

# ЯКІСТЬ ОСВІТИ

## ЯК КЛЮЧОВА КАТЕГОРІЯ

### МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ

Т Е П І КІЛЬОВА Г. О.

Н УДК 37.014.6:005.6

Д У СУЧАСНИХ умовах систе-  
Е ма освіти є основним соціальним  
Н інститутом, що визначає розвиток суспільства  
Ц й держави. Нині освіта взагалі та вища освіта  
І зокрема визначає головний на сучасному етапі  
ї складник управління державою – формуван-  
ня майбутнього, тобто розвиток, рух уперед.  
Р Решта ж цих складників відповідають за ут-  
О римання стабільності та збереження нако-  
з пиченого розвитку [1, с. 32]. Отже, саме  
В поліпшення якості освіти є одним з голов-  
И завдань сучасної політики в галузі осві-  
Т ти, національним пріоритетом і передумо-  
К вою національної безпеки держави, умовою  
У реалізації права громадян на освіту [2].

В Досягнення якісно нового стану сучасно-  
И го суспільства не є можливим без кардиналь-  
Щ ного покращення рівня підготовки фахівців  
О вищої кваліфікації, зокрема й для системи ос-  
ї віти, яка, своєю чергою, має вирішувати зав-  
Ш дання, пов'язані з професійною підготовкою.  
К Працюючи над практичним приєднанням до  
О Болонського процесу, Україна здійснює мо-  
Л дернізацію освітньої діяльності в контексті  
И європейських вимог, тому якість освіти охоп-  
лює всі основні функції та напрями діяльності  
в цій галузі: якість викладання, підготовки й  
досліджень, а це означає якість відповідного  
персоналу й програм та якість навчання як  
результат викладання й досліджень.

Метою статті є з'ясування сутності поняття «якість освіти» в аспекті поєднання педагогічної та управлінської науки, тобто в контексті менеджменту освіти, адже саме ці поняття є базовими в сучасних процесах реформування освітньої галузі в контексті болонського процесу.

Учення про якість створювалося на філософсько-методологічній базі, розвиваючись від ідей Платона, Аристотеля до сучасної ква-

ліметричної науки (парадигми). Уперше категорію «якість» трактував давньогрецький філософ Платон. Він позначив нею першопочаток як ідеальні або духовні субстанції [3, с. 223]. Пізніше Аристотель для опису світу речей запропонував систему категорій, у переліку яких були «якість», «кількість», «відношення», а також «перша й друга сутності», які означали в родовидовій субординації конкретні речі й спільні для них конкретні види матерій, що об'єднують ці речі в класи. Якості (а разом з ними й речі) розумілись уже не як ідеальні, а як матеріальні [4, с. 12].

У системних дослідженнях природи якості, здійснених Аристотелем, розроблена класифікація якостей, сформульований принцип цілісності, що стверджує, що якість цілого не обмежена сумою якостей його частин, і розроблене уявлення про ієрархічну структуру якості матеріальних об'єктів. У цьому вченні з'явилося «якісне» розуміння кількості, зарахування якості до типу динамічних систем і встановлення внутрішньої різномірності якостей.

Далі ця категорія була розвинена в працях Гегеля, який започаткував та розвинув теорію діалектики на ідеалістичній основі, яка замінила метафізичні вчення. Гегель визначив якість як тотожну з буттям визначеність; якщо щось втрачає свою якість, то воно перестає бути тим, чим воно є.

Звернімося ще до класиків марксизму. Так, К. Маркс розумів якість як систему, виокремлюючи при цьому методологічний прийом, суть якого полягає в розгляді одного явища у двох якісних аспектах – з погляду якісної природи явища і з погляду якісної специфіки цього ж явища [5, с. 31].

Аналіз концепцій Гегеля й Маркса приводить до висновку про виділення ними трьох видів якостей: природні, матеріально-структурні якості, функціональні якості й системні якості. Відзначимо надзвичайну важливість

відкритих ними соціальних якостей і відношень для вивчення складних об'єктів, зокрема соціальних, до яких належить і освіта.

Енциклопедичні тлумачення розкривають філософське розуміння якості, як, наприклад, визначення, запропоноване в словнику С. Ожегова: якість – це наявність істотних ознак, властивостей, особливостей, що відрізняють один предмет або явище від інших [6, с. 241].

Отже, якість – філософська категорія, що виражає сукупність істотних ознак і особливостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеності. Якість предмета або явища зазвичай не зводиться до окремих його властивостей. Вона пов'язана з предметом як цілим, охоплює його повністю й невіддільна від нього. Тому поняття якості пов'язане з буттям предмета. Предмет не може, залишаючись самим собою, утратити свою якість.

Сьогодні категорія «якість» міцно ввійшла й у галузь освіти, і в арсенал педагогічних понять із узагальненим значенням навантаженням як сукупність певних властивостей, що характеризують сутність об'єкта й відмінність його від інших. У полі зору дослідників перебуває феномен «якості освіти», при цьому констатуємо наявність різних дослідницьких концепцій і наукових підходів до його розуміння.

Якість освіти – синтетична категорія, що відображає всі компоненти й аспекти розвитку освіти як системи.

Категорію «якість» у педагогічній теорії й практиці активно застосовувалася для аналізу й інтерпретації різних явищ педагогічної дійсності в межах моніторингових досліджень. Одним з напрямків такого аналізу є системний розгляд якості знань учнів і шляхів його вдосконалення. Так, якість набутих учнями в школі знань, прямо пропорційно пов'язана з їхнім успішним навчанням у вищому навчальному закладі, а якість знань випускників ВНЗ безпосередньо пов'язана з умінням і навичками орієнтуватися в складних питаннях професійного й громадського життя [7, с. 49 – 50].

Педагогічна якість – інтегральна характеристика, яка допомагає описати специфіку

носія педагогічної професії на фоні представників інших професійних сфер діяльності. Професійна дія з навчання відрізняється від повсякденних виховних зусиль непрофесіонала передусім тим, що утримує в собі особливе ціннісне відношення, що поєднує людей. Майстерність характеризується вміннями реалізувати у професійній сфері цінності й життєві смисли індивідуально-унікальним шляхом. Педагогічна майстерність розпочинається з переведення творчих зусиль від себе на свою діяльність, на свій досвід, на свою індивідуальну творчість. Тому поступ до майстерності завжди має професійно-виховну й самовиховну цілеспрямованість.

Специфічним для системи освіти є той факт, що одиницею виміру якості тут є кваліфікований спеціаліст, який постає продуктом системи освіти. Можливість оцінки якості цього продукту віддалена від безпосереднього прийняття управлінських рішень доволі великим інтервалом часу, який визначений терміном повного освітнього циклу [1, с. 32].

Для дослідження якості освіти як основного параметру освітнього менеджменту необхідно визначити, який саме зміст з усіх різноманітних варіантів визначень поняття «якість» укладається в цей термін. Отже, якість – це об'єктивна, істотна внутрішня визначеність об'єктів і процесів, що спричиняє їхню придатність і пристосованість для певних призначень, цілей, завдань, умов, що визначають людина й суспільство. Поняття ж «якість освіти» доречніше за все тлумачити з погляду споживачів освіти, тоді кожний окремий суб'єкт матиме своє визначення. Для студента освіта якісна, якщо вона сприяє розвитку його особистості й професійної кар'єри. Для роботодавця освіта якісна, якщо підготувала компетентного працівника. Для суспільства освіта якісна, якщо вона формує особистість, здатну до ефективної соціальної життєтворчості й т. п.

Узагальнюючи сказане вище, сформулюємо положення, що уточнюють поняття «якість вищої освіти». Якість вищої освіти означає якість професійної підготовленості випускника ВНЗ – майбутнього фахівця. Якість фахівця є сукупністю його професійно-особистісних властивостей, що відповідають меті вищої

У освіти, які взаємодіють; вона з'являється як  
 Ч єдність внутрішніх і зовнішніх властивостей  
 А особистості; ці властивості як зміст якості фа-  
 С хівця певним чином структуровані, динамічні,  
 Н можуть змінюватись і розвиватись. Якість фа-  
 І хівця забезпечує якість освітньої системи (про-  
 цесу), тобто рівень сформованості й розвине-  
 Т ності властивостей фахівця визначений які-  
 Е стю процесів їхнього формування й розвитку.  
 Н Якість освітньої системи (процесу) визна-  
 Д чається якістю частин, елементів, його склад-  
 Е ників.

Н Система управління якістю є тією части-  
 Ц ною системи менеджменту вищого навчаль-  
 І ного закладу, що спрямована на досягнення  
 і результатів відповідно до мети у сфері якості  
 надання освітніх послуг, щоб задовольняти  
 Р різноманітні потреби, очікування й вимоги  
 О особистості, суспільства й держави, а також  
 З вищих навчальних закладів, які є самостійни-  
 В ми зацікавленими сторонами [8, с. 15].

Проблема визначення критеріїв якості ос-  
 И віти полягає в різноманітності параметрів її  
 Т виміру. У системі освіти наявні кілька таких  
 К параметрів. Перший з них – модель European  
 У Foundation for Quality Management (EFQM), що  
 містить критерії, які дають змогу проводити  
 В порівняльну оцінку діяльності вищого на-  
 И вчального закладу щодо всіх видів діяльності  
 Щ та всіх зацікавлених сторін. Критерії оціню-  
 О вання в моделях ділової досконалості EFQM  
 І забезпечують ВНЗ основу для порівняння  
 його діяльності з діяльністю інших ВНЗ. Зас-  
 Ш тосування моделі EFQM, що ґрунтується на  
 К використанні чотирьох критеріїв результатів і  
 О п'яти критеріїв можливостей вищого на-  
 Л вчального закладу, припускає, що залежно від  
 И просування до досконалості у сфері можли-  
 востей поліпшення будуть відбуватися щодо  
 споживачів, працівників, суспільства і ключо-  
 вих показників діяльності вищого навчально-  
 го закладу. І таким чином відбуватиметься  
 стійкий розвиток вищого навчального закла-  
 ду. Такими критеріями є: лідерство, персонал,  
 політика і стратегія, партнери й ресурси, про-  
 цеси, результати для співробітників, резуль-  
 тати для споживачів, результати для суспіль-  
 ства, ключові показники діяльності вищого  
 навчального закладу [Там само, с. 16].

Другою найбільш поширеною моделлю

системи управління якістю є модель Total  
 Quality Management (TQM), сутність якої поля-  
 гає в такій концепції: якість продуктованих по-  
 слуг або вироблений продукт відповідають  
 високим вимогам конкретного покупця, а  
 тому користуються попитом.

Для того, щоб вищий навчальний заклад  
 працював досконало, необхідно з використан-  
 ням метода TQM створити в ньому відповід-  
 ну систему менеджменту якості. Концепція  
 загального управління якістю потребує, щоб  
 це була соціотехнічна система.

З одного боку, модель TQM повинна до-  
 помагати будувати відносини співробітницт-  
 ва між людьми (співробітниками, постачаль-  
 никами, клієнтами), а з іншого боку – дати  
 можливість покращувати технічні й техно-  
 логічні параметри виробництва й кінцевої  
 продукції.

Система загального управління якістю –  
 це метод управління виробництвом, зокре-  
 ма виробництвом продуктів інтелектуальної  
 діяльності у вищих навчальних закладах [Там  
 само, с. 63].

Як показала практика, модель системи за-  
 гального управління якістю загалом поки ще  
 «велика за розміром» для більшості українсь-  
 ких ВНЗ. Тому останнім часом дедалі більший  
 інтерес вищі навчальні заклади виявляють до  
 міжнародних стандартів якості серії ISO 9000,  
 у яких поміщено і критерії TQM, і моделі  
 EFQM.

Стандарти ISO 9000 розмежовують вимо-  
 ги до систем менеджменту якості й вимоги  
 до продукції. Концепція ISO полягає в тому,  
 що вимоги стандарту до менеджменту орга-  
 нізації доповнюють вимоги до якості самої  
 продукції. Основною продукцією ВНЗ є знан-  
 ня, уміння, методологічна культура, комплекс-  
 на підготовка фахівців до самореалізації в  
 суспільстві.

Ця продукція ВНЗ є наслідком надання  
 освітніх послуг у процесі реалізації освітніх  
 програм. Тому останні також мають бути оці-  
 нені й акредитовані не тільки з боку держави,  
 а й з боку суспільства й авторитетних міжна-  
 родних організацій.

Вимоги до систем менеджменту якості  
 встановлені в ISO 9001, вони мають загаль-  
 ний характер і застосовуються для організацій

у будь-яких сферах діяльності незалежно від категорії продукції. Сам стандарт ISO 9001 не висуває критеріїв оцінки продукції.

В основі стандартів серії ISO лежать вісім основних принципів, серед яких – орієнтація на споживача, надання керівництву визначальної ролі, залучення співробітників, мотивація, ініціатива, підхід як до процесу, системний підхід до управління, постійне поліпшення прийняття рішень, заснованих на фактах, взаємовигідні умови з постачальниками.

Вимоги до продукції можуть бути встановлені споживачами або організацією на основі передбачуваних запитів споживачів. Щодо «продукції» ВНЗ вимоги мають бути поміщені в стандартах вищої освіти.

Підхід до розробки й упровадження системи менеджменту якості складається з кількох ступенів, що включають: установлення потреб і очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін; розробку політики й цілей організації у сфері якості; установлення процесів і відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості; установлення й визначення необхідних ресурсів та забезпечення ними для досягнення цілей у сфері якості; розробку методів для вимірювання результативності й ефективності кожного процесу; застосування результатів цих вимірювань для визначення результатів діяльності й ефективності кожного процесу; визначення засобів, необхідних для попередження невідповідностей і усунення їхніх причин; розробку й застосування процесу для постійного поліпшення системи менеджменту якості.

Застосовуючи такий підхід, вищий навчальний заклад запевняє у своїх можливостях і якості продукції, а також забезпечує основу для постійного вдосконалення [9, с. 16].

Невід'ємними параметрами виміру якості вищої освіти є також фінансування, акредитація та ліцензування.

Належний рівень якості вищої освіти визначається передусім відповідним бюджетним фінансуванням. Бюджетне фінансування – це безповоротне, безвідплатне виділення коштів з бюджету. Однією з проблем, пов'язаних з функціонуванням механізму бюджетного фінансування, є необхідність чіткого визначення й розподілу сфери фінансування держав-

ного й місцевих бюджетів. На загальнодержавному рівні потрібно фінансувати тільки ті статті видатків, які мають важливе значення для економіки держави. Здійснюючи механізм бюджетного фінансування, необхідно чітко розподілити компетенцію між центральними органами влади та органами місцевого самоврядування й законодавчо закріпити її за ними.

Система ліцензування й акредитації в Україні створювалася з урахуванням досвіду наявних у світі систем акредитації, вона відповідає вимогам сьогодення, хоча й потребує реформування та вдосконалення у зв'язку з вимогами Болонського процесу.

Отже, важливим принципом досягнення результативності діяльності вищої освіти та забезпечення високої якості підготовки фахівців є функціонування ефективної системи вищої освіти в державі. На сьогодні в Україні склалася суперечність між вимогами сучасного суспільства до фахівця й реальним рівнем підготовки студента у вищому навчальному закладі. Якість вищої освіти не може забезпечуватися недолугим ставленням держави до науково-педагогічних кадрів. Престижність викладацької роботи катастрофічно знижується.

Сама проблема якості і в Україні, і в інших країнах не нова й існувала за всіх часів. Якість вищої освіти забезпечують такі основні параметри: якісний показник професорського складу, якість викладання, стан матеріально-технічної бази, лабораторного обладнання вищого навчального закладу й фінансового забезпечення.

Для успішного застосування системи управління якістю в вищому навчальному закладі повинна існувати мотивація вищого керівництва ВНЗ до її створення. Керівництву ВНЗ належить домінуюча роль у впровадженні такої системи. Своїм прикладом менеджмент навчальної установи повинен демонструвати схильність до культури якості. Необхідним є проведення навчання керівництва вищого навчального закладу основам менеджменту якості й стандартам серії ISO шляхом проведення циклу лекцій з теоретичних основ менеджменту якості та практичних тренінгів.

### Література

1. **Беляков С. А.** О системных аспектах организации управления образованием / С. А. Беляков, В. Ж. Куклин // Университетское управление: практика и анализ. – 2006. – №1 (41). – С. 32 – 41.
2. **Національна** доктрина розвитку освіти від 17 квітня 2002 року № 347/2002.
3. **Платон.** Теэтет / Платон // Платон. Сочинения : в 3-х т. – М., 1970. – Т. 2. – 254 с.
4. **Циба В. Т.** Основы теории кваліметрії : навч. посіб. / В. Т. Циба. – К. : ІЗИН, 1997. – Ц 160 с.
5. **Моисеева А. П.** К вопросу о качестве образования в транзитивный период развития общества / А. П. Моисеева, В. Б. Агранович // Инженерное образование. – 2005. – № 3. – С. 30 – 35.
6. **Ожегов С. И.** Словарь русского языка : ок. 57 000 слов / С. И. Ожегов // под ред. д-ра филол. наук, проф. Н. Ю. Шведовой. – 14-е изд., стереотип. – М. : Рус. яз., 1982. – 816 с.
7. **Ворогилов В.** Анализ основных подходов к определению качества образования / В. Ворогилов, Г. Шапоренко // Высшее образование в России. – 2006. – № 11. – С. 49 – 51.
8. **Коровкин М. В.** Система менеджмента качества в вузе / М. В. Коровкин, С. Б. Могильницкий, А. И. Чучалин // Инженерное образование. – 2005. – № 3. – С. 62 – 73.
9. **Ніколаєнко С.** Якість вищої освіти в Україні: погляд у майбутнє / С. Ніколаєнко // Вища шк. – 2006. – № 2. – С. 3 – 22.

\* \* \*

#### **Кільова Г. О. Якість освіти як ключова категорія менеджменту освіти**

Стаття присвячена аналізу якості сучасної освіти. Автором розкрито сутність поняття «якість освіти» в аспекті поєднання педагогічної та управлінської науки, тобто в контексті менеджменту освіти, а також розглянуто основні параметри виміру якості в системі освіти. Розкрито особливості та критерії таких систем оцінювання якості освіти, як EFQM, TQM, ISO 9000, окреслено пріоритети кожної із зазначених систем. Визначено та проаналізовано невід’ємні параметри виміру

якості освіти та розглянуто їх застосування на практиці.

*Ключові слова:* вища освіта, якість освіти, педагогічна наука, наука управління, менеджмент освіти, управління якістю освіти.

#### **Килевая Г. А. Качество образования как ключевая категория менеджмента образования**

Статья посвящена анализу качества современного образования. Автор раскрывает сущность понятия «качество образования» в аспекте сочетания педагогической и управленческой науки, в контексте менеджмента образования, а также рассматривает основные параметры измерения качества в системе образования. Раскрыты особенности и критерии таких систем оценивания качества образования, как EFQM, TQM, ISO 9000, определены приоритеты каждой из указанных систем. Обозначены и проанализированы неотъемлемые параметры измерения качества образования и их применение на практике.

*Ключевые слова:* высшее образование, качество образования, педагогическая наука, наука управления, менеджмент образования, управления качеством образования.

#### **Kilyova H. O. Quality of Education as a Key Category of Educational Management**

The article analyzes the quality of modern education. The author describes the intension of the concept “quality of education” as seen through the integration of the science of education and the science of management, i.e. in the context of the management of education. The basic parameters of educational system quality measurement are also examined. The key elements and criteria of such quality of education rating systems, as EFQM, TQM, and ISO 9000, are revealed, the priorities of these systems are outlined. The essential parameters of the assessment of quality of education are defined and analyzed, as well as their practical application.

*Key words:* higher education, quality of education, science of education, science of management, management of education, quality of education management.

*Стаття надійшла до редакції 09.07.2012 р.*

*Прийнято до друку 26.10.2012 р.*