою. Сьогодні вони виписані в низці законодавчих та нормативних актів, вітчизняних стандартах, доктрині, концепціях та

програмах з питань розвитку освітньої галузі.

Найчастіше якість освітніх послуг розглядають як комплексну характеристику процесу їх надання та отриманого результату, який має задовольняти потреби усіх зацікавлених сторін. Вважається що за змістом така якість є поєднанням трьох складових – якості навчання, якості його організації та результату навчання. Перша складова дозволяє охарактеризувати стан матеріальної та технічної бази освітнього закладу, обсяг навчально-методичної літератури, рівень кваліфікацію педагогів, результативність практик, якість навчальної бази тощо. У другій складовій поєднуються такі компоненти навчального процесу, як організація навчання, система управління, контрольні заходи, рівні засвоюваності матеріалу, позитивна мотивація та зацікавленість навчатися.

Зважаючи на важливість проблеми підвищення якості освітньої послуги можна виокремити внутрішні і зовнішні її характеристики. До внутрішніх характеристик якості освітньої послуги віднесемо такі:

а) якість освітнього середовища, що включає ефективність управління освітнім процесом, його ресурсне забезпечення, кадровий потенціал ЗОШ);

б) якість реалізації освітнього процесу, що оцінюється такими параметрами як зміст освіти, її науковість та доступність, педагогічна майстерність, якість підручників, ефективність засобів і технологій навчання;

в) якість результатів освітньої діяльності, яка вимірюється рівнем навчальних досягнень учнів, розвитком їх мислення, творчості, ступенем соціальної адаптації тощо.

Зовнішніми показниками якості освіти є характеристика її як соціальної інституції, що вказує на ефективність функціонування усієї освітньої системи, вплив на суспільні процеси, рівень задоволеності потреб громадянина та держави загалом. До таких характеристик можна віднести: доступність до якісної освіти усіх верств громадян, її відповідність встановленим освітнім стандартам, рівень задоволення запитів на якісну освіту, наступність у навчанні, пошук перспектив для професійної освіти та здобуття фаху тощо).

В структурі якості надання освітньої послуги можемо виділити такі

основні її складові: якість системи управління освітнім закладом; якість змісту освітніх програм; якість ресурсного забезпечення надання освітньої послуги; якість організації навчального процесу; якість педагогічного персоналу; якість учнів як особистостей; якість навчально-методичного забезпечення надання освітньої послуги; якість управлінських технологій; якість методик та технологій навчання.

Вирішення завдань підвищення якості освітніх послуг лежить в площині побудови дієвого механізму управління якістю надання освітніх послуг, який би ґрунтувався на потужній системі інформаційного забезпечення та впровадження в освітню галузь адекватних систем якості та ефективних оцінних технологій. Управління якістю є комплексним та скоординованим процесом впливу на якість надання освітніх послуг та організації навчального процесу з метою досягнення найбільшої відповідності параметрів функціонування та результатів діяльності освітнього закладу необхідним вимогам, нормам, стандартам та очікуванням. Практично, такий процес передбачає реалізацію управлінських рішень щодо підтримання та поліпшення якості надання освітньої послуги, підвищення загальноосвітнього та культурного рівня учнів, а також збільшення результативності функціонування навчального закладу в цілому.

Основні засади управління якістю освітніх послуг у закладах загальноосвітньої середньої освіти найбільш успішно можна реалізувати на основі положень, вимог і рекомендацій, закладених в міжнародних стандартах якості ISO серії 9000 та узгоджених стандартах і рекомендаціях із забезпечення якості освіти, вироблених європейським співтовариством. При цьому важливим є врахування досягнень передової педагогічної науки та досвід створення комплексних систем управління якістю у вітчизняній та в зарубіжній практиці.

При побудові системи управління якістю надання освітніх послуг у конкретному навчальному закладі важливо, також, враховувати закономірності управління навчальним і виховним процесом. В його зміст [2] закладаються такі специфічні ознаки як: наявність наукової підсистеми в організації управління; аналітичність, прогнозованість, циклічність та неперервність процесу управління; можливість поєднання централізації і децентралізації в управлінні; повнота реалізації загальних

(передусім, технологічних) функцій управління освітнім закладом; відповідність мети, змісту та технологій управління; взаємовплив та взаємоузгодження керуючої і керованої підсистем управління; оптимальність співвідношення стратегічного і оперативно-регулятивного управління; залежність результатів управління від розвитку творчого потенціалу педагогів і учнів; зворотній зв'язок між системою управління та споживачами освітніх послуг.

При створенні та впровадженні системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах слід дотримуватись базових положень Концепція розвитку освіти України та Національної доктрини розвитку освіти XXI століття, таких як [2] : підвищення ефективності системи гарантій якості надання освітніх послуг; запровадження нової етики управління в загальноосвітньому навчальному закладі, яка ґрунтується на принципах позитивної мотивації та взаємоповаги; забезпечення прозорості процедур розроблення, експертної оцінки та апробації нормативних документів з якості освіти; створення дієвих систем моніторингу та оцінки ефективності прийнятих управлінських рішень, підвищення їх впливу на якість надання освітніх послуг на всіх управлінських рівнях; організація процесів експериментальної перевірки і експертизи освітніх інновацій та технологій; підвищення професійної компетентності керівництва на всіх рівнях управління освітою.

#### *Література:*

1. Доступність та якість загальної середньої освіти: стан і шляхи поліпшення : Рекомендації парламентських слухань // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1327-18>
2. Концепція розвитку освіти України на період 2015–2025 років // Проект [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://mon.gov.ua>