Освітній рівень «Магістр»

Галузь знань 07 «Управління і адміністрування»

Спеціальність: 073 «Менеджмент» («Управління навчальним закладом»)

**Навчальна дисципліна «Управління якістю освіти»**

1. **ЛЕКЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ**

**Лекція 1. Проблеми якості та управління нею на сучасному етапі розвитку суспільства**

1. Якість товарів і послуг: історичний аспект.

Якість – це філософська категорія. Вважається, що вона вперше була піддана аналізу давньогрецьким мислителем Аристотелем ще в III столітті до нашої ери. На його думку, те, що існує саме по собі, те й утворює якість. Причому, якість стоїть на другому місці після суті. Якість розглядається Аристотелем:

- як перша видова відмінність сутності;

- як характеристика станів сутності;

- як властивість речі.

Таким чином, за Аристотелем, категорія якості проявляється у багатьох відношеннях. Перший вид якості виражає стійкість предмета, його відмінності від інших речей. Другий і третій – це стани, властивості, які здатні змінюватися і переходити один в одного (тепло – холод; хвороба – здоров’я тощо). Аристотелевське розуміння якості на багато століть визначило подальший розвитку уявлень про якість.

Основна увага зверталася на його предметний характер.

Ідея системного розуміння якості належить Гегелю і Марксу/

У філософській системі Гегеля вихідними логічними моментами буття виступає якість, кількість і міра. Гегель виявив діалектику якості і кількості, їх взаємовизначеність.

Таке співвідношення розуміння якості й кількості відкривало можливості функціонального підходу до якості, вираженням її через кількісні показники, що стало значущим в ХХ сторіччі.

Для вираження найвищого ступеню в порівняльному або кількісному значенні при проведенні технічних оцінок термін «якість» не використовується ізольовано. Щоб висловити ці значення, необхідно застосовувати якісний прикметник: відносна якість (ступінь переваги), рівень якості, міра якості.

Складовими якості товару є:

* функціональна відповідність (здатність товару правильно вибрати базову функцію);
* додаткові функції (діапазон можливостей товару окрім базової функції);
* відповідність (дотримання норм і стандартів на заявленому рівні);
* надійність (відсутність поломок або дефектів у роботі протягом заданого терміну);
* довговічність (корисний термін служби товару або частота його використання до виходу з ладу);
* сервіс (діапазон, швидкість і ефективність послуг, що забезпечують до, під час і після продажу);
* естетичність (дизайн, вигляд, колір, смак тощо);
* сприймана якість (репутація, імідж товару або марки).

Щодо якості послуг виділяють:

* компетентність (організація володіє необхідними навичками і знаннями, щоб надати послугу);
* надійність (стабільність роботи організації);
* чуттєвість (система не виходить з ладу при незвичних запитах);
* доступність (легкість контакту з співробітниками організації);
* розуміння (сприйняття специфічних потреб споживачів);
* комунікація (своєчасне інформування споживачів на доступній мові);
* довіра (репутація організації);
* безпека (захист від ризику фізичного та морального);
* привабливість (ввічливість, уважність, дружелюбність);

відчутність (матеріальна привабливість приміщень і форми персоналу).

***Основні етапи розвитку систем якості*.**

Проблема якості виникла одночасно з виробництвом і торгівлею. Одна зі згадок про важливість якості: «Брати з собою речі, які бездоганно добротні. Бо так само як добротність з самого початку забезпечить довіру до ваших товарів, яка виросте з часом, так і обманний або підроблений товар накличе на вас і на всі ваші товари презирство і погану славу»(Р.Гаклют, 1553-1616рр.). Вона перегукується з множиною висловлювань сучасних керівників виробництва та менеджерів: «Якість – перш за все. Якщо проблема вирішена, зникнуть проблеми зайвих втрат і несвоєчасних термінів. Якість, а не обсяг випуску – завдання номер один »(Д. Харрінгтон).

Перші згадки про стандарти в Росії відзначені у часи Івана Грозного, коли були введені стандарти калібрів (кружала) для вимірювання гарматних ядер. Широке впровадження стандартизації у виробництві почалося за Петра I. Є декілька указів, присвячених випуску зброї, виготовленню суден, в яких обумовлюються, регламентуються вимоги до виробів, умов виробництва і способів контролю.

Засновниками сучасної теорії якості є Джозеф Джуран і Едвард Демінг.

Д. Джуран визначив п'ять елементів якості: проектування (якими мають бути продукція або послуга), виконання (відповідність між завданням проектувальнику і реальною продукцією), придатність (категорії надійності, технічного обслуговування, довговічності), безпека (ризик для споживача продукції), використання (пакування, транспортування, складування, післяпродажне обслуговування). Він розробив систему обліку витрат, що є наслідком зниження якості. Серед явних і прихованих втрат можна відмітити витрати на виправлення, втрати через брак, зниження сорту продукції, витрати на сортування, втрата довіри до фірми, додаткові витрати на обладнання, витрати на виправлення помилок, витрати на гарантійне обслуговування. У 1979 р. в США Джозеф Джуран заснував інститут якості, який займається консалтінгом, навчанням, публікаціями, проведенням конференцій.

Едвард Демінг запропонував розглядати якість більш розширено. Його підхід спрямований на менеджерів, оскільки 85% проблем досягнення якості виникають в ході розробки та виробництва продукції.

Якість стала основою стратегії виживання в умовах національної та міжнародної конкуренції.

Еволюція управління якістю є характерною особливістю ХХ століття.

Якщо поглянути на історію розвитку цього питання, то можна відзначити, що основні зміни в підході до управління якістю відбувалися приблизно через кожні 20 років. Коротко їх можна охарактеризувати наступним чином.

Індивідуальний контроль якості є першим етапом розвитку управління якістю.

Початок ХХ століття ознаменувався переходом до цехового контролю якості (другий етап).

Це призводить до необхідності залучення у виробництво штатних контролерів. Їх участь у виробництві поклало початок третього етапу, який можна охарактеризувати як контроль якості при прийманні продукції.

Великомасштабні замовлення на продукцію масового виробництва поклали початок четвертого етапу контролю якості, який ми сьогодні визначаємо як статистичний контроль якості. Область застосування контролю якості обмежувалася виробничими рамками і розширювалася дуже повільно.

Необхідність вирішення суттєвих проблем якості породила п'ятий етап - комплексне управління якістю.

Поступово вплив комплексного управління якістю на управління виробництвом і проектно-конструкторські роботи забезпечив основу для еволюції 80-х років. Як результат комплексне управління якістю починає впливати на всю організацію, а якість становиться основою стратегії ділової активності.

1. **Основні проблеми управління якістю.**

До спеціалізованих видів управлінської діяльності відносяться: управління якістю, управління фінансами, управління персоналом, управління проектами, управління інноваціями, управління маркетингом та інші (див. рис. 1).



Рис. 1 Спеціалізовані види управлінської діяльності.

Різні цілі управлінської діяльності не лежать в одних площинах. Так наприклад, цілі у фінансовій сфері можуть припускати мінімізацію поточних витрат, у той час, як цілі в області якості припускають додаткові поточні витрати. Таким чином, керівник повинен визначити пріоритети по кожній наміченій меті, і сформувати «дерево цілей» по ієрархічній структурі.

Найбільш оптимальною є розстановка пріоритетів по намічених цілях, так само як і ринкові позиції залежать від політичних, економічних, науково-технічних і багатьох інших чинників, які необхідно приймати в комплексі у всій їх складності. У той же час існує ряд факторів, які обов'язково повинні бути враховані керівником:

Наведені в табл. 1, дані виведені на підставі результатів досліджень критеріїв, які враховують споживачі при виборі товару, або постачальника товару.

Таблиця 1

**Пріоритети в конкуренції товарів на сучасному ринку.**

|  |
| --- |
| Пріоритети в конкуренції |
| 1. Якість продукції  2. Надійність поставок  3. Еластичність  - Еластичність продукту  - Еластичність обсягів виробництва  4. Вартість  - Низька ціна споживання продукції  - Низька ціна купівлі-продажу |

Критерії, що найбільш враховуються споживачами при виборі товару

Для розстановки пріоритетів споживачам був запропонований широкий комплекс критеріїв, серед яких були такі, як якість, ціна, унікальність (новизна) вироби, надійність поставок, зв'язку з експортером, післяпродажне обслуговування та ін. Дослідження показують, що споживач сьогодні, насамперед, враховує якість товарів і послуг. Тільки той має шанс продати свої товари і послуги, хто пропонує їх з очікуваною якістю, відповідною їй ціною і в потрібний час.

В основі сучасного підходу до управління лежить системна орієнтація всіх підрозділів організації на якість з кінцевою метою задоволення очікувань покупців і, як наслідок одержання максимально можливого прибутку. Цілі у сфері якості висуваються на перше місце. Політика в області якості закладається в основу політики підприємства з усіма її складовими (маркетинг, проектування, закупівлі, контракти та ін.) Для кожної зі складових політики проводяться відповідний аналіз і оцінка. У результаті складаються стратегії і плани, спрямовані на реалізацію політики в області якості.

1. **Міжнародний і вітчизняний досвід управління якістю.**

Провідними школами менеджменту є японська, американська та європейська. В японському менеджменті основний пріоритет традиційно був відданий управлінню якістю, а в американському і європейському – управлінню прибутком.

**Порівняльна характеристика принципових підходів до менеджменту якості**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Установки | Принципові підходи до менеджменту | | |
| Японська школа  менеджменту  якості | Американська та європейська  школи менеджменту  якості | Підходи до менеджменту  в Україні |
| Пріоритет | Управління якістю | Управління прибутком/управління  якістю | Управління прибутком |
| Мета | Підвищення якості продукції та діяльності фірми | Отримання максимального прибутку компанії | Одержання максимального прибутку компанії |
| Спрямованість/  Кошти | Трудові ресурси/  За рахунок підвищення продуктивності праці робітників, зниження собівартості продукції | Витрати/  За рахунок економії на витратах | Витрати/  За рахунок економії на витратах, у тому числі:  -заробітній платні;  -рівні якості |
| Завдання оперативного характеру | Збільшення частки ринку за рахунок підвищення якості товару і збільшення частини нових товарів у загальному обсязі продукції, що випускається | Прискорення обороту інвестованих коштів і збільшення вартості акції | Для невеликої частини підприємств: збільшення частки ринку за рахунок підвищення якості товару і збільшення частини нових товарів у загальному обсязі продукції, що випускається.  Для більшої частини підприємств: прискорення обороту інвестованих коштів і збільшення доходу |
| Стратегія | Комплексне рішення завдань підвищення якості і продуктивності праці | Протиставлення якості та продуктивності праці. Рішення завдань підвищення якості й продуктивності праці різними внутрішніми структурами за різними методами | Протиставлення якості і продуктивності праці.  Збереження на низькому рівні зарплатИ за рахунок постійного набору нових працівників |

Відмінними рисами японської системи управління якістю є:

• орієнтація на вдосконалення процесів і результатів праці у всіх підрозділах;

• орієнтація на контроль якості процесів, а не на якість продукції;

• орієнтація на запобігання можливості допущення дефектів;

• ретельне дослідження й аналіз виникаючих проблем за принципом висхідного потоку, тобто «від наступної операції до попередньої»;

• культивування принципу: «Твій споживач – виконавець наступної виробничої операції»;

• повне закріплення відповідальності за якість праці забезпосереднім виконавцем;

• активне використання людського фактору, розвиток творчого потенціалу робітників і службовців, культивування моралі: «Нормальній людині соромно погано працювати».

Велика увага приділяється діяльності «гуртків якості».

На японських підприємствах популярна програма «п’яти нулів».

Японська концепція передбачає чотири рівні якості:

Перший рівень – «відповідність стандарту»(1950 р.).

Другий рівень – «відповідність використанню» (1960 р.

Третій рівень – «відповідність фактичним вимогам ринку» (1970 р.

Четвертий рівень – «відповідність прихованим (неочевидним) потребам» (1980 р.). У багатих країнах, таких, як Великобританія, США і Японія, ринок затоплений продукцією, яка мало відрізняється за рівнем якості і задовольняє всі явні, очевидні вимоги покупця.

Фірми, які безперервно випускають високоякісну продукцію, щоразу мають потрійну вигоду у вигляді:

• більш низьких виробничих витрат;

• більш високих чистих доходів;

• великих часток ринку.

В Україні національна нагорода за якість заснована в 1996 році. Вона присуджується щорічно за підсумками національних конкурсів якості, під егідою Національної Ради з питань якості при Президенті України.

При присудженні Національної нагороди за якість за основу прийнята Європейська модель ділової досконалості(ЄМДД).

Конкурс проводиться в двох номінаціях: «Великі підприємства» (більше 250 чоловік) і «Малі та середні підприємства» (менше 250 чоловік).

**Основні концепції:** *Концентрація уваги на споживачах.*

*Співробітництво з постачальниками. Робота з колективом та його активність. Постійне удосконалення і нововведення*. *Лідерство та відповідність цілям*. *Відповідальність перед суспільством*. *Орієнтація на результат.*

1. ***Якість, вимоги до якості. Понятійний ряд якості.***

Якість належить до категорії складних і динамічних понять. Об'єктами, якість яких можна оцінити, є не тільки продукція чи послуги, але і весь комплекс понять виробничо-збутової сфери (див. рис. 4.)



Рис. 4.Об’єкти, на які розповсюджуються вимоги до якості

Якість – сукупність характеристик об’єкта (індивідуально описуваний і розглядуваний процес, продукція, організація, система чи будь-яка комбінація з них), що відносяться до його здатності задовольнити встановлені і передбачувані потреби.

**Установлені потреби** – зафіксовані в правових нормах, стандартах , приписах, заказах, договорах, технічних умовах тощо.



Рис. 5. Установлені й передбачувані потреби

Потреби можуть:

* Змінюватися з часом – це передбачає проведення періодичного аналізу вимог до якості.
* Мати можливість бути переведеними в характеристики продукції на основі встановлених критеріїв (такі, як функціональна придатність, надійність, безвідмовність, ремонтопридатність, безпеку тощо), або не встановлених критеріїв (модність, естетичність).
* Мати кількісне вираження (технічні характеристики, параметри процесів) або не мати кількісного вираження (колір, форма).

Отже, потреби на певний момент часу можуть бути виражені кількісно або якісно і відбиті в характеристиках об'єкта.



Рис. 6. Принцип відображення якості



Рис. 7. Відображення якості виробничої сфери на якість результатів діяльності

Вимоги до якості – вираження певних потреб або їхній переклад у набір кількісно або якісно встановлених вимог до характеристик об'єкта, що дозволяють встановити їх виконання і провести перевірку.

Вимоги до якості повинні, по можливості, максимально відображати встановлені і передбачувані потреби споживача.

Термін «вимоги» охоплює ринкові й контрактні вимоги (вимоги по відношенню до зовнішніх сторін), а також внутрішні вимоги організації. Вимоги до якості повинні бути документально оформлені.

Вимоги суспільства – зобов'язання, що випливають із законів, інструкцій, правил, кодексів, статутів та інших міркувань щодо забезпечення якості.

Процес – сукупність взаємопов’язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи у вихідні. До ресурсів можуть відноситись персонал, засоби обслуговування, обладнання, технологія і методологія .

Принцип відображення якості полягає в перенесенні (відображенні) якості процесу на якість результату.

Коло якості – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінки їх задоволення (рис. 7 ).

Коло якості наочно показує послідовне відображення якості процесів на якість кінцевого результату.

Виробнича якість відображає процеси формування якості продукції.

Експлуатаційна якість відображає процеси зміни якості продукції.

**Лекція 2. Системний підхід до управління якістю**

* 1. Базова концепція загального управління якістю.

### *Поняття «управління якістю» і «система управління якістю».*

**Управління якістю** – аспекти виконання функцій управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості.

**У поняття «управління якістю» входять такі аспекти:**

1. *Загальні:*

* планування на рівні вищого керівництва;
* систематизація і документальне оформлення діяльності у вигляді методик, протоколів, інструкцій тощо;
* залучення всіх виробничих ресурсів і всього персоналу;
* широке використання стандартизації в тому числі і міжнародних стандартів в управлінні якістю;
* регулярні перевірки, вивчення зворотного зв'язку і корегування дій;
* безперервне навчання персоналу прийомам і методам управління якістю.

2. *Технічні:*

* використання у виробництві останніх світових стандартів або стандартів, що перевищують їх рівень;
* контроль продукції на кожному етапі в процесі виробництва з використанням необхідних засобів контролю;
* діагностика обладнання;
* забезпечення керованості всіма процесами і простежування кожної одиниці продукції;
* регулярний перегляд технологій.

*3. Економічні:*

* управління економікою якості;
* планування капіталовкладень в якість (витрати на функціонування системи якості, навчання персоналу, вивчення ринку, контроль, діагностику, переоснащення виробництва, залучення незалежних експертів, особисті премії персоналу тощо).

*4. Управлінські:*

* визначення політики у сфері якості і конкретний розподіл обов'язків і повноважень кожного співробітника;
* розробка формалізованої методології управління якістю з використанням різноманітних методів і прийомів управління якістю і контроль виконання методик;
* планування необхідного кошторису капіталовкладень у якість у річному бюджетному плані;
* орієнтація виробництва на використання останніх науково-технічних розробок і вимог;
* контроль виконання норм екології і безпеки праці.
* **Система якості** – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.
* **Система якості за формою** – це система документації, у якій установлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності і відповідальності кожного співробітника в області якості, умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об'єкта; методики контролю, обробки та аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу в області якості, тощо.

***Призначення системи якості:***

* Організація діяльності в галузі якості у формі системи з функціями координації, регулювання, аналітичної вироблення рішень.
* Регламентація та упорядкування всієї діяльності організації відповідно до поставлених цілей у сфері якості.
* Визначення ролі і відповідальності кожного співробітника відповідно до поставлених цілей у сфері якості.
* Приведення всіх процесів на підприємстві в керовані умови.
* Забезпечення простежуваності і контрольованості продукції і ресурсів.
* Постійне підвищення кваліфікації персоналу.
* Організація системи ведення, накопичення та обробки інформації з метою мінімізації витрат, викликаних низькою якістю.

**Політика** – це лаконічно сформульовані напрямки і цілі, які визначаються керівництвом за багатьма напрямками: загальна політика, політика у сфері якості, політика у сфері збуту, у сфері інвестицій тощо.

Політика у сфері якості є офіційним документом організації, частиною загальної політики. Вона містить стратегічні цілі у сфері якості, сформульовані для досягнення цілей завдання підприємства і та зобов'язання (особливо з боку керівництва). Політика у сфері є основою функціонування всієї системи якості. Політика у сфері якості повинна бути сформулювана таким чином, щоб зробити цілеспрямованою діяльність кожного співробітника. У ній також повинні бути чітко визначені рівні стандартів якості роботи для даної фірми і розглянуті всі аспекти системи забезпечення якості. Формулювання політики в області якості повинна бути короткій і доступній для сприйняття.

Фактори, що впливають на політику в області якості.

### Гарантії підприємства щодо виробленої або реалізованої продукції.

### Вимоги законодавств.

### Вимоги споживачів до якості продукції та систем забезпечення якості.

### Умови конкурентної боротьби.

### Економічні розрахунки.

### Технологічні умови.



Рис. 8. Схема забезпечення якості в межах системи якості

**Забезпечення якості** – всі плановані і систематично здійснювані в рамках системи якості види діяльності (які можуть бути підтверджені, якщо це потрібно), необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги до якості.

*Існують зовнішні й внутрішні цілі забезпечення якості.*

**Внутрішні цілі** забезпечення якості формуються на рівні підрозділів і створюють упевненість керівництва організації в здатності реалізувати політику в області якості.

**Зовнішні цілі** забезпечення якості формуються на рівні конкретних контрактів і створюють гарантії споживачам у тому, що замовлена продукція або послуга буде надана в обумовлений термін з обговореною якістю.

**Виробничі процедури** охоплюють діяльність над матеріальними об'єктами, які прямо чи опосередковано впливають на якість створюваної продукції. Значна частина виробничих процедур забезпечення якості реалізується в підрозділах допоміжного виробництва і спрямована на підтримку основних технологічних процесів на відповідному рівні:

* перевірка і підтримка в робочому стані технологічного обладнання
* перевірка і підтримка в робочому стані контрольно-вимірювальних приладів,
* контроль якості покупних виробів, сировини та матеріалів,
* перевірка зберігання та обслуговування продукції,

**Управлінські процедури** охоплюють діяльність, пов’язану з підготовкою, прийняттям і організацією виконання управлінських рішень по забезпеченню (поліпшенню) якості.

До них відносяться процедури реєстрації даних про якість, їх обробки, накопичення, упорядкування, зберігання, а так само аналізу і моделювання ситуацій, вироблення коригувальних і попереджуючих дій. Управлінські процедури, як правило, об'єднуються в цикли управління: (планування → організація → облік → контроль → аналіз → регулювання). Ці цикли здійснюються над всіма елементами системи якості, в тому числі над виробничими процедурами забезпечення якості.

**Контроль якості** – зіставлення відповідності наказаних вимог з виміряними характеристиками продукції або послуги.

**Регулювання якості** – усунення невідповідностей характеристик продукції або послуги з заданими вимогами.

### Стандартизація вимог до якості

Стандарти розробляються і використовуються у зв'язку з тим, що відповідні кола суспільства (виробники, споживачі, торгівля) стикаються з проблемами, які вимагають спільних рішень. Стандарти базуються на загальновизнаних результатах науки, техніки і досвіду.

**Стандарт** – це документ, виданий і затверджений офіційним органом для постійного використання, який містить вказівки, правила або характеристики, спрямовані на забезпечення оптимальних результатів.

**Стандарт розробляється** підприємством **з** наступними **цілями**:

1. Установка і декларація підвищених вимог в порівнянні з вимогами, прийнятими в конкурентів.

2. Регламентація внутрішніх вимог, раціоналізація процесів і операцій.

3. Гарантії споживачам.

**Національні та галузеві стандарти**.

Національні стандарти розробляються національними органами стандартизації (в Україні Держстандарт),

Галузеві стандарти розробляються відповідними міністерствами і відомствами. Галузеві стандарти розробляються на продукцію за відсутності державних стандартів або у разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги національних стандартів. **Стандартизація на національному** і галузевому рівнях проводиться **з такими цілями:**

1. Забезпечення потреби суспільства в розвитку за рахунок прийняття єдиних вимог на базі останніх досягнень науки і техніки.

2. Захист здоров'я і життя споживачів, охорона навколишнього середовища, захист вітчизняного товаровиробника.

3. Прийняття міжнародних вимог з метою усунення технічних бар'єрів у торгівлі.

**Національні та галузеві стандарти**.

Національні стандарти розробляються національними органами стандартизації (в Україні Держстандарт),

Галузеві стандарти розробляються відповідними міністерствами і відомствами. Галузеві стандарти розробляються на продукцію за відсутності державних стандартів або у разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги національних стандартів. **Стандартизація на національному** і галузевому рівнях проводиться **з такими цілями:**

1. Забезпечення потреби суспільства в розвитку за рахунок прийняття єдиних вимог на базі останніх досягнень науки і техніки.

2. Захист здоров'я і життя споживачів, охорона навколишнього середовища, захист вітчизняного товаровиробника.

3. Прийняття міжнародних вимог з метою усунення технічних бар'єрів у торгівлі.

**Міжнародні та регіональні стандарти** приймаються відповідно міжнародними та регіональними організаціями по стандартизації. Міжнародна стандартизація спрямована на полегшення торговельних і виробничих відносин у світі, що є особливо актуальним при становленні глобальних міжнародних ринків, таких, як Єдиний Європейський ринок, Північно-Американський ринок, Азіатсько-Тихоокеанський ринок. Регіональна стандартизація спрямована на захист інтересів окремого регіону. Зокрема, стандартизація в Європі (регіональна стандартизація) спрямована на забезпечення потреб Єдиного Європейського ринку.

У межах держави діють тільки національні стандарти. Міжнародний або регіональний стандарт не обов'язковий до включення в національний збірник стандартів. **Кожна країна вирішує питання про прийняття міжнародного чи регіонального стандарту як національного.**

**Гармонізований стандарт** – це національний стандарт, який відповідає стандарту, розробленому міжнародною або регіональною організацією зі стандартизації.

**Стандарти обов’язкового використання** містять обов'язкові вимоги, регламентовані законом.

Стандарти добровільного використаннямістять вимоги рекомендаційного характеру.

### Міжнародна стандартизація.

Питаннями розробки, прийняття і видання міжнародних стандартів займаються міжнародні організації по стандартизації. Існують дві рівноправні міжнародні організації по стандартизації, що розрізняються сферами діяльності:

* ISO - Міжнародна організація по стандартизації (International Standard Organization)
* IEC - Міжнародна електротехнічна комісія (International Electrotechnical Commission).

**Основні елементи стратегії ТQМ. Умови успішного впровадження ТQМ.**

Прагнення стимулювати виробництво товарів, конкурентоспроможних на світових ринках, ініціювало створення нового загальноорганізаційного методу безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів, виробництва й сервісу. Цей метод отримав назву – загальне управління якістю.

Система **загального управління якістю** (TQM) виникла в результаті вдосконалення підходів до управління якістю. Вона увібрала в себе все саме прогресивне, що було характерним для попередніх концепцій управління. Сюди можна віднести:

- Визначення оптимальних процедур для роботи і планування виробничого процесу та контроль, розроблених Ф. Тейлора;

- Важливість управління процесами, вивчених В. Шухартом;

- Результати робіт Е. Демінга по статистичному управлінню процесами;

- Дослідження Й. Джурана щодо удосконалення процесів.

**Загальне управління якістю** (англ. Total Quality Management, TQM) – загальноорганізаційний метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів, підхід до керівництва організацією, націлений на якість, заснований на участі всіх її членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача і вигоди для членів організації та суспільства.

Головна ідея TQM полягає в тому, що компанія повинна працювати не тільки над якістю продукції, але і над якістю організації роботи в компанії, включаючи роботу персоналу. Постійне паралельне удосконалення 3-х складових:

* якості продукції
* якості організації процесів
* рівня кваліфікації персоналу —

дозволяє досягти більш швидкого і ефективного розвитку бізнесу.

Якість визначається за такими категоріями:

* ступінь реалізації вимог клієнтів
* зростання фінансових показників компанії
* підвищення задоволеності службовців компанії своєю роботою.

Принцип дії TQM можна порівняти з утриманням м'яча на похилій площині. Для того щоб м'яч не скочувався, його потрібно або підпирати знизу, або тягнути зверху.

TQM включає 2 механізми:

* Quality Assurance (QA) – контроль якості – підтримує необхідний рівень якості і полягає в наданні компанією певних гарантій, що дають клієнтові впевненість у якості даного товару або послуги.
* Quality Improvements (QI) – підвищення якості – припускає, що рівень якості необхідно не тільки підтримувати, але й підвищувати, відповідно піднімаючи й рівень гарантій

Два механізми: контроль якості та підвищення якості – дозволяють «утримувати м'яч в грі», тобто постійно вдосконалювати, розвивати бізнес.

Система TQM – це комплексна система, орієнтована на безперервне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат, постачання точно в термін, залучення в діяльність підприємства по постійному поліпшенню якості всього персоналу.

Ідеологія TQM базується на принципі – процесу поліпшення немає межі.

Важливим фактором у системі TQM є людський аспект – постійне участь в процесі поліпшення якості всього персоналу підприємства, особлива увага приділяється мотивації. При цьому мотивація досягає такого стану, коли працівники настільки захоплюються роботою, що відмовляються від частини відпустки, затримуються на роботі, продовжують працювати по вихідних, будинки, скорочують покладені відпустки.

Принципи TQM також відомі як «загальне поліпшення якості», «якість світового рівня», «безперервне поліпшення якості», «загальне якість послуг» і «загальне якість управління».

Слово «загальне» в понятті «Загальне управління якістю» означає, що в даний процес повинен залучатися кожен співробітник організації, слово «якість» означає турботу про задоволення потреб клієнта, і слово «управління» відноситься до співробітників і процесів, необхідних для досягнення певного рівня якості.

В основі TQM лежать такі принципи:

* активна участь вищого керівництва:
* акцент на вимоги користувача і суспільства;
* залучення всіх працівників у роботу по підвищенню якості, що дає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності;
* розробка ї сертифікація системи якості;
* постійне підвищення якості.

**5 смертельних хвороб.**

Існує 5 смертельних хвороб, які повинні бути ліквідовані в організації для успішної реалізації TQM. Якщо не ліквідувати ці 5 смертельних хвороб, вони можуть не тільки перешкодити застосуванню TQM, але й поступово знищити організацію. Ось ці 5 смертельних хвороб: Управління тільки головною лінією, Оцінка діяльності на основі системи кількісних показників, Акцент на отримання короткострокових вигод. Відсутність стратегії, Плиність кадрів.

Переваги TQM.

Загальне управління якістю дає кілька короткострокових переваг, однак, більшість переваг цього підходу довгострокові, і ефект від них відчуємо тільки після їх благополучній реалізації.

Довгострокові вигоди, очікувані від застосування Загального управління якістю, - це більш висока продуктивність, підвищення морального тонусу колективу, зменшення витрат та зростання довіри замовника.

Ухилення від помилок і правильні дії, перш за все, зберігають час і ресурси, і тоді фонди і заощадження можуть витрачатися на розширення спектра послуг (продукції) або надаватися співробітникам для роботи, спрямованої на поліпшення якості послуг.

Загальне управління якістю вітає створення атмосфери ентузіазму і задоволення виконаною роботою із залученням інструментів преміювання та нагородження за творчий підхід.

Замість того, щоб приховувати помилки від керівництва або відтягувати їх розголос, що призводить до переростання дрібних помилок у великі проблеми, співробітники терпляче підходять до вирішення проблем, пробуючи виправити їх знову і знову.

При Загальному управлінні якістю широко застосовується командний підхід, що передає, з одного боку, працівникам досвід вирішення проблем їх колегами і, з іншого боку, дозволяє їм застосувати свої знання і досвід в ході спільних зусиль.

Загальне управління якістю може бути «генератором прибутку» навіть для громадських організацій.

**2.Системи управління якістю.**

У даний час найбільш передовий досвід в області якості продукції й послуг і застосуванні системного підходу в управлінні якістю продукції й послуг накопичений у різних фірмах промислово розвинених країн. При цьому розроблені різні моделі систем управління якістю продукції. Найбільший інтерес представляють моделі Фейгенбаума, Еттінгера-Сіттіга і Джурана. Кожну систему можна представити графічно:

Поняття **«модель»** означає аналог (схема, структура, знакова система) певного фрагмента природної або соціальної реальності, породження людської культури, який є оригіналом. Цей аналог служить для зберігання і розширення знання (інформації) про оригінал, конструювання оригіналу, його перетворення або управління ним. **Модель** – це спрощене відображення складних реалій, створюваних для кожної конкретної мети. Вона виконує пізнавальну роль, виступаючи засобом пояснення через моделювання образу абстрактного або реального об'єкта.

**Моделювання** - метод дослідження об'єктів пізнання на їх моделях, побудова і вивчення моделей об'єктів для визначення або поліпшення їх характеристик, раціоналізації способів їх побудови, управління ними. Можливості моделювання, тобто перенесення в ході побудови і дослідження моделі на оригінал, засновані на тому, що модель в певному сенсі відображає якісь його риси, виступаючи при цьому як деякий абстрактний, ідеалізований об'єкт. Форми моделювання різноманітні і залежать від використовуваних моделей і сфери застосування. Класифікація видів моделювання утруднена через багатозначності поняття «модель» в науці, техніці, економіці і інших сферах.

**Моделювання в управлінні якістю має свої особливості.** Це пояснюється специфікою моделей в даній сфері діяльності, які можна розглядати як організаційні моделі спеціального призначення, що використовуються для досягнення цілей організації і її безперервного вдосконалення. Це робочі гіпотези, які слід використовувати до тих пір, поки вони допомагають опису складної реальності, придатні для практики. Вони повинні вчити бачити все в більш широкому плані і допомагати вибирати напрямок розвитку. Після цього повинні використовуватися всі підходи, методи і засоби для досягнення поставлених цілей.

**Модель Фейгенбаума** зображується у вигляді трикутника, який складається з п'яти частин, що містять 17 ділянок (функцій). В основі цієї моделі лежить комплексний (тотальний) контроль якості. Поряд з позитивними моментами реалізація цієї концепції призвела до різкого зростання витрат на здійснення контролю якості.



Рис. 9. Модель якості Фейгенбаума

На рис. 9 цифрами позначені такі функції:

**1-й рівень – підготовка до проектування:**

• вибір методів контролю якості;

• оцінка якості продукції різних постачальників;

• розробка планів прийому матеріалів і устаткування;

• контроль вимірювальних приладів;

• планування системи забезпечення якості.

**2 - й рівень – проектування системи забезпечення якості:**

• випробування прототипів виробів, визначення рівня їх надійності;

• оцінка ефективності різних методів контролю;

• аналіз вартості витрат на забезпечення якості.

**3 - й рівень – етап активізації системи:**

• розробка технології контролю якості;

• зворотний зв'язок і контроль якості;

• розробка системи інформації про якість продукції.

**4 - й рівень – етап реалізації системи по стадіях:**

• контроль нових проектів;

• вхідний контроль матеріалів і комплектуючих виробів;

• контроль якості виробничих процесів;

• аналіз і поліпшення виробничих процесів.

**5 - й рівень – кінцевий:**

• комплексний контроль якості.

Модель Еттінгера-Сіттіга являє собою модель концепції, що враховує необхідність управляти функціональним якістю (кожен сектор безперервного кола відображає певний склад функцій) і вплив попиту на якість продукції (рис.10). Цей попит фіксувався самим виробником, що далеко не завжди правильно.



Рис. 10 Модель Эттінгера—Сіттіга

Модель Джурана (рис.11) являє собою спіраль, яка буде показувати безперервне формування та поліпшення якості. Кожен виток висхідній спіралі позначає процес підвищення якості. Ідеї, закладені в модель Джурана, знайшли відображення в міжнародних стандартах ISO серії 9000.

Рис.11 Модель Джурана

Умовні позначення до моделі якості Джурана:

1 – вивчення ринку і дослідження експлуатаційних показників якості продукції;

2 – складання проектних завдань на виготовлення продукції поліпшеної якості;

3 – проектно-конструкторські роботи;

4 – складання технічних умов для процесу виробництва виробів;

5 – розробка технології та підготовка виробництва;

6 – придбання матеріалів, комплектуючих виробів і деталей, технологічного обладнання та інструменту;

7 – виготовлення інструменту, пристроїв і контрольно-вимірювальних приладів;

8 – процес виготовлення продукції;

9 – технічний контроль процесу виробництва;

10 – технічний контроль готової продукції;

11 – випробування продукції;

12 – збут;

13 – технічне обслуговування;

14 – дослідження ринку.

### Лекція 3. Якість освіти: поняття, зміст, проблеми

Компоненти якості освіти

Слід згадати, що міжнародною організацією зі стандартизації ІSО прийняте таке визначення якості: «Якість – це сукупність характеристик об’єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені й передбачувані потреби».

Досягнення характеристик якості залежить від управління, яке забезпечує їх величини, комплексу й поєднання.

Якість розглядається не тільки як результат діяльності, але і як можливість її досягнення в вигляді внутрішнього потенціалу й зовнішніх умов, а також як процес формування характеристик.

Освіта, як і будь-який процес і результат діяльності людини, має певні якості.

Якість освіти розглядається як комплекс характеристик навчального процесу, що визначають послідовне й практично ефективне формування компетентності й професійної свідомості. Виходячи з такого визначення можна виокремити три групи характеристик: якість потенціалу досягнення цілі освіти, якість процесу та якість результату освіти.

Якість потенціалу виражається в таких характеристиках, як якість мети освіти, якість освітніх стандартів, якість освітніх програм, якість матеріально-технічної бази освітнього процесу, якість викладацького складу, якість учнів, абітурієнтів чи студентів, якість ресурсного забезпечення.

Якість процесу – якість технологій освіти, контролю навчального-виховного процесу, якість мотивації викладацького складу до творчої й ефективної педагогічної діяльності, якість ставлення учнів (студентів) до навчання, інтенсивність навчального процесу, управління освітою, методи презентації знань.

Якість результатів освіти – це усвідомлення професіоналізму, розпізнавання й реалізація індивідуальних здібностей і особливостей, працевлаштування, кар’єра, зарплата, оволодіння методологією самоосвіти, знання, практичні навички.

Кожна з цих характеристик вимагає окремого аналізу й вивчення можливості її змінювати, оцінювати, враховувати в практиці організації навчального процесу.

Розглянемо це на прикладі професійної освіти.

Поняття професійної освіти відрізняється від професійної підготовки. Це не тільки знання й навички, а й професійна свідомість, яка характеризує різні боки соціальної поведінки людини – від цілей і цінностей до усвідомлення результатів діяльності за критеріями реальності й майбутнього.

Це положення має вирішальне значення в розумінні якості освіти.

Якість освіти в узагальненому визначенні і кінцевому уявленні – це комплекс характеристик компетенцій і професійної свідомості, що відображають здатність спеціаліста здійснювати професійну діяльність відповідно до вимог сучасного етапу розвитку економіки, на певному рівні ефективності й професійного успіху з розумінням соціальної відповідальності за результати професійної діяльності. Відтак, якість освіти включає не тільки наявність професійних знань, але й характер і рівень освіти в цілому, організаційну культуру, рольову й функціональну готовність до управлінської діяльності, здатність до розпізнавання й розуміння проблем і творчого пошуку їх раціонального вирішення, навички самоосвіти. Результатом освіти є, в кінцевому підсумку усвідомлення професії та соціальної відповідальності.



Елементи якості освіти

Якість освіти характеризується не лише результатом освітньої діяльності, а й факторами, які формують цей результат (мета освіти, зміст та методологія, організація й технологія (див. дод. Г)) і на формування яких необхідно свідомо впливати.

Освіта потребує системи управління якістю, яку повинен мати кожний навчальний заклад. Така система неможлива без сучасної, комплексної системи оцінки як якості освіти в цілому, так і всіх її складових окремо.

Управління, своєю чергою, залежить від його методології та організації, які характеризують цілі та методи їх досягнення, функції, повноваження й відповідальність за якість освіти.

Використання системи загального управління якістю TQM представляється можливим з урахуванням особливостей навчально-виховних процесів та умов українського менеджменту.

Систему управління якістю освіти неможна ввести одномоментно, вона формується послідовно, поетапно, відповідно до програми її становлення й розвитку.

Якість освіти щільно пов’язана з існуванням трьох рівнів пізнання. Управління ж якістю має орієнтуватися на один із них.

Можна засвоїти той чи інший предмет на рівні загального розуміння основних його положень. У підготовці будь-якого фахівця можуть бути такі дисципліни, які необхідно знати на рівні загального розуміння. Ці дисципліни повинні бути відомі й посідати певне місце в навчальному плані. Не слід їх вважати другорядними або необов’язковими. Вони відіграють свою роль у професійному становленні фахівця, але їх обсяг і методика викладання повинні враховувати саме цю їх роль – професійний світогляд, основа для кращого засвоєння інших дисциплін, системність знань.

Другий рівень пізнання – це глибоке засвоєння предмета, здатність трансформації знань на різні сфери пізнання та практичної діяльності. Це рівень системології знань, що дозволяє пояснювати і передбачати події та явища, розуміти причини й наслідки подій. Такими предметами є фундаментальні дисципліни та фундаментальні дисципліни інших циклів, зокрема, цикл гуманітарної підготовки для спеціальності менеджмент освіти.

При цьому слід зазначити, що рівні підготовки визначаються не лише складом дисциплін, а й технологією освіти, методикою їх викладання, використання інформації тощо. Роль окремих дисциплін ураховується при формуванні навчальних планів.

Третій рівень професійної підготовки відображає формування стійкої професійної свідомості, що відображає здатність до творчої діяльності, що спирається на засвоєння знань у їх комплексі й глибині. Цей рівень професійної підготовки характеризується системою професійних цінностей, яка визначає суспільне існування людини, всі параметри її діяльності. Така якість освіти визначається не тільки складом навчальних дисциплін, а й усією концепцією освіти.

Рівень професійної підготовки характеризує високу якість освіти. Чим вище рівень пізнання, тим вищою є якість освіти. Проте ця залежність не є прямолінійною. При загальній тенденції підвищення рівня освіти можливе зниження якості освіти і, навпаки, підвищення якості освіти на певних етапах її розвитку не відповідає підвищенню рівня освіти. В цілому етапи зміни рівня пізнання та якості освіти можна виділити як рух від елементарного знання до креативного, тобто знання, здатного створювати нове знання уході професійної практичної діяльності. Креативна освіта – це освітній ефект практичної професійної діяльності людини, це подолання критичної маси знань і перетворення їх на творчість. Саме такою має бути тенденція зміни якості освіти, так має проявлятися залежність рівня пізнання від якості знань і, в цілому, від якості освіти.

Якість освіти може відображати сучасні потреби, а може бути націлене на майбутнє. Забезпечувати якість необхідно з урахуванням тенденцій розвитку освіти, в яких найяскравіше виявляються як сучасні особливості та потреби освіти, так і майбутнє освіти.

**Зміст проблеми якості освіти**

Проблема якості освіти виявляється в протиріччі між сучасними потребами виробництва, економіки і суспільства та системою освіти, яка не завжди і не в усьому відповідає цим потребам. Якість освіти не дозволяє ставити і вирішувати ті цілі розвитку, яких потребує сучасне суспільство.

Для вирішення цієї проблеми необхідне загальне усвідомлення важливості якості освіти, встановлення причин її зниження або уповільненого зростання, формування системи управління якістю в комплексі всіх її параметрів – спеціалізації функцій аналізу, планування та контролю, створення механізмів мотивування, диверсифікованості управлінської діяльності за критеріями якості.

Помітними тенденціями розвитку сучасної освіти в Україні, особливо це стосується економічної, юридичної, є кількісне збільшення числа спеціальностей, спеціалізацій, вузів, студентів. Певною мірою це відображає структуру сучасних потреб суспільного розвитку і минулі деформації в системі освіти. Однак ця тенденція повинна супроводжуватися позитивною зміною якості освіти, і на певному етапі тенденція зростання якості повинна випереджати кількісне збільшення. Мабуть, ми зараз перебуваємо на такому етапі, але зростання якості освіти відстає від зміни кількісних характеристик. У цьому й проявляється протиріччя, а, отже, одна з проблем сучасної освіти.

Взагалі для нас сьогодні винятково великого значення набуває сама ідея і філософія якості освіти. Це не тільки практичне, а й наукове осмислення проблеми якості освіти, усвідомлення того, що сьогодні вирішальну роль відіграє професійну свідомість, орієнтовану на якість. Саме підходи до вирішення професійних завдань, практичний зміст освіти, методологія мислення є сьогодні найбільш важливим у розумінні якості освіти. В узагальненому вигляді це проявляється як проблема рівня освіти. Адже професійна свідомість тим і відрізняється, що вона характеризує не тільки рівень спеціальної підготовки, скільки загальний освітній рівень, який відбиває здатність і потребу самоосвіти, культуру й методологію мислення, адаптивні й інноваційні можливості діяльності, світогляд і соціальні позиції. Поглиблення спеціалізації освіти не завжди корисне, якщо воно не супроводжується підвищенням загального рівня освіти.

Ще одна проблема якості освіти – проблема відповідності існуючого змісту освіти можливому й необхідному змісту, його відповідності потребам сьогодення й перспективам майбутнього. Це також проблема своєчасного і прогресивного оновлення змісту освіти. Зміст освіти включає комплекс знань, практичних навичок, установок і психологічну готовність до певних видів і ролей практичної діяльності. Зміст освіти певною мірою формує особистість людини і визначає ефективність її подальшої роботи. Віно може бути широким або звуженим, абстрактним або конкретним, гармонійним або безсистемним, збалансованим або тенденційним, індивідуалізованим чи шаблонним, догматичним або творчим. У всіх своїх характеристиках зміст освіти відображає його якість. А критерієм якості є рівень науки і техніки, потреби економіки, прогнози розвитку.

У якості проблеми сучасної освіти виступає також питання досягнення професійної свідомості. Як, якими засобами й методами її формувати?

У сучасній дійсності освітнього процесу існує проблема соціально-психологічних бар’єрів забезпечення якості. Це бар’єри ставлення до нового. Це чинники нових поколінь викладацького складу, нових потреб суспільного розвитку, усталених і звичних уявлень, що сформувалися традиційно. Будь-які зміни викликають побоювання втрати переваг і позитивних властивостей. А підвищення якості неможливе без змін і перетворень. Нова якість завжди протистоїть звичним уявленням, консервативним поглядам, містить ризик і формує, іноді болісно, нове до себе ставлення. Подолання соціально-психологічних бар’єрів у забезпеченні якості освіти – об'єктивна реальність і складний процес..

Новою і, безумовно, специфічною проблемою, що вимагає свого рішення, є проблема дослідження й пошуку варіантів ефективного управління якістю. Якість освіти поступово стає не тільки функцією управління освітою, а й багатофункціональним об’єктом управління. Це значить, що її забезпечення вимагає формування спеціалізованих систем управління якістю, яких раніше не було і які необхідно конструювати й створювати.

Окрім того, управління якістю неможливе без адекватної його оцінки. Існуюча оціночна система не відповідає потребам вимірювання якості, її необхідно суттєво змінювати.

Якість освіти виявляється і в особистісних рисах фахівця й професіонала, які не тільки існують від природи, а й формуються, і розвиваються в освітніх процесах. Підвищується роль виховання особистості. Досягнення необхідної й достатньої якості немислиму без виховної складової освіти. Проблема не тільки в необхідності, але і в тому, що виховання має відображати не лише реалії сучасності, а й прогнози майбутнього.

Це далеко не повний перелік всіх проблем якості освіти. Але навіть і ці проблеми показують наскільки актуальною й складною є якість освіти.

**Гармонізація якості за видами й формами освіти**

Відомо, що організація освіти побудована на основі диференціації за її різними видами й формами. До видів освіти відносяться спеціальності за сферами професійної діяльності: технічна, гуманітарна, економічна, юридична, фізико-математична, біологічна тощо. По кожному з видів освіти діють свої вимоги до якості освіти, й існує свій реальний рівень якості. Багато хто вважає, що найбільш високу якість освіти дають технічні спеціальності, менш високу – економічні. Проте сьогодні після зняття ідеологічних обмежень на склад і зміст, наприклад, економічних дисциплін виникли нові можливості підвищення якості економічної освіти, і ці можливості активно реалізуються.

Відтак, проблема вирівнювання якості освіти з різних видів освіти, різних спеціальностей існує. Це необхідно робити шляхом удосконалення Державних освітніх стандартів, системи ліцензування та атестації спеціальностей, активізації діяльності навчально-методичних об’єднань, проведення порівняльних досліджень якості з різних спеціальностей, використання механізмів пріоритетного фінансування.

Існують різні форми освіти: денна, заочна, екстернат, дистанційне, перша й друга освіта, додаткова, перепідготовка та підвищення кваліфікації. Всі ці форми відображають реальні потреби суспільства, особистості, економіки, виробництва. Але кожна з цих форм має свій рівень якості. Найбільш високу якість освіти, очевидно, дає перша освіта. Причиною цьому є систематичність і повнота отримання знань, їх фундаментальність. Але якщо суспільству необхідні всі форми освіти, треба думати про вирівнювання якості освіти. Сьогодні в цьому відношенні великою проблемою є якість дистанційної освіти. Комп’ютерна техніка розкриває великі можливості комунікацій з віддаленими об’єктами, передачі інформації великих обсягів. Але освітній процес не зводиться лише до отримання й передачі інформації. Основне в ньому – формування професійної свідомості, яке виявляється неможливим без людського фактора, емоційної мотивації, виховання, передачі досвіду, полеміки тощо.

**Проблеми якості освіти в Україні**

Які б проблеми не виникли в процесах розвитку економіки країни, вирішення їх безпосередньо залежить від якості управління.

Якість управління залежить від багатьох його характеристик. Однією з них є професіоналізм управління, що проявляється в орієнтації на найбільш актуальні, важливі й перспективні проблеми розвитку.

Професіоналізм управління – це не лише діяльність менеджера, а й його особисті якості, що реалізуються в діяльності.

До ознак професіоналізації управління слід віднести наявність і статус освітніх підрозділів у структурі системи управління, спеціалізовані технології робіт з персоналом, сучасне інформаційне забезпечення процесів управління, наукову методологію й ефективну організацію розробки управлінських рішень, розвинені прогнозування й стратегічний підхід, раціональне використання ресурсів часу тощо.

Професіоналізм управління визначається, насамперед, комплексом знань, якими володіє управлінський персонал, та які дозволяють розпізнавати проблеми та знаходити засоби їх розв’язання. І головну роль грає не тільки й не скільки об’єм знань, скільки їх структура, комбінація, практична цінність, фундаментальність, стійкість.

Ще одним важливим фактором професіоналізму є досвід управлінської діяльності. І хоча це здається очевидним, проте й за цим фактором існує багато проблем, зокрема, коли досвід переростає в професіоналізм, як досвід характеризує професійну діяльність, як накопичується досвід і чи можна прискорити цей процес, чи існує феномен індивідуалізації досвіду, як набуття досвіду пов’язане з навчанням тощо.

Досвід – це комплекс знань і навичок, набутих у ході практичної діяльності, методом спроб і помилок, оцінок і усвідомлення успіху, аналізу проблем і недоліків. Його засвоєння починається й реалізується уже у ході навчання. Для цього призначені спеціальні форми навчальних занять, як-то6 обговорення ситуацій, ділові ігри, проектування функціональних систем. На засвоєння досвіду спрямоване також і проведення спеціалізованих практик. Від рівня розвитку й ефективності цих форм занять у навченому процесі залежить набуття досвіду. Завершення й оформлення цього процесу відбувається в практичній діяльності.

Великого значення набуває поєднання й узгодження досвіду й знань.

Професійне управління включає також такий фактор як мистецтво управління. Спілкування з людьми у ході управління передбачає наявність не лише знань і досвіду, а й – інтуїції, харизми, авторитету, психологічного підходу тощо.

Мистецтво управління спирається на індивідуальні здібності й якості людини, воно є сплавом досвіду й знань, перетворених у інтуїцію, специфічний стиль діяльності, в харизму.

Професіоналізм управління корисно розглядати на двох рівнях взаємопов’язаних факторів його прояву. Перший рівень – це, вже названі, знання, досвід, мистецтво управління. Другий рівень – індивідуально-особистісні якості керівника, рольова структура діяльності керівника, потенціал професіоналізму персоналу управління.

Але професіоналізм управління не можна відносити виключно до особистості керівника. Реальність професіоналізму залежить не тільки від якостей керівника, але й від середовища, в якому можливий чи неможливий прояв цих якостей. Отже, є сенс говорити про потенціал професіоналізму всієї системи управління. Його характеризують персонал управління, професійні якості всіх працівників системи управління й велика кількість характеристик організації управління: розподіл функцій, ставлення до роботи, технологія вирішення проблем, взаємодія ланок, інформаційне забезпечення.

Цілком очевидно, що професіоналізм управління не виникає сам по собі. Він є результатом цілеспрямованої діяльності в цій галузі. Окрім того, він не відображає якийсь статичний стан управління. Він знаходиться в розвитку й характеризує розвиток системи управління.

Чи можна яким-небудь чином оцінити рівень професіоналізму управління чи тенденції професіоналізації управління, такі, як зростання професіоналізму чи зміна його окремих характеристик? Гадаємо, що це не просто можна робити, а конче необхідно. Удосконалення управління вимагає якісної оцінної бази за різними його характеристиками, у тому числі й за професіоналізмом. До оціночних параметрів можуть бути віднесені як формальні показники (освіта, досвід, результати діяльності, ефективність управління, інформаційне забезпечення тощо), так і неформальні.

Щодо засобів оцінки, то тут слід підкреслити, що вони повинні бути валідними. Відтак, неможливо обійтись без застосування методик експертної оцінки, соціологічних досліджень і тестування. Ці підходи слід інтегрувати в загальній оцінці професіоналізації управління. Оцінка дає можливість відстежувати й регулювати тенденції змін у професіоналізації управління.

До таких сучасних тенденцій В. Коротков відносить, зокрема, такі:

1. Тенденція зміни технологічної складової професіоналізації управління. Інформатизація всіх боків суспільного життя веде до підвищення ролі й значення інформаційних технологій управління, що вимагають професійних знань і навичок в управлінні цією галуззю діяльності.
2. Узгодження діяльності людей потребує сьогодні професійних підходів. Відбуваються помітні зміни в сфері людських відносин, соціальної психології, конфліктології. Організаційна поведінка людини в останні роки набула помітних змін. З’являється потреба в нових видах мотивації.
3. Економічні умови управління теж накладають помітний відбиток на діяльність менеджера. Ринок, конкуренція, глобалізація економіки висувають нові вимоги до управління, змушують враховувати невідомі раніше фактори при розробці управлінських рішень. Виникають складні механізми антикризового управління. Це також проблема й тенденція професіоналізації управління.
4. На передній план виходить проблема екологічних наслідків, тенденцій урбанізації життя, яку також неможливо розв’язати без глибоких знань і професійних підходів

Відтак, професіоналізація управління вимагає зміни в структурі й комплексі знань сучасного управлінця, методики й організації його підготовки, розвитку здібностей, пов’язаних з мистецтвом роботи з людьми, оволодіння інформаційними технологіями, формування перспективного й системного мислення, яке дозволяє бачити й ураховувати повний комплекс сучасних проблем розвитку економіки й суспільства.

Роль управління в сучасному розвитку визначається, насамперед, кризою, яку ми переживаємо. Управління було однією з причин економічної кризи й сьогодні є, мабуть, одним з головних чинників виходу з неї. Бо саме в процесах управління приймаються ті рішення, які або поглиблюють кризу, якщо вони помилкові, або виводять з кризи, якщо вони науково обґрунтовані.

Сьогодні, на етапі, коли країна переживає економічну кризу, дуже важливо організувати систему професійної освіти сучасного менеджера.

Це має бути, насамперед, базова менеджерська освіта. Не принижуючи рівень перепідготовки кадрів та підвищення кваліфікації, зазначимо, що значну увагу слід приділяти розвитку базової, первинної освіти за спеціальностями менеджменту, яка не відкидає перепідготовку й підвищення кваліфікації, а, навпаки, створює основу для підвищення їх якості, тому що підкреслює на практиці роль менталітету професіоналізму.

Дійсно, вища школа закладає фундамент майбутньої професії, формує менталітет професійної діяльності. Саме тут даються не лише знання, а й виховання. Саме тут відбувається глибоке занурення в усі проблеми професійної діяльності, бо спрацьовує ефект часу (п’ять і більше років навчання), що сприяє формуванню настанов і певного типу професійного мислення.

Нарешті, освіта – це не лише спеціальні дисципліни, а й гуманітарна підготовка й найголовніше – фундаментальна підготовка зі спеціальності. Всього цього немає в перепідготовці й підвищенні кваліфікації. Фундаментальна підготовка визначає можливість і реальність стратегічного мислення, здатності до передбачення.

Не можна не враховувати й той факт, що професійні якості, які формуються в молодому віці, завжди більш цінні й ефективні. Через це дуже важливим є закладання потенціалу професійного управління. Саме це має бути задачею базової освіти зі спеціальностей менеджменту.

Не зважаючи на той факт, що в країні зараз зі спеціальності менеджмент освіти готується велика кількість спеціалістів, насичення ринку спеціалістів не відбувається. Бажаним є перехід від кількості до якості, не більше, якщо враховувати існуючу тенденцію до девальвації самого поняття менеджер. Сьогодні хто тільки не випускає менеджерів. Це вносить плутанину в систему освіти. Адже завжди були спеціальності, які відповідали лише вищій освіті. Наприклад, лікар, військовий, інженер, педагог. Таких спеціалістів не готують в училищах, коледжах, технікумах або на курсах. Для того, щоб управління було професійним слід упорядкувати перелік спеціальностей, привести їх у відповідність з рівнем освіти, характером и ступенем відповідності професійній діяльності. Це завдання Державного стандарту.

Проте є проблеми й у реалізації Державних стандартів. Як це не дивно, але сьогодні стандарти зі спеціальностей менеджменту більш ретельно дотримуються в недержавних вишах. Великі державні виші нерідко спотворюють суть стандарту, порушують його. Наприклад спеціальність «менеджмент організації» є стала дуже популярною в технічних вишах. Платна основа навчання – економічна підтримка вишу. І тут вона трактується своєрідно. Нерідко скорочується гуманітарна і, навіть, фундаментальна підготовка, а збільшується інженерно- технічна. Порушуються стандарти в аспекті кваліфікації, наприклад, дається кваліфікація юрист-менеджер, інженер-менеджер, менеджер-технолог тощо. Відтак менеджер становиться порожнім додатком до відомої раніше кваліфікації. Це є свідченням нерозуміння сучасним потреб і тенденцій професіоналізації управління, суті й ролі цієї спеціальності в розвитку виробництва, економіки й суспільства в цілому.

Менеджмент – це підготовка до своєрідного виду професійної діяльності, який формується в свідомості молодого спеціаліста лише в певному поєднанні, сполученні, пропорціях гуманітарних, природничо-наукових, фундаментальних і спеціальних знань. При цьому значну роль відіграє виховна складова, яка діє лише в вищій школі. ЇЇ немає в школах бізнесу та післявузівській підготовці.

Помилкове уявлення про спеціальність «Менеджмент організації» виникає тому, що не завжди відчувається відмінність понять «лідер», «підприємець» і «менеджер».

Лідером може бути людина будь-якого фаху. Це харизма, риси характеру, психологія тощо. Підприємцем людина найчастіше стає, коли має гроші для ведення справи. Підприємець може найняти менеджера, який буде керувати справами й сприяти збільшенню його прибутку. Але менеджером може бути тільки людина, що має спеціальну для цієї професії освіту. Лідерство й підприємництво, це бажані, але додаткові для його професії характеристики.

Менеджер – це не проста професія й спеціальність. Він синтезатор різних тенденцій розвитку організації, що вимагає особливої структури знань. Тому не дасть великого ефекту принцип додатковості або окремих дисциплін в традиційній спеціальності, або додатковості у вигляді післявузівської підготовки.

Для постановки сучасної професійної освіти менеджерів потрібні висококваліфіковані викладачі та розвиток вузівської науки в сфері менеджменту. Але на ці важливі сторони діяльності у вишів немає коштів. Факультети підвищення кваліфікації викладачів згортають свою роботу.

Насторожує та обставина, що безліч вже підготовлених менеджерів не змінюють управління в кращий бік. Виникають тривожні питання: чому в практиці немає перелому до професіоналізму та ефективності управління, чи не будуть завтра освічені менеджери становити більшу частину армії безробітних?

Уже зараз створилась ситуація, коли кількість випускників-менеджерів вища їхньої «якості». Потрібен час для трансформації кількості в нову якість, поштовх, імпульс потреби якості і, як результат, скорочення кількості.

Менеджмент, не зважаючи на те, що розроблено державний стандарт і враховано зарубіжний досвід, ще до сьогодні залишається новою спеціальністю. Але на жаль методологія й технологія навчання у більшості випадків залишаються застарілими.

Значний відбиток накладає на ситуацію й загальна соціально-економічна й політична обстановка в країні, яка не підвищує потребу в спеціалістах, не розуміє їхньої цінності.

Слід також враховувати ефект критичної маси. Перехід до нового лише тоді становиться практично помітним, коли накопичується критична маса всіх факторів зміни ситуації. Чи існує сьогодні така китична маса професійно освічених менеджерів? На нашу думку, ні. У масштабах країни випускається не так уже й багато менеджерів освіти.

Існує ще один недолік нашої системи освіти – формалізація. Ми даємо й перевіряємо знання, виписуємо дипломи, не задумуючись про комплексну оцінку й мотивування якості професіонала, практичної й суспільної цінності його освіти.

Реальна система освіти народжується не в постановах колегії міністерства, а в діяльності вишів. Постанови лише закріплюють позитивний досвід і зміцнюють здоровий глузд. А нові форми освіти народжуються в пошуках інновацій педагогічними колективами. Ці пошуки треба підтримувати й мотивувати. Багато вже говорилося, що в підготовці менеджерів треба ширше використовувати ділові ігри, ситуаційне навчання (так звані кейси), комп'ютерні програми, консультаційно-оціночні тести та інші форми активного навчання. Але як їх використовувати? Адже освітня ефективність цих форм залежить від їх раціонального поєднання, системи освіти, кваліфікації викладачів, організаційних умов.

Виникає запитання, що корисніше – давати побільше знань чи докласти зусиль до того, щоб вся організація навчального процесу показувала практичний приклад ефективного управління?

Засвоювати прийоми й стиль ефективного управління треба не тільки знаннями, і навіть не тільки навчальною практикою, але самим життям в макро- і мікро- її проявах, наглядом і осмисленням щоденної дійсності. Для спеціальності «Менеджмент» це має особливе значення. Треба не лише вчити, а й виховувати. Чомусь сьогодні про виховання мало говорять. Але стати професіоналами, які не виховуючи в собі і інших певні якості, неможливо. Адже професіонал – це не лише знання, а й людина з певними установками, звичками, рисами характеру, з певним ставленням до людей і суспільства, минулого, сьогодення й майбутнього. Виховувати важче, ніж навчати. Особливо, якщо виховувати не нав’язуючи і забороняючи, а створюючи умови для усвідомлення ролі та специфіки професії й формування певних звичок.

Звичайно, існують в нашій освіті і сили інерції, що перешкоджають багатьом змінам. Це теж одна з причин, що ускладнюють розвиток. Але головне полягає в тому, що виші, перебуваючи в скрутному фінансовому становищі, докладають усіх зусиль на збільшення кількості підготовки фахівців. Платний набір підштовхує, на скільки це можливо, до збільшення студентів. Це не може не відбиватися на якості.

Взагалі якість освіти – це проблема, яка поки в повноті свого змісту випадає з фокусу обговорення основних проблем нашого соціально-економічного розвитку. Ми навчилися оцінювати рейтинги вишів. Але ж характеристики вишів лише опосередковано відображають якість тієї освіти, яку вони дають випускникові. Чи завжди рейтинг вузу є рейтингом якості освіти? Чи існують в оціночних показниках спеціальна група показників якості? Як можна виміряти якість освіти? Все це не порожні запитання, а нагальні проблеми розвитку нашої освіти та управління цим розвитком.

Розуміння якості освіти сприяє й постановці нових проблем. Наприклад – поняття технологій освіти.

Добре, що від централізованого затвердження навчальних планів ми перейшли до професійної експертизи освітніх програм. Проте реалізація освітніх програм може здійснюватися за різними технологічними схемами. Вони є головним чинником якості освіти, тому що визначають логістичну послідовність накопичення знань і перетворення їх в потенціал успішної професійної діяльності, комбінацію й послідовність прийомів засвоєння професійної діяльності, формування не тільки настанов ефективності, а й професійної свідомості. Саме це є найвищим досягненням навчального процесу. Нам треба ще глибше осмислити це поняття.

За загальновідомою формулою «Кадри вирішують все» прихована велика практична невизначеність, а український досвід її реалізації ставить нові питання: що таке «все» і які «кадри»? Це дуже важливі питання.

Замислимося глибше про тенденції й перспективи професійної освіти менеджерів в Україні. Вона головним чином визначає і успіх економічних реформ, і наше майбутнє.

Практика і зарубіжна, й вітчизняна показує, що професіоналізація менеджменту – це складний процес формування у менеджера потенціалу цілком певних знань, навичок і досвіду, розвиток особистих якостей, таких, як ділова активність, енергійність, тип мислення, лідерство та інших.

Цей потенціал формується не відразу, для його формування необхідні відповідні сприятливі умови. Тому виникає проблема першої освіти менеджера, яка і призначена для створення таких умов. Додатковим фактором у розгляді цієї проблеми є специфіка спеціаліста в сфері менеджменту. Адже цілком зрозуміло, що це повинен бути фахівець особливого виду. Він не тотожний, скажімо, інженеру, юристу, лікарю, хоча в певному поєднанні й комбінації має багато рис цих фахівців: конструктивність інженера, відповідальність лікаря, пунктуальність юриста тощо.

З питання першого освіти менеджера існують різні думки. Одні стверджують, що таких фахівців підготувати на студентській лаві неможливо. Немає у вчорашніх школярів необхідного життєвого досвіду, існують складності практичного освоєння професії в процесі навчання, та й характер професії такий, що їй неможливо навчити, її треба засвоїти в практичній управлінській діяльності. Це суттєві аргументи. Але, з іншого боку, усвідомлення професії буває більш глибоким, якщо воно будується з чистого аркуша, якщо спирається на глибокі і головним чином фундаментальні знання. Процес формування професійної свідомості прискорюється, якщо він йде за програмою комплексного навчання, а не в муках проб і помилок практичної діяльності, якщо є достатньо часу для такого її формування. І тут перша освіта має переваги перед додатковою або чисто практичним освітою. Воно формує певний тип професійного мислення, яке дозволяє в подальшому більш ефективно вдосконалювати професійні навички. Це аргументи на захист першої освіти.

Існує і ще одна точка зору: в принципі перша освіта менеджера можлива, але в даний час в ній немає необхідності й потреби, для неї немає можливостей, особливо в Україні. Не склалися ще й наукові, і практичні умови для підготовки менеджерів на студентській лаві. Саме тому підготовка фахівців в області менеджменту в нашій країні не призводить поки до кардинального підвищення ефективності управління економікою.

Це також цікава позиція, яку не можна скидати з рахунків. Але чи можна спочатку створювати умови професійного управління, а потім починати підготовку менеджерів-професіоналів. Хто буде створювати такі умови, якщо не спеціалісти, підготовлені до професійної діяльності в сфері менеджменту. Хто краще їх знає, якими повинні бути ці умови. А невидимість помітних змін в області менеджменту сьогодні в Україні, можливо, пояснюється тим, що, незважаючи на широко розгорнуту підготовку менеджерів, ще не накопичилася критичної маси професіоналізму, яка необхідна для того, щоб відбулися кардинальні зміни.

Аж ніяк не ідеалізуючи першу освіту, слід розуміти, що вона не відкидає необхідності й додаткової освіти, й підвищення кваліфікації. Життя динамічне і вимагає і корекції знань, і досвіду, і його доповнення. У цьому відношенні додаткова освіта неоціненна. І перша освіта менеджера, і додаткова освіта не повинні заперечувати одна одну. Це дві частини загальної освітньої системи. Їх взаємодія побудована таким чином, що недоліки однієї частини компенсуються перевагами іншої і навпаки.

Перевагами першої освіти є отримання комплексу знань, збалансованих по всій системі проблем професійної діяльності менеджера. Перша освіта передбачає розвиток в мисленні майбутнього фахівця фундаментально-наукового підходу до вирішення проблем, широке узагальнення різноманітного досвіду, позитивного й негативного, формування потенціалу самоосвіти (вміння вчитися на помилках і прагнення до оновлення знань).

Великою перевагою першої освіти є також формування установок і цінностей, відповідних характеру й особливостям професії менеджера, можливість самопізнання сильних і слабких сторін особистості.

Перша освіту спирається на енергію молодості, мотивацію кар’єри, пошук індивідуалізованого майбутнього.

Однак існують і недоліки першої освіти. Головним з них є соціальна незрілість вчорашнього школяра, що йде в професію менеджера. Цей недолік може бути посилений складнощами формування практичного досвіду, в тому числі й досвіду роботи з людьми, і в подальшому може проявитися в появленні звичок декларатизму, в небезпеці настроїв елітарності, що суперечить професіоналізму.

Існують проблеми і спеціалізацій, що відображають сферу майбутньої професійної діяльності. Як їх вибирати, за якими принципами і критеріями, інтересам і ознаками.

Практика показує, що існує і деякий насторожене ставлення роботодавців до молодих спеціалістів у сфері менеджменту. Часто в оголошеннях і рекламі роботодавців можна зустріти додаткові слова: «Потрібні фахівці з досвідом практичної роботи».

Але ці недоліки не є нездоланними. Вони говорять лише про те, що в організації навчального процесу за першою освітою менеджерів необхідно враховувати особливості спеціальності і можна звести до мінімуму прояв цих недоліків. Що є головним в організації навчального процесу менеджерів?

Перша освіта в сфері менеджменту тільки тоді буде користуватися попитом і буде ефективною, коли вона у всіх рисах її організації й здійснення враховуватиме своє призначення і особливості, переваги та недоліки.

Тут виникає ряд проблем:

1. Методологія освіти повинна враховувати вік студентів, відсутність практичного досвіду, специфіку професійної підготовки. Практика показує, що це можливо. Багато випускників вишів успішно працюють менеджерами і показують користь вишівської підготовки. Але проблеми методології освіти ми вже вирішили складні і вимагають перманентного аналітичного рішення.

2. Серед проблем і чинників першої освіти менеджерів важливе місце займає методика і технологія освіти. Сучасні технології, в тому числі і комп’ютерні, прискорюють процес надбання навичок прийняття рішень в умовах ринкової економіки, аналізу ситуацій, проектування програм і організацій.

3. Звичайно, в підготовці менеджерів відіграє провідну роль викладацький корпус. Його інтелектуальний потенціал, педагогічна майстерність і мистецтво сприяють формуванню особистості менеджера, розвитку здібностей, розуміння професії. Завданням підготовки сучасного менеджера має бути не просто надання знань, а певна якість освіти, яка проявляється не просто в отриманні знань, але в структурі знань, їх стійкості, концептуальності, проявляється в навичках комплексного використання знань при розв’язанні проблем.

4. Освіта менеджера визначається не тільки навчальним процесом, а й тим організаційним і культурним середовищем, в якому проходить цей навчальний процес. Вчити прикладом, а не настановами й деклараціями. Управління освітою – це фактор підготовки менеджера, який не повинен бачити, що «швець без чобіт», що тільки в теоріях існує добре організований менеджмент, і немає в організаційному освітньому середовищі прикладів для наслідування і формування позитивних звичок ділової поведінки.

5. Немає навчання без виховання, і це теж важлива проблема першої освіти і важлива його перевага. Людина, що вже має досвід практичної роботи важко піддається вихованню, хоча багато її стихійно сформованих звичок не відповідають критеріям ефективного менеджменту. У додатковій освіті виховні процеси не діють.

6. Виховні процеси повинні бути спрямовані на розвиток самостійності, творчості, відповідальності, лідерства.

Чи можна в освітньому процесі виховати лідера?

Звичайно, багато його рис даються природою, але не завжди отримують достатній розвиток. А деякі риси особистості можуть формуватися в процесі освітньої діяльності.



Компоненти лідерства

Зокрема, інтелектуальний потенціал, який залежить від системи знань і способів його отримання. Інтелектуальний же потенціал – це основа поваги менеджера, його визнання, це основа авторитету.

Гарна методика освітнього процесу допомагає й прискореному накопиченню досвіду, і розвитку соціальної активності (робота в групах, спільні проекти та ін.). Тим самим теж працює на авторитет.

Стиль поведінки і комунікабельність також можуть розвиватися в освітніх процесах. Та й система цінностей коригується по мірі навчання менеджменту. Відтак, підвищується вірогідність того, що студент у своїй подальшій професійній роботі буде не просто формальним менеджером, особою, яка рішення, але й лідером.

ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ЯКОСТІ ОСВІТИ

Склад і система факторів , що впливають на формування якості освіти

Сукупність факторів, які впливають на формування якості, а також міру і особливості дії цих факторів, взаємодію їх між собою відображаються через основні параметри якості освіти.

Головними факторами якості освіти, на думку таких науковців, як М. Поташник, В. Лазарєв, В. Коротков та інші є мета і потенціал освіти.

Мета освіти відображає суспільне уявлення про те, який варіант освіти можна вважати ідеальним, що задовольняє не тільки сьогоднішні освітні потреби, але і можливі завтрашні. Мета відображає тенденцію розвитку освітніх потреб і пронизує всю освітню систему, проявляється не тільки в державній політиці, а й в поведінці кожного учасника освітнього процесу.

Потенціал освіти характеризує можливості досягнення мети з точки зору ресурсів і об’єктивних умов.

Ці чинники є одночасно, як зовнішніми, так внутрішніми щодо окремого навчального закладу. І мета, і потенціал існують як взагалі для освіти в цілому, так і для кожної організації окремо.

Всі інші чинники формування якості освіти, можна умовно розділити на дві групи – зовнішні та внутрішні.

До перших відносяться: державне управління освітою (діяльність Міністерства освіти і науки), організаційно-правове забезпечення освіти (Закон про освіту, Державні освітні стандарти тощо), Система фінансування освіти, прояв освітніх потреб і суспільне уявлення про якість освіти.

Внутрішні фактори включають склад викладачів і студентів, матеріально-технічне забезпечення навчального процесу, інформаційно-методичне забезпечення, технологію освіти і виховну роботу. Особлива роль належить спеціалізованої системі управління якістю (якщо така існує) та освітній програмі.



Фактори формування якості освіти

Насамкінець саме ці фактори й визначають якість освіти і як системи, і як процесу його отримання й надання, а також якість результату освіти. Проте самі ці фактори мають власні властивості.

**Якість мети освіти**

Мета освіти формулюється в офіційних документах. Найчастіше вона розглядається як задоволення освітніх потреб особистості і потреб суспільства в освічених і професійно підготовлених фахівцях. Це загальна мета, яка, звичайно ж, впливає на якість, але цей вплив не завжди проявляється однозначно. До того ж, на наш погляд, таке уявлення мети освіти вже застаріло. Та й мета поставлена не завжди тотожна мети реальної.

Мета – це образ майбутнього, це компас і маяк руху. Всяка успішна діяльність повинна мати мету. При цьому мета і результат діяльності в строгому сенсі цих понять не тотожні. Мета характеризує напрямок діяльності, результат - підсумки діяльності на певний момент руху до мети. Термін «досягнення мети» носить умовний характер, коли в суто практичному плані мету ототожнюють з результатом.

Але таке розуміння мети не заперечує існування властивості досяжності мети, і відповідно аналогічної її характеристики. Досяжність мети – це рух по курсу і бачення маяка, це те, що запобігає відхиленню від напрямку руху.

Мета освіти в суспільних відносинах – це підвищення інтелектуального потенціалу суспільства для прискорення його прогресивного розвитку, формування позитивної суспільної свідомості, а в особистому аспекті – забезпечення добробуту і соціального статусу, свободи і гідності, впевненості в майбутньому, задоволення від професійної діяльності.

Під метою освіти розуміють – інтелектуальну й соціальну свободу особистості за умови ефективної професійної діяльності, а ще – формування чеснот людини та найбільш повну реалізацію її індивідуальних якостей в професійній діяльності.

Виникає запитання, а що ж таке чесноти. Під чеснотами розуміють передумову й фактор особистої, професійної і суспільної корисності.

При цьому довгостроковим результатом освіти є людський капітал як в громадському, так і в особистісному розумінні цього поняття – комплекс і тенденція самозростання компетенції як професійної, так і соціально-психологічної.

В управлінні навчальним закладом не завжди звіряють свою діяльність з метою, та і трактують іноді її по-своєму. Для недержавного вишу не виключається переважання мети комерційного успіху від освітньої діяльності, для державного вишу – дати знання, необхідність і дійсні обсяги яких визначаються без участі споживача, іноді виникають в боротьбі амбіцій авторитетів вишівських працівників. Іноді мета формулюють як надання освітніх послуг. Часто про мету освіти взагалі навіть і не думають. Але ж мета – це критерій якості, орієнтир і напрямок розвитку, це досяжне майбутнє, до якого треба не тільки готуватися, але яке треба наближати. Жити метою – це не тільки прагнути до певного результату, це бачити віддалені наслідки досягнутого результату.

Досить провести соціологічне дослідження - хто і як розуміє мету освіти, і стане зрозумілим, наскільки в реальній дійсності суперечливі уявлення про мету і як мета впливає на освітній процес. Студенти мету освіти розуміють по-своєму, викладачі – інакше, керівництво вишем також має своє уявлення про мету. Але ж мета лежить в основі будь-якої діяльності будь-якої організації і будь-якої людини. Вона інтегрує діяльність, значною мірою визначає соціально-психологічну атмосферу освітнього процесу, відносини між студентами, викладачем і студентом, керівництвом і всім колективом навчального закладу. Мета визначає стратегію розвитку навчального закладу. Сучасне управління взагалі, в тому числі і управління освітою, без стратегії уявити собі важко. Характер і зміст мети визначають реальність і ефективність стратегі.

Все це свідчить про те, що є сенс говорити про якість діючої мети і будь-яким чином оцінювати цю якість.



Характеристики якості мети освіти

Характеристиками якості мети освіти, на думку В. Короткова, є:

- визначеність;

- відповідність об’єктивним тенденціям розвитку освіти;

- суспільна значущість;

- систематизуюча роль;

- сумісність і інтеграція інтересів;

- досяжність;

- організаційний заряд.

Мета повинна бути основою концепції освіти. Адже вона існує і проявляється в його змісті, методиці, технології, виховному ефекті, системі цінностей, досягнення професійної компетентності. Загальна мета декомпозується за елементами і циклами освітнього процесу. Візьмемо як приклад його технологію. Тут конкретна мета може проявлятися в досягненні певного рівня інтенсивності і ефективності освіти. На ці характеристики впливає використання комп’ютерних програм навчання, консультаційних та оціночних тестів тощо. В більшості вишів сьогодні основний обсяг знань отримують студенти на лекціях, які конспектують «від руки» і за цими конспектами готуються до іспитів. Навчальний процес орієнтований на механічне запам’ятовування і репродукцію знань. Але метою технологічного розвитку освітнього процесу може бути використання методик комп’ютеризованої обробки текстів і мультимедійних програм навчання. Вони дозволяють виділяти головне, візуалізувати матеріал, підлаштовувати тексти під тип пам’яті і рівень інтелектуального потенціалу, конструювати логіку презентації та сприйняття знань тощо. І роль викладача в цих умовах змінюється значним чином: від мети дати знання до мети управління індивідуальним пізнанням, від мети виховання словом до мети виховання освітнім середовищем.

Інструментом оцінки якості мети освіти за цілісним комплексом її характеристик може бути соціометричний аналіз, який покаже різноманітність цільових установок, їх взаємозв’язок і спрямованість, спільність або суперечливість. І це не тільки характеристики, але і критерії оцінки якості мети, які можуть бути доповнені експертним ранжуванням цільових установок щодо спільної мети освіти.

**Якість потенціалу освіти**

Якість освіти в цілому знаходиться між двома позиціями: якістю потенціалу освіти і якістю отриманого результату освіти, що проявляється в характеристиках підготовленого фахівця – випускника навчального закладу.



Потенціал і якість освіти

Ресурси і можливості через ті чи інші обставини не завжди реалізуються. І результат, навіть, здавалося б, найкращий, не завжди відображає повноту реалізованих ресурсів і можливостей. Іноді деформація потенціалу (незбалансована структура ресурсів, складні умови їх використання тощо) призводить до деформації результату.

Якість потенціалу освіти знаходиться в сполученні з факторами якості мети. Вона включає:

- викладацький склад;

- матеріально-технічну базу;

- науковий потенціал вишу;

- освітню програму (зміст, реалізація, вид та ін.);

- діючу методологію освіти (сукупність підходів, методів і засобів, концепцію освіти тощо);

- технологію освіти (послідовність формування професійної свідомості);

- педагогіку;

- систему спеціальностей і спеціалізацій;

- споживачів освіти (студенти, слухачі тощо);

- управління освітою (вимоги, обмеження, пріоритети, орієнтири тощо).

Сукупність, а краще сказати системність дії цих факторів, характеризує величину і якість потенціалу освіти. За цими факторами можна оцінювати потенціал навчального закладу.

Якість отриманої освіти, її результату визначається багатьма факторами реалізації потенціалу освіти. До них відносяться:

- оцінка і розуміння потреб практики;

- відображення мети і місії в освітньому процесі;

- міра реалізації концепції професійної підготовки фахівців;

- методологія засвоєння знань, обрана студентом. це наче б то індивідуальна трансформація методології освіти для особистого сприйняття.

Крім цього, тут діють чинники, що відображають особливості навчального закладу в реалізації його потенціалу, такі, як:

- конкретна структура освітньої програми;

* нормативи обсягів дисциплін, що встановлюються навчальним закладом;
* пануюча методика викладання;
* кваліфікація і спеціалізація викладачів;
* існуюча система контролю знань.

**Якість організаційно-правового забезпечення**

Організаційно-правове забезпечення освіти сьогодні здійснюється за допомогою Закону про освіту, Державних стандартів, нормативних документів Міністерства освіти і науки України.

У формуванні якості освіти головна роль належить Державному стандарту. У ньому закладаються основні характеристики мінімального забезпечення якості освіти, а також типологія освіти, загальні технологічні характеристики освітнього процесу, критерії оцінки та моніторингу якості освіти.

Взагалі стандарт – це загальноприйнята норма, яку намагаються реалізувати навчальні заклади, щоб мати необхідне їм суспільне визнання, відповідати певному еталону або зразку якості освіти та професіоналізму.

Стандарти можуть бути неформальними й формальними. Перші існують і реалізуються як деяка домінанта суспільної свідомості, загальна соціально-психологічна установка, природно діюча норма соціальної поведінки і діяльності. Але неформальна норма допускає, як правило, дуже великий діапазон відхилень і не завжди може ефективно протистояти можливим зловживання або грубим помилкам у побудові освітнього процесу. Тому існують формальні стандарти, тобто норми, зафіксовані в відповідних документах – законі про освіту, постанові колегії Міністерства освіти і науки або в спеціальному документі, який так і називається «Державний стандарт вищої професійної освіти».

Існує думка про те, що можна взагалі з практики управління освітою виключити Державні стандарти., оскільки вони є інструментом формалізації освіти.. Але якщо оцінювати умови багатонаціональної України якщо бачити її традиції й особливості менталітету, то це робити щонайменше передчасно. Негативний ефект буде перевершувати над позитивними факторами.

Адже формальність стандарту не жорстка. Він встановлює комплекс мінімальних, або краще сказати, достатніх вимог, що відображають потребу і умови сучасного етапу розвитку, а також закріплює той позитивний досвід, який накопичений у нашій країні та за кордоном у сфері підготовки спеціалістів.

Чинний Державний стандарт є гнучким обмежувачем, має цілком визначений і вивірений ступінь обов’язкових вимог за обсягами, структурою, змістом і формою підготовки фахівців. Стандарт визначає назву спеціальності та кваліфікації фахівця, термін навчання за повною програмою підготовки, диференціацію основних циклів навчання: гуманітарна, природничо-наукова, загальнопрофесійна, спеціальна і спеціалізована підготовка, об’ємні співвідношення циклів, комплекс обов’язкових дисциплін, обсяг навчального часу, який виділяється для практики, канікул і контрольних заходів.

Стандарт – це гарантія достатньої якості освіти, яку може отримати людина. Якщо вона знає, що на основі дослідження світового і вітчизняного досвіду, потреб сучасної економіки, кон’юнктури ринку фахівців, тенденцій науково-технічного і соціального прогресу, спеціалістами розроблена професіограма і основні положення її закладені в Державний стандарт, а стандарту відповідає освітня програма її підготовки, вона має велику впевненість в результатах свого навчання.

Стандарт – це можливість узгодження й сполучення вибраних програм різних закладів за критеріями мінімально необхідної якості. Нерідко доля людини складається так, що їй доводиться переходити з одного навчального закладу до іншого або перервати свою освіту на певний термін. Якщо не буде загальних вимог за спеціальностями, циклам і рівнем підготовки, таке стане абсолютно неможливим. Людина виявиться обмеженою в своїх правах на освіту. Отже, стандарти захищають право людини не лише на якість освіти, а й на індивідуальну стратегію її отримання.

Сьогодні стандарти є головним засобом державного регулювання якості освіти. За вимогами, зафіксованими в стандарті, здійснюється контроль діяльності навчального закладу у вигляді атестації та акредитації. Ці вимоги є критеріями оцінки діяльності навчального закладу. На їх основі здійснюється порівняльний аналіз освітніх програм і вивчення досвіду розвитку освіти.

Стандарти набувають великого значення також в захисті спеціальності від її змістовної деформації, дрібних прагматичних спеціалізацій, які можуть виникати і вводитися в вишах в процесах некоректної конкурентної боротьби навчальних закладів або помилок в оцінці освітніх потреб людини і суспільства. Нерідкі тенденції спеціалізації спеціалізації в спеціальність заради задоволення амбіцій вишу, сліпого наслідування модним течіям, красивим назвам. Стандарт визначає місце і роль спеціалізацій, не обмежуючи їх кількість, і включає їх до спеціальності по принципам загального і часткового, стабільного й динамічного, перспективного й конкретного.

 Роль стандарту в розвитку освіти

Стандарт сприяє гармонізації рівня загальної культури, вищої освіти та рівня спеціальної підготовки. Він запобігає можливість виникнення «професійного кретинізму», небезпека якого існує в деяких сучасних тенденціях освіти.

Стандарт дозволяє реалізовувати загальну стратегію розвитку освіти, він як би закладає в освітній процес якість мети розвитку економіки і суспільства, держави і людини.

Стандарт служить захисту прав навчальних закладів від втручання в освітні програми бюрократичних, адміністративних структур. Він виключає багато адміністративних процедур, тверджень, погоджень, формальних підписів, заборон тощо.

Значна роль стандарту і як основи державного фінансування освіти. Якщо відповідно до вимог стандарту виш дає достатню якість, то за результатами замірів цієї якості можна диференціювати виділення державних коштів на розвиток освіти. Ті виші, які пройшли атестацію та акредитацію, мають право на державне фінансування в певній частині. Це положення мотивує і недержавні виші до досягнення високої якості освіти.

Якість стандарту проявляється в його дієвості відносно свого призначення й організаційної рол. Характеристиками якості стандарту можуть бути:

* чіткість формулювань всіх його вимог; відсутність двозначностей і протиріч;
* відображення досягнень науки і потреб практики;
* можливість реалізації регіональної специфіки;
* надання вишам певної самостійності при забезпеченні загального освітнього простору;
* можливість використання положень стандарту в якості критеріїв оцінки мінімальної якості освіти;
* відображення наукової та практичної значущості спеціальності, її особливостей і основного змісту.

До основних помилок при розроблянні стандартів науковці відносять, зокрема, такі:

* перетворення мінімуму в максимум;
* відсутність державного підходу, превалювання інтересів кафедри;
* спроба розв’язати внутрішні проблеми вишу засобом Державних стандартів;
* безсистемність і неконцептуальний підхід;
* еклетичне поєднання дисциплін в циклах;
* подрібнення дисциплін;
* громіздка назва дисциплін;
* змішання призначення циклів.

Характеристики якості стандарту реалізуються на етапі його розробляння. Та й сам стандарт стає фактором якості освіти лише в тому випадку, якщо при розроблянні його враховуються певні принципи, якщо за самою своєю суттю він орієнтований на забезпечення достатньої якості. В цьому відношенні важливу роль мають відігравати такі принципи розробляння стандарту:

* принцип достатньої гнучкості освітнього стандарту
* принцип модульної (циклової) структуризації підготовки;
* принцип наслідування, концептуальності підготовки спеціалістів;
* принцип нормативного обмеження величини циклів підготовки;
* принцип наслідування;
* принцип випереджаючої освіти (у складі дисциплін і дидактичних одиниць);
* принцип виділення головного в дидактичних одиницях;
* принцип доступності дисциплін для всіх вишів (у складі дисциплін і дидактичних одиниць);
* принцип простої й короткої назви дисциплін;
* принцип забезпечення контролю якості освіти.

Принцип достатньої гнучкості освітнього стандарту.

В обов’язковій своєї частини бажано, щоб він містив не більше 60% навчального часу, 40% необхідно віддати на розсуд навчального закладу. Решту годин можна використовувати для варіювання проблематики за регіональними потребами, для різних спеціалізацій, задоволення спеціальних замовлень споживача, оперативного реагування на запити ринку фахівців тощо.

Принцип елективності, тобто можливості вільного вибору вишем і студентом (слухачем) складу дисциплін, що вивчаються в частині позастандартного їх набору. Треба вчити фахівців не тільки професійно працювати, а й будувати свою кар`єру вже на етапі отримання освіти, вчити самоосвіти.

Характеристики якості Державного стандарту освіти

Принцип нормативного регулювання часових параметрів освітніх програм. Стандарт повинен встановлювати тимчасові обмеження для основних освітніх програм, щоб привести у відповідність якість освіти і вид диплома, що видається після закінчення навчального закладу. Це особливо важливо для форм заочної, дистанційної, прискореної і другої освіти.

Принцип поєднання науково-методологічної та конкретнопрактичної частин освітньої програми, їх збалансованості та гармонійності. Це одна з найважливіших характеристик якості, і стандарт повинен створювати передумови її реалізації.

Принцип достатності знань для певного виду професійної діяльності. Стандарт не може бути розрахованим тільки на загальне знайомство з предметом або видом діяльності. Достатня якість підготовки має визначатися професіограмою.

Принцип структурування знань і навичок, встановлення нормативів їх співвідношення для ефективної діяльності. Сьогодні цей принцип реалізується за допомогою виділення циклів підготовки та встановлення їх нормативних обсягів.

Принцип ефективного заключного контролю готовності до професійної діяльності та отримання необхідної якості освіти. Форми і види обов`язкового заключного контролю також повинні бути закладені в стандарт.

Якість освіти залежить від системи контролю і його організації. Сьогодні розробляється нове покоління стандартів освіти. Але принципи стандартизації перевірені часом, відповідають об`єктивним закономірностям розвитку освіти. Нове покоління стандартів, якими б вони не були, буде ще більшою мірою відповідати їх призначенню і принципам розробки.

**Якість освітньої програми.**

Освітня програма - це комплекс чинників (організаційних положень, що забезпечують інтеграцію всіх елементів освітнього процесу (від мети до атестації випускника) в єдиний процес формування компетентностей, професіональної свідомості (результат освіти), готовності її до самостійної професійної діяльності та соціального життя.

Освітня програма включає:

- Навчальний план, який є основою організації навчального процесу;

- Матеріально-технічне забезпечення освіти;

- Інформаційне і методичне забезпечення;

- Забезпечення освітнього процесу професорсько-викладацьким складом;

- Контрольно-вимірювальні матеріали підсумкової атестації випускника.

Освітня програма повинна бути спрямована на досягнення мети освіти і відображати вимоги державного стандарту, а також потенціал, позицію (місію) і стратегію вишу в підготовці фахівця.

Якість освітньої програми проявляється в:

- Ступені її відповідності Державному стандарту;

- Збалансованості різних факторів освітнього процесу (навчальний план, методичне забезпечення, наявність викладачів тощо);

- В якості кожного з перерахованих вище елементів освітньої програми.

Можна говорити про освітню програму в документах і освітню програму в реальності. Тут немає повної відповідності. Тому якість освітньої програми треба оцінювати тричі – при відкритті спеціальності, в процесі її реалізації і на заключному етапі реалізації.

Все це знаходить своє вираження в системі управління якістю освіти і в особливостях освітньої програми.

Важливою характеристикою освітньої програми є збалансованість видів знань по модулях і видах підготовки. Перші показують макроструктуру знань, другі – послідовність формування професійної свідомості від освоєння загального й фундаментального до конкретизації та праксеології знань.

При традиційній формі навчального плану такий аналіз зробити важко. Необхідно побудувати матрицю збалансованості, яку можна використовувати як для аналізу освітньої програми, так і для її проектування.

Тут за об’ємними характеристиками виділені для оцінки збалансованості головні види підготовки – загальноосвітня й регіональна, загальнопрофесійна й спеціальна, економічна і менеджмент-підготовка. Матриця дозволяє збалансовувати й додаткові види підготовки – соціально-психологічну, юридичну та інформаційну. І це балансування проводиться в межах Державного стандарту і тих об`ємних характеристик циклів, які задані Державним стандартом.

Користуючись такою матрицею, можна балансувати об’ємні величини окремих дисциплін. Тоді виходить навчальний план, позбавлений об’ємних деформацій з дисциплін або модулів позбавлений суб’єктивізму і амбіцій авторитетів, що дуже часто доводиться спостерігати при розробленні навчальних планів. Ця форма допускає і балансування навчального плану за кредитами.

Балансування знань – це дуже важливий чинник забезпечення якості освіти.



Різноманіття освітніх програм

**Поєднання загальноосвітньої й спеціальної підготовки**

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень загальноосвітньої підготовки |  |
| Зона хорошої освіти й широкопрофільної спеціальної підготовки | Зона високої якості освіти й хорошої спеціальної підготовки, але недостатньої загальної освіти |
| Зона низької якості освіти | Зона вузькоспеціальної підготовки |
|  | Рівень спеціальної підготовки |

На основі матричної форми навчального плану, збалансованої моделі його модулів розробляється традиційна форма, яка необхідна для організації навчального процесу за всіма його параметрами.

Основними характеристиками цієї форми навчального плану є:

- Цикли навчального процесу;

- Кількість і склад дисциплін, їх обсяги, розподіл за роками навчання (технологічна основа освітнього процесу);

- Розподіл по семестрах і дисциплінах видів аудиторних занять (лекції, семінари, практичні заняття, лабораторні роботи тощо;

- Розподіл і види контрольних заходів;

- Обсяг, види і наповнення самостійної роботи;

- Планування навчальних і виробничих практик;

- Тижнева завантаження студентів, ритмічність навчального процесу.

За цими характеристиками оцінюється якість навчального плану як основного елементу освітньої програми. Критеріями такої оцінки виступають вимоги стандартів, нормативи навантаження, технологічні характеристики.

Балансування навчального плану, як правило, здійснюють з дисциплін, які відображають сферу знань. Сьогодні все більшого поширення знаходить ідея диференціації знань за складом компетентностей. Це новий підхід до розробляння навчального плану. Його можна назвати модульно-компетентнісний.

**Якість інформаційного й методичного забезпечення**

**Загальні характеристики інформаційного й методичного забезпечення**

Інформаційне та методичне забезпечення освітнього процесу також має якість. Вона проявляється в комплексі таких характеристик:

- Доступність Інтернету;

- Мінімально можливі годинник роботи в Інтернеті;

- Програми курсів;

- Підручники і навчальні посібники;

- Література для поглибленого засвоєння навчального матеріалу;

- Конспекти лекцій;

- Всілякі методичні рекомендації;

- Комп'ютерні програми навчання;

- Ділові ігри, кейси;

- Консультаційно-перевірочні тести з різних дисциплін.

У сучасних умовах велике значення має комплексний підхід до інформаційного та методичного забезпечення навчального процесу, який дозволяє виключати дублювання і протиріччя навчальних курсів, забезпечує сумісність і взаємодоповнюючі підручників і комп'ютерних програм навчання. Головну роль в методичному забезпеченні відіграють програма курсу і підручник.

**Якість програми основної системоутворюючої дисципліни**

У будь-якій освітній програмі в складі дисциплін загальнопрофесійної підготовки є провідна дисципліна, яка визначає систематизацію професійних знань. У спеціальностях менеджмент-освіти такою дисципліною є «Основи менеджменту». До неї висуваються особливі вимоги, бо вона відіграє вирішальну роль у формуванні професійної свідомості, оволодіння навичками здійснення управлінської діяльності, в розумінні специфіки та змісту професійної діяльності в галузі управління.

Ця дисципліна повинна також закласти фундамент засвоєння безлічі інших дисциплін циклу менеджмент-підготовки: виробничий менеджмент, інноваційний менеджмент, стратегічний менеджмент, управління персоналом та ін.

Це необхідно враховувати при розроблянні програми цієї системоутворюючої дисципліни в області логіки і структури, які визначають такі основні принципи:

Принцип актуалізації. У програму необхідно включати насамперед ті теми, які є найбільш актуальними в сучасних умовах соціально-економічного розвитку, відображають фактори ринку і ринкові механізми функціонування виробництва, включати ті проблеми, рішення яких відображає найбільшу потребу сучасного управління і входять в структуру освіти менеджера. Однак при цьому не можна порушувати цілісності і системності побудови дисципліни, логіки викладу матеріалу. Все нове повинно доповнювати, органічно включатися в існуючий зміст, але не руйнувати його основи.

Принцип науковості. Сучасне управління потребує глибокого розуміння особливостей і об’єктивних тенденцій розвитку економіки України, використання наукового апарату при розроблянні управлінських рішень і аналізі ситуацій. Без цього управління не може стати стабільним, ефективним, антикризовим управлінням, воно приречене на промахи і помилки, нерозуміння наслідків прийнятих рішень. Тому в програмі необхідно передбачати оволодіння науковими прийомами управління, розуміння витоків, змісту і характеру сучасних проблем управління.

Принцип освоєння зарубіжного і вітчизняного досвіду успішного управління, відповідно до якого треба складати програму з урахуванням позитивного досвіду зарубіжних країн, а також позитивного досвіду українських фірм і підприємств. Це повинно знайти відображення, як в проблематиці курсу, так і в методичних орієнтирах його викладання й засвоєння.

Принцип концептуальності. Він означає вимоги цілісності і закінченості, логічної строгості побудови курсу, необхідної повноти ключових положень менеджменту. Програма повинна бути побудована на основі структурно-логічної схеми, яка показує послідовність і взаємодію різних розділів програми, їх обумовленість і зв’язок.

Принцип практичності, який вимагає врахування її практичної спрямованості. Комплекс знань в області менеджменту при всій науковості підходів його засвоєння не повинен бути відірваний від практичних проблем, практичного розуміння менеджменту і навичок практичного використання знань. Практичність дисципліни проявляється як в наборі тим, так і в послідовності їх засвоєння, яка сприяє розумінню практики, засвоєння навичок використання знань при аналізі і оцінках систем управління. Але практична направленість повинна виявлятися і в методиці викладання і засвоєння дисципліни. Як би не були глибокі в науковому відношенні положення курсу, що викладається, вони завжди повинні закінчуватися комплексом практичних рекомендацій, висновків, рецептів. Значна увага має бути приділена і підтвердженням практичними прикладами всіх положень навчального курсу.

Принцип сполучення дисципліни «Менеджмент» з іншими дисциплінами навчального плану. За цим принципом він повинен бути складений не як всеосяжна дисципліна в області знань з управління, а як дисципліна фундаментального введення в менеджмент, науково узагальненого розуміння управління, дисципліна, яка визначає комплексність, системність і концептуальність в області всіх знань з управління, дисципліна, що закладає потенціал інтеграції всіх інших навчальних дисциплін в галузі управління.

Принцип проблемності, який відображає орієнтування не так на отримання готових положень і рецептів, а на розуміння змісту проблем, вміння їх розпізнавати і вирішувати. Це засвоєння управління через проблеми, а не готових рецептів, через пошук альтернатив і вибір варіантів.

Проблемність засвоєння курсу, як передбачається, має бути доповнена і розвинена в методичних прийомах його викладання(кейс-стаді, ділові та рольові ігри тощо.).

Принцип перспективності. Тематика дисципліни, її структура повинні припускати формування перспективного мислення в сфері менеджменту. Воно характеризується не тільки розумінням сучасних проблем управління, а й баченням тенденцій розвитку менеджменту, всього комплексу тих змін, які характеризують закономірні тенденції формування систем управління в майбутньому, виникнення нових проблем і ситуацій. Знання повинні бути спрямовані в майбутнє – ось основне завдання даного курсу.

У концептуальному відношенні в цій центральній дисципліни менеджмент повинен розглядатися як особливий вид управління, необхідний і природний в умовах ринкової економки і представляти собою систему гнучкого, підприємливого, економічного управління, здатного чуйно реагувати на поведінку ринку, умови конкуренції і соціальні чинники розвитку.

Менеджмент в основних своїх рисах – це гнучка і антибюрократична система управління.

Таким чином, ідеологія дисципліни заснована на розумінні менеджменту не як всякого управління, а як особливого виду управління, якому притаманні цілком певні відмінності. У зв’язку з цим в побудові і структурі програми дисципліни необхідно ставити акцент на економічному змісті управління, його гуманному характері і людському факторі.

Викладання дисципліни «Менеджмент» передбачає значний обсяг проблемних семінарських занять і ділових ігор. Це покликане розвивати здібності до творчих і альтернативних підходів в оцінці і виборі систем управління, функцій, форм організації, технологій розробки рішень тощо.

**Якість підручника**

Призначення і мета сучасного підручника - крім презентації наявних з цього предмету знань – розбудити і розвинути у студента і слухача:

- творчі здібності, перспективне мислення;

- смак до дослідницької діяльності;

- мотивувати науковий і новаторський підхід до професійної діяльності;

- дати знання і навички елементарного практичного дослідження, аналізу існуючих ситуацій;

- розвинути здібності передбачення і розуміння майбутнього.

Такі цілі може і повинен переслідувати підручник особливого типу – підручник, що враховує всю сукупність тенденцій розвитку сучасної освіти, всі можливості підвищення його ефективності та якості, всі фактори позитивних і негативних змін, що відбуваються в соціально-економічному розвитку. По-перше, підручник повинен бути обмежений певним обсягом. Це необхідно для:

а) більш ясного бачення його логіки;

б) повноти проблематики;

в) відповідності обсягу навчальних годин, передбачених навчальним планом;

г) зручності використання в навчальному процесі.

По-друге, стиль подання матеріалу повинен бути по можливості простим і зрозумілим, чітким і ритмічним. Але такий стиль не повинен знижувати глибини знань і проблематичності матеріалу. Він не є вимогою надання тільки існуючих, а отже, не виключено і застарілих знань.

По-третє, він повинен розширювати можливості сприйняття матеріалу. Існує безліч способів отримання навчальної інформації: прослуховування аудиторного лекції, спілкування і консультацій з педагогом, читання навчальної літератури, аналіз візуалізованої інформації (схем, малюнків, формул тощо.), Робота з комп’ютерною навчальною програмою або з консультаційно-оціночними тестами, обговорення проблем в групі (кейс-стаді), обмін ідеями, знаннями і досвідом в дискусіях і ділових іграх.

Кожен з цих способів має переваги. Ефект навчання досягається органічним їх поєднанням і комбінацією. І це поєднання визначається не тільки діяльністю педагога, але і всім навчально-методичним забезпеченням процесу навчання.

Підручник повинен мати якості варіабельності подання матеріалу, мотивувати індивідуальний пошук найкращого варіанту отримання знань: текстова інформація або агрегована в схемах і формулах, або краще комплексне використання того й іншого; робота з книгою або з комп’ютерною програмою навчання, або послідовне використання і того й іншого. Так виникає можливість індивідуального вибору технології освіти. Це велика перевага.

По-четверте, підручник повинен не просто надавати знання, але будити думку, розвивати проблемне мислення, сприяти формуванню професійних установок у вигляді переконань, які народжуються тільки в аналізі реальних проблем і практичному підтвердженні знань, які характеризують практичну переконливість знань і перетворюють їх в рефлекторні установки професійної свідомості і професійної діяльності.



Класифікація знань

Управління знаннями – цілеспрямоване узгодження процесів мотивації, презентації, отримання, використання знань в навчанні й практичній діяльності.

Відповідно до цих ознак підручник може мати текстову частину, де викладається матеріал традиційним способом. Але і тут повинно бути передбачено чітке виділення основних положень, визначень, аргументацій. Структуроване подання навчального матеріалу дисциплінує думку, вчить мислити логічно і чітко. Бажано, щоб кожному розділу передувала проблематика, яка призначена для попереднього обговорення практичних проблем теми. Освоєння цих проблем на рівні здорового глузду, усвідомлення їх значущості та актуальності. Це найкращим чином підготує учня до подальшого сприйняття матеріалу. Процес навчання в багатьох своїх рисах перетвориться в систематизацію і поглиблення знань, корегування здорового глузду, розуміння наукового підходу до оцінки проблеми і розкриття її змісту.

Важливою особливістю підручника повинен бути набір схематичного матеріалу. Всі положення, представлені в тексті, необхідно візуально систематизувати за принципами агрегування інформації, концептуалізації, логіки, обґрунтування. Схеми повинні бути не просто демонстраційним матеріалом або схематичним додатком, додатком до викладеного матеріалу, вони повинні бути іншим методологічним ключем засвоєння курсу. Всі положення тут повинні бути представлені у визначеннях, взаємопов’язаних факторах, системі принципів, класифікацій властивостей і параметрів, тенденції об’єктивних змін. Деякі схеми корисно супроводжувати рубрикою «Питання до роздумів».

Можна вивчати курс тільки за схемами, якщо зрозуміти і засвоїти методологію такого навчання. Воно може бути досить ефективним, бо має безліч переваг. Серед них головними є розвиток здібностей візуалізованого й образного мислення, бачення цілісності і прагнення до виділення головного, розуміння зав’язків у цілісному уявленні концепції. Таке навчання виховує почуття гармонії і розвиває навички проектного мислення, дозволяє оцінювати поєднання і співрозмірність факторів.

Важливою частиною підручника є глосарій, система визначень ключових категорій. Вони допомагають навчається опанувати термінологією курсу. Звичайно, визначення даються і в самому тексті. Без цього неможливо побудувати виклад навчального матеріалу. Але нерідко вони потопають у міркуваннях і не концентрують уваги тих, хто навчається. А з’являючись вдруге, скажімо, в інший вже темі, вони, якщо не запам’яталися, викликають невизначеність в сприйнятті матеріалу. Але шукати визначення, повертаючись в пройдений матеріал, вже важко. Звернувшись до глосарію, можна швидко відновити визначення цього терміна і тим самим зняти невизначеність,

Крім того, на заключному етапі освоєння курсу буває вельми корисно «пройтися» по ключовим категоріям. Адже вони є несучою конструкцією всього курсу, логічними ланками його побудови.

Відтак, характеристиками підручника насамперед є його призначення і мета – розбудити і розвинути у студента і слухача творчі здібності, перспективне мислення, смак до дослідницької діяльності, мотивувати науковий і новаторський підхід до управління, дати знання і навички практичного дослідження управління, аналізу існуючих ситуацій, що спирається на передбачення і розуміння майбутнього.



Властивості сучасного підручника

Таку мету має підручник особливого типу – підручник, що враховує всю сукупність тенденцій розвитку сучасної освіти, всі можливості підвищення її ефективності та якості, всі фактори позитивних і негативних змін, що відбуваються в соціально-економічному розвитку.

Підручник також може носити універсальний характер. Для загального ознайомлення можна вивчити тільки ті теми, які відображають мету загального знайомства, для більш глибокого і творчого вивчення дисципліни треба прочитати і засвоїти всі теми, оцінюючи статус кожної з них і тим самим регулюючи відношення до теми і до її змісту (Див табл. 3. 13.).

Таблиця 3.13

**Гіпермодульний варіант підручника**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Системологія знань | Рівень загального уявлення | Рівень концептуального знання | Рівень поглибленого розуміння | Рівень творчогго осмислення |
| Проблематика – практичні основи знання | Управління в діяльності людини | 1. Різновиди управління 2. Основні риси менеджменту | Управління в розвитку економіки і суспільства | Управління й культура  Управління як цінність у громадській свідомості |
| Категорії й поняття. Мова науки. | Система управління. Процес і технологія управління. Механізм управління. | Диференціація й інтеграція управління.  Характеристики управлінян: структура, мотивація тощо. | Диверсифікація управління. | Економіка управління: ресурси й потенціал. |
| Описання явищ. Об`єкт і предмет науки. | Розробляння цілей і управлінських рішень.  Система контролю й мотивації.  Інформаційне забезпечення управління. | Людський фактор і управління людським капіталом.  Робота з персоналом у ході управління. | Влада і партнерство.  Взаємодія соціально-економічних і організаційно-технічних аспектів управління. | Потенціал розвитку управління: людина й техніка.  Масштаб і типи обєктів управління: холдинги, корпорації тощо. |
| Конструктивне знання. | Проектуванян систем і технологій управління.  Ефективність управління. | Аналіз і дослідження систем управління. | Формування інтегрованого інтелекту. | Роль освіти в функціональному змісті управління.  Влада інтелекту й філософія влади. |
| Практична трансформація знань. | Майбутнє в сучасному управлінні. | Професіоналізм управління. | Перетворення управління. | Аксіологія й праксіологія управління. |

Але він мусить в ті й чи іншій формі і мірі відображати й завтрашній день.

До властивостей підручника нового покоління належать такі його особливості:

1. Максимальна візуалізація навчального матеріалу, яка вчить

мислити системно, агрегування сприйняття інформації, розвиває уяву, концептуалізує знання, дає розуміння і відчуття їх повноти.

2. Систематизована проблемність подання матеріалу, яка розвиває творчість, сприяє глибині розуміння, породжує тип динамічного і варіабельного мислення, мотивує освітній процес.

3. Концептуальна цілісність, якій притаманні виділення головного і другорядного, причин і наслідків, логіка поглиблення і конкретизації знань.

4. Варіативність – можливість вибору варіантів засвоєння курсу за програмними цілями отримання загального уявлення, корегування наявних знань, систематизації, практизації знань, оволодіння основами знань, глибокого засвоєння предмета.

5. Наявність діалогової комп’ютерної версії, розробленої за критеріями раціональної технології освоєння курсу.

6. Термінологічна чіткість і систематизований глосарій – визначення ключових понять.

7. Наукова глибина і практична конкретність.

8. Нормована трудомісткість засвоєння матеріалу.

Різноманітність видів отримання знань, можливість вибору варіантів освоєння курсу дозволяють зробити гіпермодульний підручник. Він містить кілька модулів засвоєння курсу. Як приклад можна привести структуру такого підручника з курсу «Менеджмент» (за В. Коротковим).

Гіпермодульний підручник дозволяє вибрати такий варіант логічної схеми дисципліни, який враховував би її статус і роль в формуванні професійної свідомості, мету освітнього процесу з даної дисципліни і можливості організації навчального процесу. Звичайно, диференціація тем з дисципліни «Менеджмент» в цій матриці може бути спірною. Але це приклад методики розрахованого і цілеспрямованого формування знань, організації засвоєння дисципліни з урахуванням потреби в глибині і технології отримання знань.

Можна супроводити підручник комп’ютерною програмою навчання. Вона не повинна бути механічним перенесенням тексту підручника на екран комп’ютера. Вона побудована за власними принципами, що відображають і особливості, і переваги роботи з комп’ютером в процесі навчання.

**Якість методики комп**’**ютерного навчання**

Все більшу популярність сьогодні завойовує комп’ютерне навчання, яке має свої недоліки і переваги. Це слід враховувати при розроблянні та використанні комп’ютерних програм.

Розглянемо спочатку недоліки, які впливають на форми, масштаби і способи використання комп’ютерного навчання в сучасній практиці освіти.

1. Відсутність людського спілкування і психології сприйняття вчителя. Це позбавляє навчальний процес виховної складової, збіднює його людську мотивацію. Учень хоче наслідувати вчителя, радувати вчителя своїми успіхами, йому необхідно почуття відповідальності перед учителем.

2. Емоційна сухість і інтелектуальна жорсткість процесу навчання. Ефективне сприйняття матеріалу завжди передбачає поєднання його розуміння і переживання. Це одна з практичних складових процесу навчання.

3. Відсутність групового ефекту сприйняття матеріалу. В професійному становленні велику роль відіграють і соціальні фактори, поведінку в групі.

4. Нерідко при навчанні за допомогою комп’ютерних програм спостерігається втрата другорядних, але необхідних положень концепції. Програма в більшості випадків акцентує головне і не може оперативно враховувати зокрема і деталі.

5. Контроль знань за комп’ютерними програмами є жорстким. Він, як правило, виключає оцінки характеристик індивідуальності і, отже, не орієнтований на самопізнання тих, хто навчається. А це важлива компонента процесу сучасноїосвіти.

6. Комп’ютерні програми мотивують почуття відчуженості і тим самим впливають на формування певних професіональних якостей. Для спеціальності «Менеджмент» це дуже важливий фактор. Вся діяльність менеджера побудована на мистецтві залучення, адаптації, наснаги працівників.

7. Комп’ютерні програми обмежують можливості оперативного коригування структури знань, збагачення концепції, її адаптації до характеру групи учнів.

8. Не завжди в комп’ютерних програмах можливо використовувати практичні приклади, полемічні прийоми мотивації і переконання.

9. При надмірній роботі з комп’ютером виникає загроза здоров’ю.

Однак ці недоліки компенсуються перевагами комп’ютерних програм навчання. Розглянемо і їх також послідовно і докладно (Див. рис. 3.14).

1. Комп’ютерні програми дозволяють побачити і зрозуміти логіку побудови курсу, послідовного поглиблення матеріалу, побудови концепції. Це досягається за допомогою мультиплікації в побудові схем і всього візуалізованого матеріалу. Схема виникає не в готовому вигляді, а послідовно, з урахуванням її призначення і сенсу, будується на екрані. При цьому можлива участь учня в процесі побудови схеми.
2. Позитивною якістю є і візуальність сприйняття матеріалу. Помічено, що схематична форма, а точніше, візуальна інформація, легше, швидше і надійніше засвоюється в процесі навчання. Оперування образами підвищує ефективність процесу навчання.
3. Комп’ютерна програма вчить чіткості вираження думки, визначенню категорій, логіці мислення.



Переваги комп’ютерних програм навчання (за В. Коротковим)

1. У технології навчання за допомогою комп’ютерних програм можуть використовуватися різні режими роботи. Наприклад, вхідне, проміжне і вихідне тестування, перехід до нової теми тільки при позитивній оцінці знань попередньої теми, облік часу роботи з матеріалом кожної з тим і загального часу безперервної роботи на комп’ютері, виділення ключових положень і можливість звернення до глосарію, вибір програм по цілям навчання.
2. Мотивування і розвиток системного мислення – також одна з особливостей комп'ютерних програм. Учень знаходиться постійно в полі взаємодій різних факторів і властивостей, змушений обмірковувати характер цих взамодій. Комп’ютер дає не перелік принципів, функції тощо, як це часто робиться в текстовому підручнику, а їх систему, взаємозвязок, повноту.
3. Комп’ютер підвищує ефективність і об’єктивність контролю засвоєння навчального матеріалу. Цьому допомагають тестові програми, які можуть бути дуже гнучкими і здійснювати багатокритеріальну оцінку: рівень знань, повнота, стійкість, системність, практична спрямованість тощо.
4. Важливим фактором навчання є ритмічність освітнього процесу. І тут комп’ютерні програми можуть мати певну перевагу. Оцінка ритмічності роботи і рекомендації по її досягненню у вигляді консультаційних рад. При великих перервах можна давати додаткові тільні проміжні тести і за їх результатами будувати подальшу технологію навчання.
5. Комп’ютерні навчальні програми розвивають навички роботи з комп’ютером. І це теж велике благо в сучасних умовах інформаційного існування людини, підвищення ефективності інтелектуальної діяльності.
6. Не можна скидати з рахунків і те, що комп’ютерні освітні програми при найсерйозніших їх цілях можуть мати й ігрові елементи, що збуджують додатковий інтерес до роботи з ними.

Якість комп’ютерних програм навчання проявляється в цілому комплексі характеристик, які відображають ступінь реалізації їх позитивних властивостей і особливостей. У систематизованому вигляді можна назвати десять характеристик:

1. Системність і логіка побудови матеріалу.

2. Ступінь візуалізації знань.

3. Динаміка презентації знань.

4. Облік і регулювання часу засвоєння змісту.

5. Альтернативність і універсальність використання програми.

6. Простота використання.

7. Виділення головного і наявність посилань.

8. Можливість діалогового режиму та коригування знань.

9. Інформаційне насичення.

10. Регулювання процесу засвоєння знань за допомогою тестів.

Ці характеристики можна оцінювати в тому числі і кількісним чином. Кожна програма може мати відповідний коефіцієнт якості.

**Якість тестів.**

Ще один елемент методичного забезпечення – тест, який можна використовувати для самооцінки засвоєння курсу. Він може бути представленим у вигляді комп’ютерної програми, і це не випадково. Комп’ютерний варіант тесту дозволяє більш об’єктивно оцінити знання.

Але головне призначення тесту – допомогти студенту здійснити самооцінку засвоєння курсу. Практика показує, що дуже часто у нас складається хибне уявлення про власні знання. Психологія людини така, що вона схильна спокушатися власними досягненнями, досвідом, знаннями. А інструментів достатньої оцінки у неї немає Результати іспиту, якщо вони не дуже високі, її нерідко шокують. Вона вигукує: «Я ж учила». Втім, буває, що і високі результати її дивують. В екзаменах завжди присутній елемент випадковості, суб’єктивний фактор, психологія спілкування з викладачем. Вони часто викривляють оцінку. Крім того, екзаменаційна оцінка не показує повноти знань, їх системності, стійкості, творчого використання. Іспити зазвичай орієнтовані на репродукцію знань, а не на їх використання в процесі аналізу, вибору з урахуванням певних нюансів. Бадьорий голос і впевнена поведінку іноді здійснюють на викладача більший ефект, ніж зміст відповіді.

Багато тестів, які сьогодні використовуються в навчальному процесі, не мають достатньої якості. Тому дуже важливо розуміти і бачити критерії та показники якості тестів. Можна назвати щонайменше сім таких показників:

1. Призначення тесту. Тест не тільки є засобом контролю знань. Він може бути консультаційним, ігровим, корегуючим. Якість тесту залежить від його призначення і умов використання.

2. Надійність тесту, яка відображає ефективність його використання, відповідність програмі дисципліни і вимогам засвоєння знань.

3. Валідність тесту, що характеризує відповідність його конструкціі цілям використання.

4. Можливість вимірювати і регулювати часу роботи з тестом як в цілому, так і за окремими твердженнями.

5. Достатня складність тесту.

6. Відповідність програмі дисципліни і дидактичним одиницям Державного стандарту.

7. Мотивування повноти і системності знань за допомогою структуризації тверджень.

Таким чином, в підсумковому вигляді якість інформаційного та методичного забезпечення в цілому можна оцінювати за такими хаарктеристиками:

- Призначення, повнота і відповідність доступної інформації й методичних матеріалів;

- Зміст дисциплін навчального плану;

- Структура методичних розробок, їх текстуальна якість;

- Різноманітність навчальної літератури і її відповідність якості в учнів (студентів);

- Орієнтованість на сучасні технології освіти.

Критерії оцінки – встановлені нормативи, досвід передових або базових вишів.

Механізм оцінки – експертний аналіз, соціометричні вимірювання.

**Якість матеріально-технічного забезпечення освіти**

Матеріально-технічне забезпечення навчального процесу включає наявність навчальних аудиторій, лабораторій, необхідних технічних засобів, комп’ютерних класів, спеціальних приміщень (бібліотека тощо).

Якість матеріально-технічного забезпечення проявляється в кількості і стані технічних засобів, їх технічних характеристиках, доступності до технічних засобів і часових параметрах їх використання в навчальному процесі, в метражі навчальних аудиторій і спеціальних приміщень. Існують нормативи матеріально-технічного забезпечення навчального процесу, за якими і проводиться оцінка його якості. Ці нормативи передбачають не тільки наявність необхідної техніки, а й її параметри, і відповідність навчально-методичного забезпечення навчального процесу. При цьому не можна не враховувати, що комп’ютерна техніка в даний час дуже швидко старіє особливо морально. Тому нормативи її використання і критерії оцінки якості матеріально-технічного забезпечення взагалі повинні бути гнучкими і враховують призначення техніки, терміни й інтенсивність її використання.

**Якість викладання й презентації знань**

Головну роль в забезпеченні якості освіти відіграє кваліфікації, компетентність і людські характеристики професорсько-викладацького складу. Оцінка якості професорсько-викладацького складу – одне з найважчих завдань. А без оцінки забезпечувати якість освіти неможливо.

При експертизі освітньої програми за якістю викладацького корпусу оцінюються: базова освіта викладача, стаж педагогічної роботи, статус в навчальному процесі (штатний або позаштатний викладач), спеціалізація викладача і її відповідність навчальній дисципліні, кваліфікація (науковий ступінь, звання , посада), форма і дата підвищення кваліфікації.

Але в процесі навчально-педагогічної роботи викладач по-різному може ставитися до своїх обов’язків, різним чином виконувати свою роботу (формально чи творчо, неефективно або успішно в науково-практичному відношенні, без урахування соціально-психологічних і педагогічних чинників, або орієнтуючись на розвиток здібностей студентів). Тому якість професорсько-викладацького корпусу проявляється не тільки в його складі, а й у процесі його роботи, в динаміці розвитку, підвищенні кваліфікації, соціальній збалансованості педагогічних колективів (вік, досвід роботи тощо.), соціально -психологічних відносинах викладачів.

Це все показники, за якими слід оцінювати якість професорсько-викладацького корпусу.

Засоби оцінки – соціометричні вимірювання, дослідження документів. Критерії оцінки – нормативи, позитивний досвід, які б мотивували показники, екстраполяція тенденцій.

Одним з видів соціометричного вимірювання роботи викладачів є система «викладач очима студента».

На початку вісімдесятих років вона була введена в практику управління освітою як обов’язкова процедура оцінки роботи викладача, і ця оцінка враховувалася в конкурсне обрання викладача на посаду. Ця система мала багато прихильників і багато противників, була предметом запеклих дискусій. Практика минулих років показала позитивні і негативні боки.

Позитивні – участь студентів в оцінці головного фактора якості навчального процесу, підвищення відповідальності викладача, можливість більш ефективного аналізу недоліків у навчально-педагогічної роботи, мотивування самовдосконалення викладача.

Негативні – можливе погіршення соціально-психологічної атмосфери в викладацьких колективах, небезпека зниження вимогливості у відносинах викладач - студент, загальний сумнів у можливостях об’єктивності оцінки викладача студентом, недосконалість анкет для опитування студентів, суперечливість результатів при оцінці одного й того ж викладача в різних групах, усереднення оцінок. Один з педагогів сказав: «Хороші студенти мене завжди поважали, а ледарі ненавиділи, я пишаюся цим».

Поступово ця система вилилася в набір формальних процедур, потім і зовсім зникла. Її негативні сторони виявилися значніше і сильніше.

Однак кілька років тому вона стала відроджуватися, особливо в недержавних вузах. Причин цьому багато:

прагнення до підвищення авторитету вузу ( «у нас працюють зірки»);

відбір викладачів за результатами студентської оцінки якості (врахування думки споживача);

диференціація оплати праці викладачів (як правило, більш високою, ніж у державних вузах, але в цілому по викладацькому комплексу більш економною);

яскраво виражене в недержавних вузах «споживацьке» ставлення студентів до викладача, можливість комбінувати викладацькими колективами за допомогою контрактної системи;

використання системи студентської оцінки як засобу тиску на викладача в мобілізації зусиль з покращення їх роботи.

Звичайно, викладач і студент є центральною ланкою забезпечення якості освіти. І, здавалося б, такий підхід виправданий в боротьбі за якість і має об’єктивні передумови його використання. Однак вивчення сучасного досвіду вишів по використанню системи «викладач очима студента» показує багато його суперечності. Головна з них – сам метод в принципі прийнятний, але реальне і конкретне використання його має багато негативних моментів. Розглянемо деякі з них.

1. У педагогічному плані він деформує відносини студент-викладач, розвиваючи у студентів споживчий підхід і нігілістичне ставлення до викладача, а у викладача прагнення під лаштуватися до думки студента, подобатися йому, іноді підлещування і загравання зі студентом. Викладач не продавець знань, а вихователь. Отже, для цієї його найважливішої ролі необхідні відповідні умови, треба, щоб цю роль викладача розуміли і студенти, і сам викладач.

2. Студент не може об’єктивно оцінити якість роботи викладача, у нього немає для цього ще достатніх знань, життєвого досвіду, розуміння того, що таке якість освіти. Він оцінює лише своє суб’єктивне уявлення про викладача, і для всіх студентів немає загального критерію такої оцінки. Тому насправді ми оцінюємо не якість роботи викладача, а щось інше – поточне відношення студента до викладача, якість роботи якого може проявитися в подальшому, в практичній роботі випускника.

3. Дисципліни освітньої програми дуже різняться, і методики їх викладання різні. Якість викладання різних дисциплін не можна оцінювати за однаковими схемами. Як оцінювати змістовність (в деяких анкетах існує такий параметр оцінки), наприклад, математики та політології, статистики та бухобліку. Змістовність крім всього іншого визначається Державним стандартом і програмою курсу.

4. У більшості випадків анкетування студентів не враховує їх відвідуваність, індивідуальні інтереси й уподобання, психологічні особливості (зокрема, установки, цінності тощо). Чи може студент, який пропустив, скажімо, 30% занять, дати об’єктивну оцінку роботі викладача? Чи не переносить студент на викладача свій тип мислення і ставлення до певного виду знань (математичне, гуманітарне тощо). Думка одного зі студентів: «Я не визнаю дисциплін, які не мають математичних моделей». Думка другого: «Я ненавиджу моделі, за якими не бачу реальних і конкретних подій».

5. Чи можна оцінювати роботу викладача без обліку та оцінки соціально-психологічного та інтелектуального портрета студентської групи? Адже дуже часто буває, що один і той же викладач в різних групах отримує діаметрально протилежні оцінки. Звичайно, можна це пояснити випадковою невдачею, втомою, халтурою. Діють і ці чинники. Але кожен викладач знає, що студентські групи різні і цю різницю не завжди можна згладити зміною методики викладання.

6. Не можна абсолютизувати оцінки викладача студентами і зводити їх в критерій оплати його праці і продовження контракту. Це створює ненормальну соціально-психологічну атмосферу в викладацьких колективах, розділяє викладачів на «чорних» і «білих», відштовхує від педагогічної роботи молодь.

7. Така оцінка роботи викладача не може проводитися без згоди і участі самого викладача. Це не тільки не етично, але й небезпечно в правовому відношенні.

Система «викладач очима студента» - це дуже тонкий інструмент управління педагогічними процесами. Ним треба користуватися дуже обережно і вміло. В противному випадку він принесе більше шкоди, ніж користі. І не підвищить якості освіти, якщо мати на увазі повний комплекс характеристик якості.

Вміле його використання передбачає: участь самого викладача в оцінці, використання результатів оцінки виключно з метою дослідження якості освітнього процесу, а не як кнут, оцінювати не викладача, а загальну роботу студентів з викладачем, також і внесок студентів у досягнення хорошого результату . Особливу роль відіграє якість анкети. Вона не повинна містити питань, які не мають загального і зрозумілого критерію оцінки. Наприклад, зміст дисципліни студенти оцінювати не можуть. Крім цього треба враховувати відвідуваність студентів і момент проведення анкетування. Не можна проводити його після іспитів. Не слід широко обговорювати результати анкетування, а якщо і враховувати їх, то, наприклад, при складанні плану підвищення кваліфікації викладачів, при виборі тематики семінарів кафедри, при розподілі навантаження викладачів тощо.

У даний час високими темпами зростає кількість недержавних освітніх закладів. Вони мають більші можливості в залученні до навчального процесу викладачів з державних вузів. Ці можливості визначаються умовами оплати викладацького праці. Вони можуть платити більше, ніж платять в державних вишах, вони намагаються створити найбільш сприятливі умови діяльності викладача, у багатьох випадках відкривають для викладача такі можливості самореалізації, яких немає в державному виші, що має, як правило, традиції консерватизму, амбіційне протистояння кафедр, диференціацію поколінь (молодий ще свою думку відстоювати).

Але при цьому, звичайно, недержавний виш прагне відбирати й запрошувати найкваліфікованіших, досвідчених викладачів. Він знаходиться під своєрідним пресингом слухачів, які заплатили за освіту гроші і бажають отримати хорошу освітою, хочуть, і це справедливо, щоб кожне заняття було твором мистецтва і давало не тільки знання, а й задоволення від отримання цих знань.

Вимоги слухачів збільшуються, але підвищення вартості освіти вони не бажають.

З іншого боку, нерідкі випадки, коли викладачі ставляться до роботі в недержавному виші як до додаткового заробітку і економлять свої інтелектуальні та психологічні зусилля. Іноді відверто халтурять, користуючись ненапрацьованою ще в цих вишах системою контролю діяльності викладача з боку кафедр, контролю відвідуваності занять студентами, відсутністю жорсткого відбору слухачів під час вступу до вишу. У цьому випадку нерідко серед студентів виникає атмосфера не бажання знань, а висиджування диплома. Такі ситуації розслаблюють викладача.

Керівництво інституту, залучаючи кваліфікованих викладачів, приходить до висновку, що треба, платити не просто більше, ніж в державному виші, але платити диференційовано. І в основі диференціації необов’язково повинні бути формальні ознаки ступеня, звання, досвіду, приналежність до відомого вишу, а конкретний результат педагогічної діяльності. Але як його оцінювати? У вирішенні цієї проблеми не тільки виключення відвертої халтури, несерйозне ставлення до недержавного вишу, а й мотивування ефективної педагогічної діяльності. Виникає проблема якості викладання і викладача. І цю якість необхідно оцінювати по кожному з предметів і викладачеві.

Але як оцінювати? За рівнем успішності? Що в цьому випадку завадить викладачеві знизити вимоги на іспиті і наставити хороших оцінок? Нерідко так і відбувається в деяких недержавних вузах. Неможливо ж усім поставити двійки. Буває дуже важко змусити всіх регулярно відвідувати заняття. (В одному з недержавних вишів висить гасло «Студент – господар вишу».) Чи можна оцінки за іспити пов’язувати з зарплатою?

Ось тут і виникає необхідність іншої оцінки роботи викладача. Може треба поставити питання інакше. Студент не оцінює викладача, а дає загальну оцінку занять, яка характеризує не тільки роботу викладача, а спільну роботу студента і викладача, оцінку, яка крім усього іншого відображає і ставлення студента до навчання, до своїх обов’язків. Це питання з навчальних занять: корисно, доступно, цікаво, зрозуміло, практично тощо. Треба, щоб і викладач оцінював роботу групи, ставлення до навчання, яке панує в групі, активність, зацікавленість, мотивації, інтелектуальний потенціал тощо. І ці дві оцінки слід розглядати в сукупності. Тоді дійсно ми зможемо наблизитися до розуміння якості викладацької діяльності. І такий підхід не буде на шкоду виховної роботи. Він повинен відображати дослідження, а не контроль.

Якість викладання, а отже, і освіти в цілому значною мірою залежить від регулярного і досить якісного підвищення кваліфікації та компетентності викладачів. На жаль, раніше існуюча система підвищення кваліфікації викладачів зруйнована, а нова ще не створена. Використовуване не регламентоване і спорадичне проходження стажувань, не завжди сприяє підвищенню якості викладання і зростанню педагогічної майстерності. Найчастіше це збір матеріалу для написання дисертації або найбільш дешевий варіант організації її захисту. Але наукове зростання в будь-якій сфері знань, звичайно, підвищує потенціал викладача. Однак не завжди свідчить про освоєння нових методик викладання, вдосконалення системи презентації знань, підвищення рівня педагогічної майстерності.

Набула широкого поширення форма семінарів і конференцій. Звичайно, вони корисні для підвищення кваліфікації, Але їх відвідування або участь в них не завжди носить систематичний характер по тематиці, глибині, періодичності, формі участі. Нерідко такі семінари перетворюються в туристичні поїздки чи форму відпочинку від інтенсивної викладацької роботи. Факт участі не підтверджується відповідним документом.

З огляду на сучасні потреби розвитку освіти, сьогодні найбільш продуктивною формою підвищення кваліфікації є систематизовані майстер-класи. Вони, будучи формою підвищення компетентності викладачів, відрізняються від звичайних семінарів наступними ознаками і особливостями:

1. Орієнтація на розвиток педагогічної творчості і майстерності.

2. Презентація змістовних і методичних інновацій.

3. Узагальнення і пояснення позитивного досвіду.

4. Демонстрація засобів і шляхів досягнення ефективності педагогічної діяльності.

5. Формування ідеології мистецтва педагогічної діяльності.

6. Розвиток шкіл науки і педагогіки.

7. Документальне оформлення підвищення кваліфікації при накопиченні участі в системі майстер-класів.

Велике значення при організації майстер-класів має створення необхідних і достатніх умов:

- визначеність цільових орієнтації учасників;

- напруженість інтелектуального поля спільної діяльності;

- вмотивованість учасників і ведучого;

- сумісність і однорідність наявного досвіду;

- розкутість в судженнях і професіоналізм оцінок;

- можливість неформального контакту з лідером педагогічної майстерності.

Досвід проведення майстер-класів, показує, що часто вони перетворюються в такі форми продуктивної спільної роботи, як мозковий штурм, інтегральний інтелект.

Взагалі форми проведення й організація майстер-класів можуть бути різними. Серед них найбільш ефективними є такі:

- презентація нової концепції педагогічної майстерності;

- обговорення і полеміка;

- обмін оригінальними ідеями;

- демонстрація підходів і методів викладання;

- пояснення змісту інновацій;

- спільний аналіз різноманітного досвіду;

- розробка рішень і рекомендацій.

За оцінками багатьох учасників майстер-класів, їх практичний результат в кінцевому підсумку проявляється в підвищенні якості педагогічної діяльності, коригуванні компетентності, мотивації розвитку нових ідей, оволодінні позитивним досвідом, усвідомленні індивідуальності, підвищенні інтелектуального потенціалу.

**Якість педагогічної й виховної діяльності**

Сьогодні в освіті дуже поширене поняття «надання освітніх послуг». При цьому під освітньої послугою найчастіше розуміють надання відповідних умов отримання освіти і необхідної інформації. У такому розумінні освітнього процесу губляться поняття педагогіки та виховної роботи викладача. Але формування і прояв якості освіти важко уявити собі без цих понять. Навчальний заклад не фірма, що надає певний набір послуг, а храм науки і формування Людини.

Компетенції – це не тільки результат освіти, але і умова його якості. У даному випадку маються на увазі компетенції викладача, які включають не тільки його знання, але педагогічні здібності й можливості виховувати. Діяльність викладача включає наукову, педагогічну, методичну і виховну.

Необхідним елементом освітнього процесу є виховання. Виховання – це свідоме формування тих якостей особистості, які визначають її соціально-психологічний поведінку, культуру, ставлення до людей і справи, світогляд, звички і традиції, спосіб життя.

Якість освіти неможливо уявити собі без результатів виховної діяльності.

До виховання в освіті існує різне ставлення. Деякі вважають його відлунням радянської системи освіти і непотрібним, а часом і шкідливим елементом освіти. Інші вважають, що виховання не тільки необхідне, але роль його підвищується в процесах розвитку освіти.

Заперечувати виховання в освітньому процесі неможливо. Воно об’єктивно існує, і проблема полягає лише в тому, які умови розвитку індивідуальних інтересів студентів, умови, що сприяють прояву і закріпленню позитивних для цієї особистості, та й для суспільства, звичок і установок, норм поведінки і орієнтирів. Прояв виховного управління навчальним процесом можна спостерігати і оцінювати за такими чинниками: культура організації навчального процесу, можливості фізичної культури і культури дозвілля, естетика середовища і відносин студентів між собою, викладачів до студентів і відносин між викладачами. А хіба не є виховним чинником участь студентів в управлінні і встановлена дисципліна у виші. Виховний ефект має і методика презентації знань і сама освітня програма у всіх її параметрах.



Виховання в освітніх процесах

Іноді вважають, що виховання не є спеціальною функцією освіти, воно відбувається природно і є функцією соціального середовища і дійсності, а також власних зусиль людини. Часом виховання розглядають навіть як якесь неприпустиме насильство над особистістю.

В освітньому процесі людина добровільно бере на себе певні зобов’язання і відповідальність за їх виконання. Склад цих зобов’язань, їх характер і умови реалізації, міра і форма відповідальності і є те, що називається вихованням. Без виховної складової немає і не може бути освітнього процесу. І цей процес не в усьому повинен проходити стихійно. Умови, вимоги, середовище освітнього процесу створюються свідомо і цілеспрямовано. В цьому суть виховної діяльності.

Однак чи завжди ми приділяємо їй належну увагу, чи завжди ми так розуміємо виховну діяльність. Часто виховання зводиться до порожніх повчань, демагогічних міркувань, умовлянь, непослідовних, формальних, а іноді і безглуздих вимог.

Нерідко виховний ефект спостерігається навіть в тому, що ми й не вважаємо вихованням, і не розглядаємо його як виховний вплив. І ефект цей буває негативним, формуються ті якості, які в подальшому будуть заважати професійній діяльності.

Якість виховання – це комплекс характеристик, що відображають сучасні вимоги до особистості фахівця, прогресивну структуру його цінностей та життєвих прагнень, прихильність до здорового способу життя, розвинене почуття соціальної відповідальності.



Рис. 3.18. Фактори якості виховного управління

Безумовно, виховний вплив має склад і структура знань. Насамперед, дисципліни гуманітарного циклу. Вони покликані формувати гуманітарні цінності, розвивати гуманітарне мислення. Але формальне, бездушне, таке, що не олюднене вивчення цих дисциплін, не дає виховного ефекту.

Великого значення набуває методика презентації знань. Вона покликана показувати приклад їх творчого осмислення, розвиває навички і звички пошуку, самостійність оцінок, радість маленьких відкритті. Вона повинна показувати тернистий шлях розвитку знань і людські долі попередників. Методика повинна демонструвати цінність натхнення й закріплювати цю цінність у свідомості студента.

Дуже щільно з цим фактором пов’язаний фактор поведінки викладача, демонстрація його доброзичливості і принциповості, організованості і творчого підходу, уважності і коректності, витримки і справедливості. Учні прагнуть наслідувати своїх вчителів і беруть від них не тільки знання, а й ставлення до знань і людей.

Поведінка викладачів проявляється не тільки у взаємостосунках студент - викладач, а й у взаєминах між викладачами. Ми не завжди звертаємо на це увагу. А студенти дуже добре це відчувають і по-своєму сприймають. Тактовність і доброзичливість у відносинах з колегами також є виховним впливом.

Важливим елементом виховної діяльності є організаційна і соціально-психологічне середовище освітнього процесу. У вихованні немає дрібниць. Організація навчального процесу, чистота аудиторій і всіх приміщень, робота обслуговуючого персоналу – все це формує звички чіткої і відповідальної роботи, культури поведінки. Управління цими процесами є управлінням вихованням.

Цей фактор доповнюється чинником дисципліни, який треба виділити особливо, бо в виховної діяльності його роль важко переоціненна.

Дисциплінованість – найцінніша якість особистості. Вона формується в певному організаційному середовищі, під впливом конкретних прикладів і ефективних вимог. Ефективні дисциплінарні вимоги – це значить не формальні, але гранично ясні, що враховують конкретні обставини, характер діяльності, що розвивають почуття відповідальності, справедливі, однакові для всіх.

Освітній процес – це не тільки отримання знань, а й сфера реалізації своїх людських інтересів і уподобань, проведення дозвілля, багато форм якого закріплюються у вигляді звичок, соціально-психологічних установок. Захоплення і дозвілля є найважливішими факторами, що впливають на формування способу життя людини. Велике значення має також і наявність кабінетів психологічного розвантаження.

Доповненням цього факторам є фізична культура, яка лежить в основі зміцнення здоров’я, підвищення життєвого тонусу. Заняття з фізкультури є необхідною вимогою Державного освітнього стандарту. Ці заняття допомагають визначити фізичні можливості організму. Але фізична культура формується не тільки в результаті спеціальних занять, а й в середовищі, і структурі дозвілля. Все це в комплексі й характеризує виховний вплив.

Нарешті, значний виховний вплив має й участь студентів в управлінні. Воно розвиває почуття соціальної відповідальності, культуру організаційних відносин.

Виховний вплив проявляється також і в естетиці оформлення приміщень – фарбування, меблі, інтер’єр, картини, музичне оформлення перерв.

Для того щоб управляти вихованням, необхідно його оцінювати. Часто вважають, що рівень виховної роботи та виховного впливу оцінити неможливо. Але тоді стає неможливим і ефективне управління виховним процесом. Очевидно, питання полягає в тому, як керувати цією тонкою і неявною матерією – формуванням особистісних якостей, формуванням різноманітності спільності. Якщо є загальна модель професіонала, значить, є і загальна модель особистості професіонала, загальних особистісних якостей, які не заперечують індивідуальні особливості, але сприяють їх прояву і розвитку. В цьому й полягає виховне управління, тому і можна оцінювати якість такого управління.

Параметри такої оцінки включають: умови духовного і фізичного розвитку особистості (бібліотека, спортивна зала й майданчик, концертні зали, кінотеатри, клуби за інтересами тощо), Культура оформлення приміщень, спеціалізовані кабінети, дослідження інтересів і ціннісних установок студентів, оцінка дисципліни, соціально-психологічного клімату, наявність і конкретна робота асоціації випускників.

Критеріями оцінки виховної діяльності можуть бути або базові значення параметрів і тенденції їх зміни, або показники передових у цьому відношенні вишів, або результати соціометричних вимірювань і аналізу.

**Якість самостійної роботи студента**

У всіх освітніх програмах є спеціальна графа-«самостійна робота». За правилами розробляння освітніх програм в цю графу включається досить значний обсяг трудомісткості й навчального часу до 50% і навіть більше. Але використовується цей час дуже непродуктивно. Більшість навчальних планів не містять переліку спеціальних завдань для самостійної роботи, за винятком рефератів чи курсових робіт і проектів. Але і ці види самостійної роботи часто плануються без урахування передбачених обсягів. Це не може не відбиватися на якості освіти. Неефективно отримувати знання тільки з лекцій та семінарів, особливо якщо ці семінари проводяться примітивно – у вигляді опитування і оцінки лише отриманих на лекціях знань. Скорочення термінів навчання при переході на бакалаврат вимагає інтенсифікації освітнього процесу, і це можливо зробити тільки за рахунок розвитку самостійної роботи.

Самостійна робота може бути різноманітною. Сьогодні найбільш продуктивними її видами є ситуації, тестові програми, навчальні ігри, інтелектуально-логічні вправи тощо.

Але проблема не тільки в наповненні змістом самостійної роботи, а й в забезпеченні її якості. Якою мірою і яким чином самостійна робота служить поповненню знань, придбання необхідних професійних навичок? Це запитання і змісту самостійної роботи, і її організації, і її оцінки. При цьому треба враховувати, що самостійна робота – це не тільки самостійне виконання завдань, отриманих від викладача, а й ініціативна, творча робота учня з розвитку своїх здібностей, задоволенню інтелектуальних потреб, самопізнання і осмислення професії.

Якість самостійної роботи проявляється в її об’ємних характеристиках і розподілі з дисциплін відповідно до статусу дисципліни і її ролі в професійному становленні фахівця. Важливою характеристикою є методичне забезпечення самостійної роботи, система консультацій і контролю її виконання, використання комп’ютерної техніки та Інтернету.

Сьогодні при атестації спеціальності недостатньо уваги звертають на якість самостійної роботи. Це положення має змінитися. Треба оцінювати фактори її розподілу за дисциплінами, об’ємні характеристики, методичне забезпечення, систем у вимог і контролю, організацію і практичний результат.

**Проблеми розвитку здібностей і якість індивідуалізації освіти**

Існує і ще одна проблема, яка об’єднує якість самостійної роботи з якістю виховної діяльності – це проблема розпізнавання і розвитку індивідуальних здібностей учня в освітньому процесі. Сенс освіти полягає не тільки в отриманні професійних знанні і навичок, а й в самовизначенні особистості, реалізації можливостей розвитку своїх здібностей і не тільки тих, які дані людині природою, а й тих, які вона може сформувати в процесі отримання освіти.

Коли головним критерієм смислу освітнього процесу стає кількість знань, а це дуже часто зустрічається, освіта збіднює, а в деяких випадках і деформує систему цінностей. Саме через це і виникають такі характеристики якості освіти, як система знань, їх стійкість, характер, рівень тощо. Знання повинні не просто накопичуватися, вони повинні формувати особистість.

Освіта призначена для розвитку і формування особистісних якостей людини, розпізнавання і реалізації здібностей. Це також проблема якості освіти. Наповнити людину знаннями легше, важче індивідуалізувати знання і навички. Цей аспект якості освіти можна оцінити тільки за допомогою спеціалізованих соціологічних досліджень. Якість індивідуалізації освіти проявляється в тих можливостях, які представляє освітня програма, в пізнанні, оцінці і розвитку індивідуальних здібностей і особливостей:

1. Вибір дисциплін за бажанням студента і відповідно до його індивідуальної стратегії професійного становлення. Чим багатший цей вибір, тим більше можливостей індивідуалізації освіти.

2. Програма індивідуальних консультацій викладачів різного профілю і різних областей знань.

3. Планування самостійної роботи і різноманітність форм її організації від написання дослідницьких робіт, участі в студентських конференціях і спеціалізованих семінарах до використання комп’ютерних програм навчання.

4. Мотивація індивідуальної активності в методиці і організації навчального процесу.

5. Допомога і підтримка в побудові індивідуальної стратегії освіти на основі оцінки індивідуальних особливостей і інтересів.

6. Дослідження типів мислення та інтелектуальної діяльності.

7. Надання можливості в певних межах вибору викладача для освоєння тієї чи іншої дисципліни.

8. Вибір комп’ютерних програм навчання та тестів для індивідуальної оцінки якості отриманої освіти.

9. Формування навчальних груп за індивідуально-псіхологічними характеристиками.

За цими характеристиками освітнього процесу також можна оцінювати якість індивідуалізації освіти.

**Якість технології освіти**

Як формується технологія освіти?

Будь-яка діяльність має мету й результат. Вона здійснюється як сукупність певних дій чи операцій, що дозволяють отримати очікуваний результат, який своєю чергою веде до досягнення мети. З огляду на те, що освіта є спільною діяльністю векликої кількості людей (викладачі, студенти, управлінці, обслуговуючий персонал), виникає ряд запитань: що є метою і результатом процесу їх діяльності, якими технологічними засобами вони прагнуть досягти цієї мети, як і в якій послідовності використовуються ці засоби, як взагалі формується технологія освіти.



Проблеми формування сучасних технологій освіти

Ще донедавна відповідь на це запитання часто ототожнювалась з матеріальним виробництвом технічної конструкції, оскільки поняття технології освіти не дуже часто зустрічалось у спеціальній літератур.

Технологію освіти розуміють, як:

* навчальний план і організація навчального процесу;
* інформаційне впорядкування навчального процесу, його забезпечення сучасною технікою, де провідну роль відіграють комп’ютери;
* процес накопичення знань і навичок професійної діяльності в період навчання.

Такі уявлення правильні, але, на нашу думку, дещо поверхневі.

Технологію освіти має відображати цілеспрямовану й орієнтовану на певну якість побудову процесу освіти, вибір найбільш раціонального й ефективного за просторо-часовим і змістовним характером його варіанту.

Найважливішим тут є: отримання знань, набуття навичок, засвоєння досвіду, розвиток здібностей, оволодіння мистецтвом професійної діяльності.

Комбінація і послідовність цих завдань може бути різною.

Окрім того технологія освіти характеризується і різним розподілом зусиль, уваги, ресурсів у ході здійснення освітнього процесу. А, відтак, існує величезна кількість різноманітних варіантів технологічного процесу побудови управління. Виникає необхідність у їх виборі, конструюванні, зміні критеріїв ефективності і якості, цілей і нових можливостей.

Технологія освіти – це і послідовність прийомів поглиблення знань, закріплення їх в довгостроковій пам'яті, контроль засвоєння матеріалу, забезпечення ритмічності й інтенсивності освітнього процесу, розподілу потенціалу викладацького складу за видами і галузями знань і по всьому ланцюжку їх отримання та презентації . Технологія освіти визначає й вимоги до диференціації та інтеграції дисциплін, їх об’ємного співвідношення.

Наведемо короткий перелік технологічних схем, які найчастіше зустрічаються в сучасній освіті:

Технології презентації (надання) та отримання знань.

Технології практичного тренінгу.

Інформаційно-компютерні технології освіти.

Технології самоосвіти.

Технології дистанційної освіти.

Технології предметної професіоналізації.

Технології цільової освіти.

До факторів, які впливають на вибір технології освітнього процесу В. Коротков, зокрема. відносить такі:

1. Рівні освіти і технологічні особливості (не тільки тривалість) циклів по кожному з них. Повинні бути принципово відмінні технології освіти за схемами спеціальності, бакалаврату та магістратури. Вони припускають різні технологічні підходи, які визначаються не тільки тимчасовими, а й змістовними, і результативними параметрами. Часто всю різницю, скажімо, бакалаврату та спеціальності бачать лише в термінах навчання, в кращому випадку в деякому розходженні дисциплін. Насправді це повинні бути різні технології освіти, орієнтовані на різні шляхи, засоби й результати формування професійної свідомості.
2. Склад, характер і послідовність освоєння дисциплін освітньої програми також є найважливішим фактором технології освіти. система професійних знань передбачає диференціацію їх не тільки за сферами знань, а й за багатьма іншими характеристиками, такими, як ступінь формалізації, методичні можливості, роль в професіоналізаціі, свобода вибору. Адже це теж ознаки розподілу дисциплін за етапами освітнього процесу. І від цього розподілу залежить чи складається в професійній свідомості людини конфігурація знань. Непродумані або помилкові технології можуть деформувати професійну свідомість щодо самої суті професійної діяльності. Слід пам’ятати про гармонійність професійної свідомості і її адекватності реальним умовам і потребам ефективної професійної діяльності. Тут великого значення набуває розподіл дисциплін за етапами формування професійної свідомості, в числі яких можна назвати – загальнокультурний, методологічний, загальнопрофесійний, спеціальний, функціонально-спеціалізований.
3. Трудомісткість освітнього процесу і види навантаження, розраховані за валеологічними нормами і психологічною орієнтацією на серйозну роботу. Мале, наприклад, тижневе завантаження при поганій організації самостійної роботи знижує якість освіти, і, навпаки, непомірне завантаження студента і викладача веде до пошуку полегшених, поверхневих, іноді халтурних, варіантів навчальної діяльності. При цьому важлива й рівномірність завантаження як студента, слухача, так і викладача.
4. Система поетапного контролю, яка передбачає не тільки перевірку знань, а й їх стійкість, сполучення в системі накопичених знань, можливість їх аналітичного використання, вплив на типологію мислення. Немає технології освіти без відповідного їй контролю. У зв'язку з цим хотілося б звернути увагу на те, що існуючі сьогодні форми і методи контролю знань і навичок безнадійно застаріли. Їх зміна і розвиток - одна з потреб технології освіти.
5. Ритмічність освітнього процесу, яка проявляється в розподілі навантажень, форм занять, періодичності контролю, видів навчальних дисциплін, обсягів самостійної роботи. Дуже близькою до цієї характеристики є інтенсивність освітнього процесу, можливість і необхідність занурення в проблематику навчального курсу. А як досягається і чим забезпечується це занурення?
6. Методична інтеграція в засвоєнні різних дисциплін освітнього процесу. Нові сучасні методики, такі, як кейси, рольові ігри тощо використовуються в окремих курсах, але можуть використовуватися практично в усіх. Це впливає на технологічні характеристики освітнього процесу, роблячи його нерівним, з методичними «провалами».
7. Мотиваційна основа освітньої діяльності, соціально-психологічна атмосфера її реалізації також не можуть не грати відповідної ролі у виборі й проектуванні технології освіти. Це особливо важливо в сучасних умовах розвитку платної освіти.

Таким чином, технологія освіти – це комплексна проблема, яка включає не лише розробляння відповідного навчального плану й побудову навчального процесу, але й безліч інших сучасних проблем. Серед них важливу роль відіграють такі, як підготовка підручників нового покоління, використання тестових технологій оцінки якості освіти, ротація педагогічних кадрів за видами науково-педагогічної діяльності й багато інших.

Щоб зрозуміти зміст технології освіти, треба розуміти, що є кінцевим результатом освітнього процесу.

На сьогодні – це професійна свідомість, що є ширше, ніж простий обєм знань, умінь і навичок.

До основник ознак технології освіти В. Коротковим віднесено:

1. Об'ємне, змістовне, методичне поєднання знань з різних областей: гуманітарних, природничо-наукових, загальних, спеціальних. Поєднання фундаментальності й практичної конкретності. Культура гідності і культура корисності. Вибір мети. Технологія - це сукупність способів досягнення мети.

2. Послідовність освоєння концепції професійної практичної діяльності, формування професіональної свідомості у всіх її компонентах.

3. Методична диверсифікація, обумовлена метою освіти, а не випадковими і спорадичними спробами засвоєння нових методичних прийомів.

4. Система контролю, орієнтована не стільки на контроль засвоєння знань, скільки на формування професіональної свідомості.

5. Предмет і система мотивації освітнього процесу. Мотивація і студента, і викладача. Безперервність, індивідуальність, колективна робота, творчість, системність мислення, культура, етика тощо.

6. Варіабельність освітнього процесу, можливість вибору, коригування тощо.

7. Рівномірність завантаження викладача й студента.

8. Ритмічність.

9. Трудомісткість освітнього процесу. Валеологічна норма і психологічна орієнтація на серйозну роботу.

10. Інтенсивність, можливість і необхідність занурення в проблематику навчального курсу.

11. Пріоритети в годинах, методиках, сполученнях дисциплін.



Фактори формування структури й конфігурації професійних знань



Роль технології в забезпеченні якості освіти

Технологія є дуже важливим фактором якості. Якість народжується в цілях, засобах освіти, її типологічній предметності, послідовності подачі знань, методах освіти, мотивації творчості й самостійності з опорою на здібності й інтереси.

**Зміст технології освіти**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Технологія освіти* | | | |
| *Послідовність дисциплін* | *Поєднання дисциплін* | *Методи презентації* | *Час* |
| *1. Від загального до часткового* | *1. Знань і навичок* | *1. Самостійна робота* | *1. Тривалість* |
| *2. Від часткового до конкретного* | *2. Навичок і умінь* | *2. Тьюторство (консультації)* | *2. Навантаження* |
| *3. Від фундаментального до специфічного* | *3. Знань і умінь* | *3. Аудиторні заняття* | *3. Розподіл* |
| *4. Від теорії до практики* | *4. Підготовка і мислення (гоовність, налаштованість)* | *4. Компютерні програми* | *4Використання (інтенсивність)* |
| *5. Від характеристики діяльності до апрофесіоналізму* | *5. Освіти і здібностей* | *5. Система контролю* | *5. Ритмічність* |

Сучасні тенденції розвитку освіти і потреби в певній якості освіти вимагають принципово нових підходів до технології й на цій основі організації та методичного забезпечення освіти. Особливо це стосується таких порівняно нових спеціальностей, як менеджмент, маркетинг та ін. Ці підходи передбачають безліч принципів і методів. Але головним з нихє перехід від колишньої схеми предметно-інформаційного типу освіти до освтіи професійно-ділової, від освіти констатуючої до освіти випереджаючої й перспективної, від освіти репродуктивної до освіти креативної. Наприклад, в спеціальностях менеджмент-освіти надо учити справі управління, а не просто давати необхідний набір знань.

Відтак, необхідним є практичне осмислення проблем, програвання ситуацій, отримання знань не тільки з вуст викладача, а зі спільної діяльності навчальної групи, самостійної роботи, з аналізу ситуацій, постановки проблем.

Треба формувати у фахівця перспективне мислення, здатність бачити перспективу, мислити категоріями майбутнього і при цьому у всій роботі враховувати досвід минулого, проявляти розуміння реальності, бачити межі можливого, враховувати фактори ефективності.

Отже можна сформулювати ряд принципів побудови сучасних технологій освіти.

Принцип ціннісної орієнтації знань. Знання не може бути ефективним у професійній діяльності, якщо воно тільки у вигляді інформації виходить або передається. Професійні знання повинні формуватися в процесі напруженої, індивідуальної розумової роботи. Освіта повинна бути не передачею інформації, а мотивуванням інтелекту. Знання повинні концептуально оформлятися і перетворюватися в професійну свідомість.

Принцип неформальної освіти, яка сприяє розвитку індивідуальності й творчого мислення, принцип не тільки прямого інтелектуального впливу на студента, але переважно опосередкованого його інтересами, його здібностями, його ставленням до професії й до процесу навчання, його ставленням до викладача й вишу.

Принцип колективно-навчальної діяльності. Суть цього принципу полягає в тому, що в процесі навчання менеджера повинні бути розвинені і сформовані навички формування команди, навички роботи в команді, навички слідування загальнокомандним установкам і цілям. Це дуже важлива якість, яка формується в процесі навчання, проектується в навчальних заняттях, в їх формі, структурі знань, методики викладання, участі студента в освітньому процесі, участі не пасивної, а активної.

Принцип регулювання якості освіти. Його зміст полягає в тому, що не слід обмежуватися тільки перевіркою знань або навіть навичок. Необхідно контролювати якість освітнього процесу та для цього треба розробити спеціальну систему тестування, ділових ігор, кейсів тощо. Порядок реалізації передбачає багатокритериальну оцінку послідовного формування професіоналізму: характер знань, тип мислення, установки, освоєння індивідуальності, творчий потенціал тощо.

Серед методів навчання можна розглядати такі, що пов’язані з життєдіяльністю людини:

установка на процес (спосіб дії) або результат (досягнення);

рівень мотивації діяльності (високий або низький);

мотивація на досягнення (ризик) або на уникнення невдачі (обережність);

врахування демократичних або автократичних особливостей особистості;

розвиток індивідуалізму або схильності до групової діяльності;

ретельне продумування й планування своїх дій заздалегідь або прагнення виконувати дії експромтом;

емоційність або розсудливість;

рівень домагань або інтелектуальна «жага» тощо.

За критеріями пріоритетів можна виділити декілька технологічних схем освіти: технологія презентації знань, технократична технологія, технологія адаптивного типу, технологія соціально-психологічного типу, технологія креативної освіти, технологія самоосвіти.

У кожній із цих технологій по-різному відіграють роль и проявляються основні фактори якості освіти, такі, як: особистість викладача; команда викладачів; особистість студента; величина студентської групи; соціально-психологічні установки студента й викладача, що діють у ході освіти; оцінка викладачем і студентом результату і ефективності освітнього процесу; використання методик освіти; структура освітньої програми тощо.

Для оцінки якості технологій необхідно знати і бачити в систематизованому вигляді їх основні характеристики:

* мета і результат освіти, стратегія освіти;
* загальний обсяг знань і практичних навичок;
* структура і співвідношення знань за областями, рольового навантаження, функціональної визначеності, методологічної особливості;
* комплекс навчальних дисциплін, що реалізують об’ємні і структурні характеристики знань (диференціація і інтеграція в презентації знань);
* об’ємні характеристики дисциплін (дрібні, великі, середні);
* паралельно-послідовне поєднання дисциплін;
* розподіл часу в освітній програмі (аудиторний, консультаційний, самостійної роботи, індивідуальної роботи з викладачем тощо.);
* процесуальна різноманітність методичних засобів і прийомів засвоєння знань і навичок;
* ритмічність і інтенсивність освітнього процесу;
* контроль якості освіти: поетапний розподіл методів і видів;
* індивідуально-кваліфікаційне поєднання викладачів: принцип команди;
* використання технічних засобів навчання (візуалізація, комп’ютерні програми, відеофільми тощо);
* мотиваційна навантаження процесу освіти, стійкість мотивацій;
* індивідуалізація використання часу, вибір дисциплін, форм завдань;
* безперервність освітнього процесу – нарощування потенціалу професіоналізму.

Сьогодні залишаються до кінця нерозв’язаними питання:

1. Якою мірою і як результат освітнього процесу залежить від технології його здійснення?

2. Чи існують можливості використання різних технологічних схем в процесах освіти? Наскільки широкі ці можливості і чим вони обмежені?

3. У чому особливості технологій в сфері освіти, в якій продуктом діяльності людини є сама людина?

4. Яку роль відіграють технічні засоби в технології освіти, якою мірою залежить технологія від можливостей використання технічних засобів. Чи можуть бути негативні наслідки технізації освіти?

5. Як конструювати технології освіти і в якому напрямку їх треба розвивати?

6. Що може бути критерієм раціональності технології освіти і як використовувати цей критерій в управлінні освітніми процесами?

7. Як співвідносяться в технології освіти ролі викладача, підручника, компютерних програм навчання?

8. Від чого залежить вибір і конструювання технології освіти? Які чинники впливають на цей вибір?

До факторів, що визначають динаміку технологічних особливостей освітнього процесу, віднесемо:

1. Рівні, види й форми освіти, а також склад і тривалість циклів, передбачених Державним стандартом. Це основа і обмеження технологій освіти, нормативна база їх використання.
2. Диференціація дисциплін навчального плану, їх об’ємні характеристики, зміст, методичні особливості.
3. Статус і роль дисципліни в формуванні гармонійної професійної свідомості, етапами якої є загальнокультурний рівень, методологічний, загальнопрофесійний, спеціальний і функціонально-орієнтований.
4. Трудомісткість освітнього процесу, яка розраховується за валеологічними нормам і психологічною орієнтацією на відповідальну роботу з людьми. Мале тижневе навантаження при поганій організації самостійної роботи знижує якість освіти, і, навпаки, непомірне завантаження студента і викладача веде до пошуку полегшених, поверхневих, іноді халтурних варіантів освітньої діяльності.
5. Потреба в ритмічності освітнього процесу, яка проявляється в розподілі навантажень, форм занять, періодичності контролю, видів навчальних дисциплін, обсягів самостійної роботи.
6. Соціально-психологічні установки на досягнення певного результату, загальна мета освіти. Мотиваційна основа освітнього процесу, зацікавленість в використанні тих чи інших прийомів навчання.
7. Методичні можливості використання тих чи інших технологій освіти – компютерних, групових дій тощо. Тут важлива кваліфікація викладачів, які використовують сучасні методичні прийоми.

У сучасних освітніх процесах найчастіше зустрічаються:

1. Технології презентації знань. Головне завдання – дати знання. Ні пріоритетів – навчити вчитися, виховати необхідні професійні якості, навички групової роботи. Це найпростіша технологічна схема, яка відживає свій вік навіть у заочному та дистанційному навчанні.
2. Технологія збагачення одержуваних знань навичками практичної діяльності, конкретно функціональної роботи, прагматизму тощо. Тут всі знання і за змістом, і за методиками підпорядковані навичкам вирішення типових практичних завдань.
3. Технології фундаменталізації освіти, розвитку стратегічного мислення, навичок аналізу і дослідження проблем, вибору варіантів діяльності.
4. Технології самоосвіти, орієнтовані на розвиток навичок самоосвіти, формування установок на неперервну освіту, вчити вчитися і після закінчення вишу. Це технологія пріоритету самостійної роботи.
5. Технології інтенсивного тренінгу, гіршим варіантом яких є «натаскування» для успішної здачі іспиту. Перевірка залишкових знань орієнтує саме на такі технології. Знання не можуть бути залишковими, вони повинні трансформуватися в нову якість – засвоєння цих технологій йде важко.
6. Існують технології предметно-інформаційної освіти, предметної професіоналізації, професійно-ділової і цільової освіти. Перша передбачає схему обмеженого технологічного процесу, отримання знань про предмет і обмеженого предметом, друга – ділову активність в певній галузі діяльності, третя –можливості пошуку майбутнього і траєкторію кар’єри в широкому діапазоні діяльності.
7. Технології широкопрофільної, професійної освіти. Найбільш помітно вони представлені в підготовці бакалаврів. У нас склалося певне уявлення про спеціаліста, відповідно до якого поняття бакалавра не вкладається в це поняття. Але, може бути, бакалавр не став ще фахівцем тому, що технології його підготовки використовуються старі, такі, як технології підготовки спеціаліста?
8. Технології соціально-психологічного пріоритету, в яких головна увага приділяється особистості викладача, виявленню його індивідуальності, визначеної свободи в прийомах методичної роботи, виховної діяльності.
9. Технології жорстких організаційних обмежень всього навчального процесу. Це технологія обов’язкової типовості, детальної регламентації, підвищених дисциплінарних вимог, посиленого контролю.
10. Технології адаптивного типу, що допускають коригування навчання за стилем, складності, використання сучасних методик і взагалі методів навчання, технології обліку особливостей навчальної групи і групи викладачів.
11. Технократичні технології, при яких перебільшується роль техніки щодо людини. Це не технологія, яка виключає комп’ютерні програми навчання, це технологія, яка порушує гармонію взаємодії людини з людиною.
12. Технологія креативної освіти, побудована на розвитку творчого потенціалу особистості, її здатності до неординарного мислення, розвитку самостійності.

У реальних технологічних схемах поєднуються певною мірою типологічні риси різних технологій.

До факторів, що впливають на вибір технології освіти, відносять:

1. Тривалість освітнього циклу (термін навчання).
2. Склад дисциплін освітньої програми.
3. Етапи формування професійної свідомості (загальнокультурний, методологічний, загальнопрофесійний, спеціальний, функціонально-спеціалізований).
4. Змістовний зв’язок дисциплін, методологія переходів, повторень, доповнення, конкретизації, спеціалізації знань.
5. Об’ємні співвідношення дисциплін.
6. Поєднання обов’язкових і елективних дисциплін.
7. Критерії якості освіти.
8. Пріоритети актуальності, новизни, важливості, складності тощо.
9. Соціально-психологічні умови і організаційні обмеження.
10. Педагогічний потенціал. (Малі дисципліни часто виникають через нестачу викладачів.)

До основних принципів конструювання освітніх технологій науковці відносять такі:

1. Принцип забезпечення раціональної технології в навчальному плані. Навчальний план повинен бути орієнтований на певні технологічні характеристики.
2. Принцип ціннісної орієнтації. Технологія повинна бути не процесом накопичення і отримання знань, а процесом придбання або коригування системи цінностей і формування певної професійної свідомості.
3. Принцип типологічної ефективності – тобто вибору такого типу технологічної схеми, яка б максимально відповідала цілям освітнього процесу і критеріям його раціональності, характером спеціальності, соціально-економічним умовам реалізації професіоналізму в практичній діяльності.
4. Принцип гуманізації технології освіти, забезпечення провідної ролі викладача, його особистості, інтелектуального потенціалу, педагогічного досвіду.
5. Принцип поетапного контролю якості в технології освіти. Це не тільки контроль знань за окремими дисциплінами, але контроль руху до мети освітнього процесу.
6. Принцип обліку сучасних інформаційних можливостей в освітньому процесі.
7. Принцип технологічної гнучкості, забезпечення можливостей коригування технологічної схеми.
8. Принцип економії часу (розподілу, використання, обліку).
9. Принцип ритмічності освітнього процесу.

У проектуванні треба спиратися на критерії раціональності та ефективності. Вони визначають вибір технологій з різноманітності можливих і уже існуючих.

1. Рівномірність і ритмічність освітнього процесу, що проявляється в показниках кількості паралельних дисциплін, співмірності їх об’ємних характеристик, тижневого завантаження, розподілі контрольних заходів.
2. Інтенсивність освітнього процесу – трудомісткість навчальних завдань, загальна кількість дисциплін, співставлена із загальним обсягом навчального навантаження.
3. Різноманітність методів навчання від співбесід до контрольно-вимірювальних і консультаційних педагогічних матеріалів.
4. Візуалізація, що прискорює процес засвоєння матеріалу.
5. Взаємодія викладача й студента.
6. Цільова орієнтація процесу освіти не на наповнення знаннями, а на формування професійної свідомості та навичок самонавчання.
7. Типологічна приналежність технологічної схеми освіти: лінійно-послідовна, зворотно-поступальна, проблемно-пошукова, корегувальна.
8. Гнучкість технології освіти – можливість вибору, співвідношення обов’язкових і за вибором дисциплін, статусні характеристики дисциплін в технології освіти.

Якість технологій повинна бути предметом оцінки та органічно входити в загальну методику оцінки якості освітнього процесу.

Серед перспективних технологій освіти є технології, побудовані на використанні комп’ютерної техніки. Не применшуючи гідності усного мовлення лектора і текстової форми презентації знань, слід звернути увагу на технології візуалізації знань і використанні для цього комп’ютерних варіантів їх подання.

Це технології, в яких віддається пріоритет схематичній систематизації знань. В основі такої систематизації повинні лежати суворі формулювання категорій і понять, що не допускають двозначності, чітка логіка міркувань, аргументів і обґрунтувань, встановлення зав’язків категорій.

Схеми дають не схематичне розуміння, а розвивають систематичне мислення. Вони дозволяють:

1. Виділяти головне і звертати на нього увагу.

2. Шукати зв’язки явищ, факторів, властивостей, причин тощо.

3. Бачити цілісність і повноту уявлень, знань, факторів тощо.

4. Узгоджувати фактори, причини, наслідки, зв’язки та ін.

5. Оцінювати поєднання різних явищ.

6. Розвивати і використовувати логіку мислення.

7. Виховувати почуття гармонії.

8. Формувати навички проектного мислення.

9. Знаходити критерії оцінок, відмінності, інтеграції тощо.

Колишні методи відтворення вручну схем на дошці сьогодні замінюються комп’ютерною графікою (мультимедійні програми навчання, комп’ютерні програми консультаційної підтримки навчального процесу, тестові контрольно-вимірювальні педагогічні матеріали, інформаційно-довідкові програми, комп'ютерні навчальні ігри, програми діалогового корегування знань).

У нас достатньо комп’ютерів, і їх кількість збільшується, але нова якість їх використання поки ще не виникла. Ми не завжди розуміємо, що комп’ютери можуть і повинні змінити всю технологію презентації знань, формувати нове мислення – динамічне, структуроване, пошукове, індивідуалізоване. Комп’ютери не замінюють викладача і не витісняють його з навчального процесу. Вони призвані підвищувати ефективність його навчально-педагогічної діяльності. Вони розширюють можливості викладача в аналізі й своєчасному коригуванні навчально-виховної діяльності, дозволяють економити час і використовувати його для дослідницької роботи. Комп’ютери відкривають нові можливості підвищення якості освіти. Звичайно, тільки в тому випадку, якщо ми побачимо і оцінимо відповідним чином сильні і слабкі сторони мультимедійних програм навчання, оволодіння мистецтвом їх розробляння й використання. Сьогодні становиться явною потреба включення в навчальний план в якості обов’язкової форми занять по більшості дисциплін – заняття в комп’ютерному класі, так само як обов’язковими є семінари, лабораторні заняття. До речі, це змусить думати кафедри про розробляння таких програм, оволодіння методичними прийомами їх використання.

Написати сценарій мультимедійної програми навчання складніше, ніж написати підручник. Але все нове спочатку здається складним, а потім природно входить в життя. Це закономірність будь-яких інновацій.

Таким чином, технологія освіти – це раціональна комбінація й послідовність використання різних засобів і прийомів формування професійної свідомості та системи компетенцій в процесі освіти.

Можна виділити такі моменти, пов’язані з якістю технології освіти:

1. Технологія освіти визначає його якість, але, в свою чергу, і сама володіє певною якістю, яка формується свідомо в освітньому процесі.

2. Технологія освіти це не тільки навчальний план і організація навчального процесу. Це етапи досягнення мети освіти, це змістовна послідовність освоєння професії тобто формування професійної свідомості спеціаліста.

3. Необхідно навчитися конструювати технології освіти за принципами й критеріями їх раціональності та ефективності.

4. Технології освіти повинні спиратися на Державні стандарти, які, в свою чергу, повинні враховувати й давати можливість вибору необхідної технології освіти.

5. Технологія освіти – це не тільки справа чи піклування керівництва вишу або методичного управління, а й проблема кожного викладача та студента. Вона складається і реалізується в процесах загальної освітньої діяльності.

**Якість результату освіти**

Чи можна сьогодні характеризувати якість результату освіти лише наявністю необхідних знань, навичок и умінь? Зрозуміло, що ні.

У багатьох ситуаціях професійної діяльності ефект дає, наприклад, не обсяг знань і не склад навичок, а їх структура й поєднання, не використання освоєних навичок, а творчий підхід до вирішення проблеми. Простенька формула професіоналізму: що повинен знати і вміти фахівець сьогодні – доповнюється безліччю питань: як знати, якою мірою, як використовувати знання, що враховувати, як перетворювати знання в досвід, як накопичувати досвід, як організувати самоосвіту.

Адже знання можуть бути різноманітними за своєю глибиною, необхідністю для певної професії, в системі взаємодії з іншими знаннями, в можливості практичного використання тощо. Кожна дисципліна навчального плану повинна бути орієнтована на певний вид знань, на певну їхню функцію в професійній свідомості. Цю обставина неможливо ігнорувати. Функціональне призначення й диференціація різних знань грає дуже важливу роль в забезпеченні якості освіти, яка на кінець визначається їх комбінацією.

Кожний із цих видів знань має множину додаткових характеристик.

Під впливом структури знань, методик їх засвоєння, індивідуальних особливостей особистості, технології освіти, соціально-психологічних установок формується певний тип мислення людини. Скажімо, з фундаментальною освітою вище інтелектуальна свобода, а без неї – професійний кретинізм.

Крім цього важливо не знання саме по собі, а переживання його успішного використання. Це вже фактор професійної свідомості.

Окрім цього важливим є не знання саме по собі, а переживання його успішного використання. Це вже фактор професійної свідомості.

Як формуються комплекси знань? Зміст навчального плану, склад дисциплін – це тільки основа для формування комплексу знань. Реальний комплекс складається в свідомості того, хто навчається в результаті педагогічних прийомів, методик презентації знань, організації навчального процесу, самостійної роботи, поєднання дисциплін за обємними характеристиками, технології освітнього процесу. Одні дисципліни або їх групи формують знання у вигляді глибокого розуміння предмета, другі – дають лише загальне уявлення, треті – сприяють розвитку творчого потенціалу. Забезпечення якості освіти вимагає, щоб цей процес відбувався не стихійно, а був передбачуваним і керованим.

Особливо це помітно в економічних спеціальностях і нових спеціальностях менеджменту.

У чому проявляється і виражається якість отриманої освіти? Звичайно, в отриманих знаннях і навичках. Але в будь їх характеристиках? Що відображає якість професійної готовності до практичної діяльності фахівця? Існує спрощене уявлення – наявність знань, які отримані, і це відображається в оцінках, в процесі навчання. Але ж знання по-різному укладаються в голові людини. А саме це характеризує якість освіти. Характеристиками такої якості є рівень знань, обсяг знань, повнота знань, концептуальність знань, системність знань, стійкість знань, довготривалість і перспективність знань, фундаментальність знань, практичність знань (комплекс навичок практичного використання знань). Нарешті, дуже важливою характеристикою є сформований тип професійного мислення, здатність синтезувати знання по через мінливі умови діяльності.

Якщо систематизувати і звести в загальну схему все перераховані чинники, то вийде структурована концепція забезпечення якості освіти. Найбільш важливими характеристиками якості результату освіти, які треба враховувати в освітньому процесі і відповідним чином оцінювати, є такі:

1. Обсяг знань, який повинен відповідати поняттю своєрідної критичної маси, необхідної для здійснення професійної діяльності, для розуміння всієї сукупності завдань і функцій, структури професійних проблем і шляхів їх практичного вирішення. При цьому слід розуміти, що кількість знань – це не кількість отриманої інформації. Це щось більше. Не вся отримана інформація рівною мірою і однаковим чином «осідає» в свідомості студента. Обсяг знань – це завершена картина професійної діяльності тобто комплекс професійних проблем (або задач) і способів їх вирішення. Звичайно, у своїй практичній діяльності, накопичуючи досвід, фахівець заново відображає її фрагменти. Але професійну роботу завжди характеризує цілісне бачення тих проблем, які становлять її предмет.

Професіоналізм діяльності, звичайно ж, починається з певного обсягу необхідних знань. А обсяг знань, насамперед, визначається кількістю навчальних годин за всіма видами навчальної роботи. Він визначає також тривалість освітньої програми, її тимчасові характеристики з різних видів і форм навчання – другу освіту, заочне, вечірнє, прискорене, скорочене тощо. Виникає реальна проблема: як формується професіоналізм, якою мірою це формування залежить від форм, термінів і інтенсивності освіти, як час навчання впливає на установки професійної діяльності, тип професійного мислення?

При розроблянні Державних стандартів важливо встановити, що є граничним мінімумом знань для вищої взагалі і професійної освіти зокрема, чи можна дати вищу освіту за два, три роки денного, очного навчання або необхідно пять років і більше, який термін, в поєднанні з якою інтенсивністю освітнього процесу повинні бути найкращими і регламентованими, що таке рівень освіти і чи є тотожними рівень освіти бакалавра і спеціаліста?

Сьогодні випускник вишу – це не завжди професіонал, готовий до ефективної діяльності, а лише людина, яка знає особливості професії, проте не має можливість її здійснювати на відповідному рівні професіоналізму. А випускник бізнес-школи (післядипломна освіта з початковою технічною) опановує досвід і навички, але не має фундаментальної підготовки в сфері своєї професійної діяльності і, отже, не має змоги мислити перспективно і глибоко, управляти стратегічно.

Обсяг знань, хоч і важливий, але це тільки один з факторів якості професійної освіти.

1. Структура знань – найбільш важливий параметр професійної освіти. Це співвідношення знань, поєднання їх різного типу і приналежності до тих чи інших областей науки і діяльності. Продуктивність і практична цінність знань залежить від їх гармонійності. Але чи враховується вона в розроблянні освітньої програми і як досягається в її реалізації? Завжди існує небезпека, з одного боку, професійного кретинізму (все зводиться до вузькопрофесійних завдань, і більше нічого, крім них), з іншого – безплідного глобалізму (все зводиться до глобальних проблем, не враховуються деталі й специфіка).

Є й інша проблема структури знань – це їх співвідношення за рівнем засвоєння. Знання повинні бути засвоєні не на рівні їх репродукції на іспиті, а на рівні їх самостійного і творчого використання при вирішенні професійних проблем, а точніше, при здійсненні професійної діяльності, бо професійна діяльність не зводиться лише до вирішення проблем.

І тут слід методично розділяти типи засвоєння різних знань. Деякі знання можуть бути засвоєні на рівні здорового глузду, у вигляді загальноосвітніх знань, деякі як елементи загальної культури, інші знання як фундамент творчої роботи і високого професіоналізму, інші – у вигляді навичок конкретно-предметної діяльності. Можуть бути знання, які відображають потреби систематизації уявлень про проблематику професійної діяльності. В освітніх програмах слід враховувати різноманітність знань за видами і формами їх використання у професійній діяльності фахівця. І ця різноманітність, звичайно, визначає й характеризує якість освіти.

Скажімо, для менеджера по спеціалізації «виробничий менеджмент», звичайно, треба знати технологію відповідної галузі, але, ймовірно, не на рівні інженера, а на рівні загального уявлення, не на рівні фундаментальних професійних знань, бо він не приймає і не розробляє технологічних рішень. А ось знання економіки взагалі й економіки галузі зокрема грає вирішальну роль в його професійній діяльності. Він повинен мати відповідну технічну культуру, вміти вирішувати проблеми соціально-економічного характеру. А в спеціалізації «педагогічний менеджмент» цієї ж спеціальності розподіл знань за рівнем і характером буде іншим. Тут необхідні знання лише загальних принципів сучасних технологій виробництва на загальноосвітньому рівні. Але головними є знання в галузі використання важелів ефективного управління в освіті.

Дуже важливо сьогодні з’ясування того яку роль у професійній діяльності відіграють ті чи інші види знань, в якому співвідношенні і типологічному поєднанні вони визначають успіх, а точніше, ефективність професійної діяльності фахівця. Це також проблема проектування і формування необхідної якості освіти, проблема її оцінки на «виході» освітнього процесу.

1. Ще одна характеристика – тип професійного мислення – здатність оперувати знаннями і можливість успішного використання знань у практичній, професійній діяльності фахівця. Часто знання, отримані у виші, випускник не використовує повною мірою, вони становляться «мертви вантажем», не поєднуються з задачами конкретної практичної діяльності. Часто це трапляється через те, що випускник не привчений використовувати їх у певному поєднанні й сполученні, в їх практичній орієнтації.

Тут і проявляється тип мислення – гнучкого або догматичного, гуманітарного чи технократичного, стратегічного або прагматичного, діалектичного (бачення протиріч, проблем) або формального, нігілістичного, або конструктивного тощо.

Існує *методологія професійного мислення*. Ось її-то іноді і не дає освіта, якщо орієнтована виключно на те, щоб дати знання й навички по типових завданнях. А в житті типових задач не існує. Є проблеми, які треба знайти, побачити, вивчити, поставити у вигляді завдань і вирішувати. І вирішення цих проблем залежить не від уміння вирішувати типові завдання, а від уміння ставити завдання відповідно до знайдених і зрозумілих проблем, вміння вибирати одне рішення з безлічі можливих. Це вже інший рівень освіти і інший підхід до розуміння якості освіти, це вже тип творчого мислення, орієнтованого на пошук проблем і дослідження їх змісту.

Тип професійного мислення – це методологія визначення проблем, вибору основних в їх сукупності, постановка цілей та орієнтирів, володіння знаннями як інструментальної основою діяльності і не тільки у вирішенні проблем, але, як би це не парадоксально звучало, в конструюванні проблем. Звичайно, проблеми існують об’єктивно, незалежно від нашої свідомості, їх встановлює саме життя. Але професіонал тому й професіонал, що для нього проблема не даність дійсності, а предмет конструкторського інтересу. Він демонтує проблему і визначає її конструкційну основу.

Тип мислення – це здатність так комбінувати знання у практичній діяльності, як цього вимагає потреба ставити і вирішувати проблеми. комбінування знань сприяє не лише більш глибокого розумінню проблем, а й збагаченню своїх знань в процесі професійної діяльності, нарощування знань. ось чому тип мислення також є однією з якісних характеристик освіти.

1. Якість освіти – це і фактор часу в найрізноманітніших його проявах. Це навички самоорганізації, вміння розподіляти й використовувати час при вирішенні професійних проблем і завдань. У кожного студента або слухача структура часу навчання складається по-різному, іноді дуже своєрідно. У будь-якій професійній діяльності час грає вирішальну роль в досягненні успіху, і грає цю роль не стільки в своїх об’ємних характеристиках, скільки в структурі часу, його розподілі за видами професійної діяльності, проблемах. Так і в освітньому процесі існують варіанти розподілу часу за видами знань, форм занять, організації навчального процесу та інших характеристиках. Тимчасові характеристики освітньої програми – це розподіл аудиторного часу, виділення і наповнення часу самостійної роботи, тижнева завантаження студента, ритмічність освітнього процесу і багато іншого.

Але фактор часу проявляється не тільки в цьому, а й у можливості для випускника засвоєння свого індивідуального часу. Він проявляється в розумінні того, який «годинник» закладається в його професійній свідомості. Це час реагування на проблеми, регулювання часу знаходження рішення або часу мобілізації свого інтелектуального потенціалу, часу пошуку і використання знань в їх певній комбінації для конструювання практичної концепції професійної поведінки.

У сьогоднішній практиці освіти існують перекоси в тимчасових характеристиках освітніх процесів. Хіба вони не визначають деформацію професійної підготовки фахівців. Можна переконливо довести, що критична маса знань і навичок для успішної професійної діяльності формується тільки за певних часових параметрів освітнього процесу: тривалість, інтенсивність, ритмічність, послідовність тощо.

При вимірюванні різних параметрів професійних знань комп’ютерними тестами дуже корисно робити заміри часу, який витрачається на пошук відповіді. Величина витраченого часу характеризує і тип мислення, і стійкість знань – одну з найважливіших характеристик професіоналізму.

1. Для професійної підготовки менеджерів виключно великого значення набуває формування рольової установки на особливість і зміст їх практичної діяльності. Тут мається на увазі підготовка не тільки до певних видів діяльності, а й до певних ролей менеджера. При цьому передбачається, що роль від виду діяльності відрізняється тим, що в ролях професіонал готується не тільки за принципом, що він повинен робити, але й ким він повинен виступати в діяльності. Відповідно до цього й як внутрішньо відчуває себе при виконанні певного виду діяльності. Він повинен мати не лише формальну відповідальність. Професійні функції можуть виконуватися при різних ролях: концептолога, ініціатора, виконавця, експерта, конструктора, арбітра, консультанта, особи, що приймає рішення. При цьому слід розуміти, що ролі професійної діяльності – це не посади або повноваження, це соціально-психологічний статус професіонала. Лікар допомагає хворому не тільки в поліклініці, а й на вулиці, міліціонер захищає громадянина не тільки тоді, коли він у міліцейській формі тощо. Роль професіонала – це підсвідоме засвоєння професії, що визначає суспільний її статус.

Отже вміння відчувати рольовий статус – це також важлива характеристика якості освіти, яку треба і проектувати в освітніх процесах, і забезпечувати, і контролювати, і оцінювати.

1. Менеджер у своїй практичній діяльності віддає перевагу, пріоритет певним видам діяльності. Тут існують різні причини, але і в освітньому процесі при формуванні його уявлень про професійну діяльність, при формуванні його професійної свідомості існують пріоритети, і вони закріплюються і надалі визначають його *стиль роботи*, прояв і реалізацію професійних навичок, знань, мислення.

Як формується цей стиль, під впливом яких чинників, причин, що він собою представляє? Це необхідно знати як самому фахівцеві, так і організаторам освітнього процесу. Це також характеристика якості освіти, бо можливе виникнення невідповідності вимог професії і професійно-особистісних особливостей, конкретних умов і стилю діяльності. Можливо протиріччя між тим, як сформувався цей стиль в процесі освіти і як він впливає на успіх практичної діяльності фахівця. Для формування успішного стилю діяльності недостатньо знань нехай навіть певного обсягу і відповідної структури. Стиль діяльності, це характеристика особливого типу, іншої глибини розуміння якості освіти.

Основи і фундамент стилю діяльності закладаються і формуються вже в освітньому процесі. Звички закріплюються тоді, коли вони виникають. Існує природний і закономірний зв’язок двох характеристик якості освіти – стиль діяльності і рівень професійної підготовки. І ще дуже важливо розуміти, що стиль – це не тільки особливості людини, а й особливості того освітнього процесу, в якому проявляються і зміцнюються особливості людини, її особисті якості. Це якість процесу освіти, в якому ці особливості або розвиваються в певному напрямку, або деформуються певним чином. Адже стиль діяльності проявляється в системі пріоритетів у професійній роботі, в поведінці, в ставленні до людей і до справи.

Найбільш важлива ця характеристика якості освіти для спеціальностей менеджменту, тому що менеджер стиль своєї професійної діяльності, як правило, перенасить на діяльність інших людей, і його стиль проявляється не тільки як індивідуальний, але і як стиль функціонування всієї системи управління.

Стиль діяльності повинен бути таким, яким його уявляє сам менеджер в варіанті стійкою (прийнятої колективом) ефективної управлінської діяльності. Яким він бачиться йому як фактор ефективності та особистої свободи дій у вирішенні професійних проблем, у здійсненні професійної діяльності. Значить, щоб оцінити стиль діяльності, необхідно зясувати його сильні і слабкі сторони, треба зробити так, щоб фахівець знав їх, володів засобами посилення сильних сторін і нейтралізації або усунення слабких.

Важливо розуміти, що оцінка якості освіти має на меті не тільки виміряти його за певними характеристиками, але і для того, щоб розкрити якість, показати його. Звернути увагу на його особливості і самого студента, і організаторів навчального та освітнього процесу. І це вже не просто контроль якості, це робота з якістю, робота на якість, це управління якістю освіти.

1. Для професійного становлення менеджера важливі навички прийняття управлінських рішень. Тому важко уявити собі всі міркування з приводу якості освіти без характеристик навичок розробляння, вибору та прийняття управлінських рішень. Це, можна вважати, одна з найважливіших характеристик, що відображають особливість і, головне, вираження професійної діяльності.

Для менеджера прийняття рішень є як би концентрацією всіх професійних навичок і всієї професійної підготовки. Ухвалення управлінських рішень – це певної мірою практичний результат освітнього процесу, це практична характеристика якості освіти.

8. Сучасний менеджер повинен мати *навички і здібності розробляти стратегії поведінки* в різних обставинах ринкових ситуацій.

Стратегія – це не просто розробляння рішень, це розробляння цілей і орієнтирів, розуміння місії, вміння передбачати, реально і обґрунтовано складати план дій, або бізнес-план, вибирати потрібні стратегії або змінювати їх при зміні обставин.

Ступінь розвитку таких здібностей і оформлення їх в структуру спеціальних навичок є також однією з важливих характеристик якості освіти менеджера.

Навички розробляння управлінських рішень і здатності розробляти успішні стратегії ділової поведінки можна оцінювати за допомогою спеціальних ділових ігор, які показують можливості фахівця домагатися успіху в умовах ринкової економіки.

1. Однією з найважливіших ролей, яку доводиться реалізовувати фахівцю взагалі та фахівцю в галузі менеджменту зокрема, є роль експерта. Але якості експерта формуються не під впливом будь-якої окремої дисципліни, а комплексом і логікою всіх дисциплін, методиками їх викладання. Тут ключову роль відіграє побудова освітньої програми і технологія її реалізації. Навички проведення експертизи – це особливого типу навички, яким треба не тільки вчити, а й які треба освоювати в процесі освіти.
2. Для професійної підготовки менеджерів важливу роль відіграє і формування здібностей розробляння рекомендацій з виконання і організації певних видів діяльності, пов’язаних з управлінням. Це навички проведення та організації консультаційно-педагогічної діяльності, а також навички комунікативності. Робота менеджера – це завжди робота з людьми, і насамперед робота з людьми. Вона неможлива без прояву *комунікативності*, яка розвивається і повинна бути розвинена в процесі освіти. Це також характеристика якості освіти. Причому ця характеристика далеко не перекривається характеристикою стилю діяльності, як це може здатися на перший погляд, вона є дуже важливим її доповненням.
3. Нарешті, можна назвати ще одну з найважливіших характеристик якості освіти, особливо значиму, коли йде розмова про спеціальності «менеджмент».

Це характеристика, яку можна назвати *соціальним статусом особистості професіонала.* Вона відображає комплекс моральних принципів поведінки і діяльності, систему професійних цінностей і установок. Вони формуються в процесі освіти і представляють собою комплексне вираження професійно-особистісних якостей менеджера.

В узагальненому, інтегрованому уявленні якість результату освіти проявляється в трьох характеристиках: самосвідомості професіоналізму, компетентності, працевлаштуванні і кар’єрі фахівця.

**Якість компетенцій**

Компетенції розглядають як результат освіти.

Сьогодні результат освіти розглядається як задоволення освітніх потреб суспільства й особистості. Освітні потреби – це не лише потреби у фахівцях для галузей, це ще й потреби забезпечення високого загального освітнього рівня, можливість вибору форми та виду освіти, це інша мотивація освіти. У зв’язку з цим виникла потреба різноманітних видів освіти (бакалавр, спеціаліст, магістр), захисту Державним стандартом гуманітарної і природничо-наукової складових в освітніх програмах, збільшення різноманіття спеціальної підготовки за допомогою спеціалізацій, можливість вибору дисциплін самим студентом в плані індівідуалізації освіти, тобто задоволення індивідуальних освітніх потреб. Відкриття недержавних вишів також було викликано крім усього іншого розумінням результату освіти як задоволення освітніх потреб. Адже недержавні виші мають право давати власний диплом і, отже, будувати навчальний процес безпосередньо за потребами споживача освітніх послуг.

Це реформування певною мірою загострило проблему якості освіти. У багатьох випадках виявилися тенденції її зниження, бо освітні потреби можна розуміти і оцінювати по-різному. Існують і потреби формального статусу – наявність «корочок». Особливо помітно це проявилося в економічних і юридичних спеціальностях. Звичайно, цьому перешкоджають механізми атестації спеціальностей і вишів. Однак таке положення не могло не заставити задуматися над тим, на який результат орієнтована освіта. Була розроблена концепція якості освіти, яка за вимогою Державного освітнього стандарту повинна забезпечуватися на мінімально можливому рівні всіма вишами. Результат освіти став розглядатися в категоріях і характеристиках якості. Це стало подальшим розвитком уявлень про результат освіти. Воно не суперечить попереднім, але відповідає умовам сучасного розвитку освіти. Результат освіти характеризує не норма якості, а її рівень. Якість стала предметом конкуренції вишів і основою рейтингової їх оцінки.

Науковий підхід до розуміння якості освіти, розвиваючись уже за власними закономірностям, привів до більш глибоких узагальнень у сфері результату освіти. Зявилась ідея компетентності, яка включає не тільки якість освіти, але й можливості реалізації цієї якості в професійній діяльності. Компетенції повязують можливості фахівця та умови реалізації цих можливостей в професійній діяльності. Компетенції – це в певному сенсі використання отриманої якості.

В Коротков визначає компетенції, як комплекс сформованих в процесі освіти або в результаті накопиченого практичного досвіду можливостей ефективної поведінки в певних життєвих ситуаціях і в професійній діяльності.

Ці можливості визначаються комплексом знань, навичками і вміннями, розумінням ситуацій і проблем, життєвою позицією, структурою цінностей, мотивацією поведінки, готовністю до певних видів і рольової структури діяльності. Все це формується в процесі освіти і відображає її результатах.

Недостатньо за результатами освіти отримати лише кваліфікацію. Освіта має забезпечити ще й характер соціального існування в професійному житті. Знання, навички та вміння повинні бути доповнені й трансформовані в нову якість розвиненими здібностями, набутими цінностями і готовністю до різних ситуацій змін. Саме це характеризують компетентності, що відображають більш високий рівень розвитку освіти.

Можна зробити велику класифікацію компетенцій. Але практично тільки частина з них формується в освітньому процесі. Адже компетенції як результат освіти складають тільки основу подальшого розвитку професіоналізму і особистості. Інша частина компетенцій визначається послідовним накопиченням досвіду професійної діяльності та соціального життя. Компетенції не можна розглядати у вигляді раз і назавжди сформованих результатів. Вони змінюються за різних обставин і на різних етапах діяльності людини. Звідси є сенс говорити про якість компетенцій, сформованих в результаті освіти.

Можна назвати такі критерії якості компетенцій:

1. Склад компетенцій, що відображають розвинені в освітньому процесі здатності, готовності (до видів діяльності, ролей, повноважень, психологічних навантажень тощо), цінності.

2. Відповідність системи отриманих знань структурі компетенцій. Комплекс навичок і умінь, необхідних для реалізації компетенцій.

3. Потенціал компетентнісного саморозвитку особистості (набуття нових компетенцій в пожиттєвій освіті).

Орієнтація освіти на новий її результат вимагає нового підходу до забезпечення якості освіти, критеріїв її оцінки, нового підходу до організації освітнього процесу та управління ним. Ця ідея відбивається в змісті компетентнісного підходу до освіти.

Подальший розвиток компетентнісного підходу характеризується розроблянням нового підходу до розуміння й реалізації результату освіти – людського капіталу. Людський капітал є комплексом особливих характеристик як людини окремо, так і суспільства в цілому. Він характеризує самозростання ресурсів компетентності, обсягу знань, професіоналізму діяльності, особистого й громадського досвіду, позитивної соціальної активності, готовності до змін, потенціалу творчості. Тут вирішальну роль відіграє саме освіта.

Людський капітал включає вкладення в освіту й професійну підготовку. Знання та навички, якими володіє людина і які придбані нею завдяки освіті і професійній підготовці, включаючи навички, набуті з досвідом роботи, складають певний запас, який визначає ефективність її діяльності.

### Лекція 4. Система управління якістю освіти

В управлінській діяльності якість освіти посідає ключову позицію й забезпечує вирішення таких протиріч:

• між соціальною необхідністю створення нових видів освітніх установ й відсутністю наукового обґрунтування механізмів управління якістю професійної педагогічної діяльності таких педагогічних установ;

• між особистісно орієнтованими цілями освіти й відсутністю реальної системи збору, обробки й аналізу інформації про якість освіти, включаючи якість професійної діяльності педагогів, необхідної для ухвалення продуктивних управлінських рішень на практиці;

• між особистісно зорієнтованими цілями освіти й відсутністю реальної моніторингової системи її аналізу.

У межах такого підходу питання управління якісною діяльністю педагогічного колективу потребує глибокого вивчення й теоретичного обґрунтування.

Управління якістю освіти є ключовою функцією освітніх систем. Зазначена проблема активно обговорюється світовою педагогічною громадськість з 1980-х років ХХ ст. Разом з тим, вона вийшла за межі суто педагогічної дискусії. До неї залучились політичні лідери багатьох країн світу. Зокрема, Президент Португалії Жоржи Сампайю і прем’єр міністр Таїланду Таксин Шинаватра на Генеральній конференції ЮНЕСКО 11 жовтня 2005р. зробили акцент саме на якості освіти. Напередодні прийняття адміністрацією Президента Джорджа Буша молодшого федерального закону "Жодної дитини поза увагою" (No Child Left Behind Act (NCLB), який набув чинності 8 січня 2002 р., була була дискусія у США щодо якості освіти.

На думку В. Лунячека, ефективне управління якістю освіти можливе лише за умов наявності в країні усталеної системи освітнього моніторингу, яка базується на сучасній освітній статистиці, засобах її автоматизованої обробки і ефективній системі прийняття управлінських рішень на всіх рівнях влади.

Як вважають автори словника «Соціальне управління», управління – це функція організованих систем різної природи (технічних, біологічних, соціальних), що забезпечують збереження їх структури, підтримку певного стану або переведення в інший стан у відповідності до об’єктивних закономірностей існування даної системи, реалізацією програми або свідомо поставленою метою. Управління здійснюється шляхом впливу однієї підсистеми, тієї, що управляє, на іншу, ту, яка управляється, на процеси, що в ній протікають за допомогою інформаційних сигналів або управлінських дій.

Щодо управління процесами поліпшення якості освіти, то воно є функцією соціально-педагогічних систем і відповідно різновидом соціального управління, тобто цілеспрямованої діяльності, що впливає на суспільство в цілому, всі соціальні структури, групи, класи, окремих індивідів, явища і процеси.

Загальні положення теорії управління, що відображені в кібернетиці, загальній теорії систем, теорії організації, синергетиці та інших напрямах науки безпосередньо стосуються і процесів управління якістю освіти. Використання певних соціальних технологій впливає на ефективність соціального управління. В. Іванов стверджує, що у соціальних системах в ХХІ ст. буде превалювати гуманітарно-технологічний тип мислення.

Розвиток освітніх систем як складової соціальних систем розглядали Б. Гершунський, Г. Єльникова, В. Іванов, С. Клепко, В. Кремень, В. Подшивалкіна,, М. Поташник та ін. Управління освітою на державному і регіональному рівнях висвітлено в роботах В. Кременя, В. Лугового, М. Дарманського, Г. Єльникової та інших. Загальні питання управління закладами та установами освіти відображені в роботах Ю. Бабанського, Є. Березняка, В. Бондаря, В. Васильєва, В. Паламарчук, В. Пекельної, Т. Рабченюк, В. Симонова,Т .Сорочан, Є. Хрикова та інib[*.* Проблеми управління вищими навчальними закладами розглядали К. Астахова, І .Булах, О. Волосовець, Ю. Вороненко М. Дудка, В. Пономаренко та інis.

Окремі науково-теоретичні та організаційні засади управління навчальними закладами вивчалиІ. Жерносек, Г. Єльнікова, Л. Калініна, В. Маслов, В. Шаркунова, А. Капто, Б. Кобзар, Ю. Конаржевський, М. Портнов, М. Поташнік, С. Сисоєва, П. Третьяков, П. Худомінський. Інноваційні аспекти їх розвитку – Л. Ващенко, І. Гавриш, Л. Даниленко, О. Єльникова та інші. Застосування технології освітнього моніторингу – О. Байназарова, Л. Буркова, В. Безпалько*,* Г. Єльникова, А. Єрмола, В. Кальней, Т. Лукіна, О. Ляшенко, Г. Єльнікова, З. Рябова, О. Севрук, С .Шишов, О .Юніна та інші.

Необхідною умовою ефективного управління якістю освіти в сучасних умовах є використання інформаційно– комунікаційних технологій(ІКТ). Це питання вивчали – В. Биков, А. Мартинов, Р. Осіпа,В. Олійник, І .Підласий, В. Коробов, В. Ліпейко, В. Лунячек, Л. Забродська та інші. Загальні питання інформаційного забезпечення системи управління освітою розглядали Л. Гуменюк; Л. Даниленко, Л. Калініна,В. Подмазін та інші.

Зазначимо, що одними із перших застосували основи загальної теорії управління до освіти Ю. Бабанський (в деяких аспектах теорії оптимізації) та Ю. Конаржевський (у застосуванні системного підходу до розвитку ЗНЗ).

На якість освіти суттєво впливає організаційна культура навчальних закладів та установ. Г.Хакен під словом «організація» розуміє регульовану таким чином поведінку, яка веде до об’єднаних дій з метою виробництва певного продукту. Проблеми формування організаційної культури висвітлені в роботах О. Мармази, В .Пікельної, М. Поташника і О. Мойсєєва, К. Ушакова, Р. Черновол-Ткаченко та інших. Усі вони сходяться в тому, що організаційна культура закладу є сукупністю норм, цінностей, традицій тощо,, що регулюють діяльність і взаємовідносини членів колективу. Роль організаційної культури в досягненні цілей освіти постійно підвищується.

Проте, до сьогоднішнього дня недостатньо розглянуті вченими проблеми управління якістю освіти в контексті створення сучасної системи освітньої статистики, оцінювання ефективності державного управління освітою, створення сучасних технологій оцінювання ефективності роботи навчальних закладів і органів управління освітою тощо.

Одним із ключових в оцінці якості освіти, на думку М. Поташника, є постановка цілей управління. Щодо цього В. Кремень вважає: «…інноваційний характер сучасної цивілізації та сучасної економіки вимагає такого типу людини, яку може виховати саме інноваційна за своєю сутністю освіта». Вирішення цієї проблеми можливе лише шляхом цілеспрямованого систематичного впливу на суспільство в цілому, його суб’єкти, об’єкти і структури, що забезпечить відпрацювання і реалізацію відповідної політики. Суб’єктами управління відповідно є органи державної влади і місцевого самоврядування, органи управління освітою, заклади та установи освіти, громадські організації, соціальні групи і окремі громадяни, що мають певні повноваження тощо. Об’єктами управління є як суспільство в цілому в умовах безперервної освіти кожного громадянина, так і окремі соціальні групи (в тому числі вікові, професійні та ін.), окремі особистості. У цьому контексті треба погодитись з точкою зору В.Гуменюк, що система управління якістю освіти виступає інструментом, який забезпечує досягнення завдань стабільного функціонування і розвитку освіти.

Важлива роль у цьому процесі належить системі державного управління освітою. Вивчаючи це питання, Т. Лукінавказує, що державне управління передбачає усвідомлену діяльність, що характеризується певним вольовим впливом одних суб'єктів управлінської взаємодії на свідомість, волю інших, які є об'єктами такого управлінського впливу. Саме тому цей вид управління належить до різновидів соціального управління, об'єктами якого виступають соціальні організації суспільства. Оскільки система освіти є соціальною сферою, то й державне управління освітою можна розглядати як один з видів соціального, об'єктами якого виступають різноманітні установи системи загальної середньої освіти та управління, що мають ієрархічну структуру.

Управління якістю освіти неможливе без напрацювання певної технології.

На думку багатьох науковців, зокрема В. Лунячека, такою технологією на сьогодні є освітній моніторинг. У Національній стратегії розвитку освіти зазначається, що модернізація управління освітою передбачає створення систем моніторингу ефективності управлінських рішень, їх впливу на якість освітніх послуг на всіх рівнях [42]. Важливість створення загальнонаціональної системи моніторингу освіти найшла своє відображення і нормативних актах, де пропонується опрацювати і забезпечити реалізацію заходів щодо створення національної системи моніторингу якості освіти на основі критеріїв держав-членів Європейського Союзу та забезпечення участі загальноосвітніх навчальних закладів у міжнародних обстеженнях якості освіти. В Указі Президента України «Про додаткові заходи щодо підвищення якості освіти в Україні № 244/2008 від 20.03.2008 р. наголошується на необхідності опрацювати питання щодо створення у 2008 р. системи моніторингу якості освіти та участі України у міжнародних порівняльних дослідженнях якості освіти.

Т. Лукіна, розглядаючи структуру моніторингу якості освіти за різними напрямами досліджень, виділяє такі його види: педагогічний (дидактичний, виховний, освітній), психологічний, соціологічний, медичний, статистичний, ресурсний, кадровий, управлінський. Вивчення наукових джерел щодо теоретичних аспектів і механізмів моніторингу якості освіти доводить, що дефініцію цього поняття трактують неоднозначно, оскільки це явище вивчається та використовується у різних сферах наукової та практичної діяльності.

Моніторинг визначається, як спеціальна система збору, обробки, зберігання і поширення інформації про стан освіти, прогнозування на підставі об’єктивних даних динаміки і основних тенденцій її розвитку та розроблення науково-обґрунтованих рекомендацій для прийняття управлінських рішень стосовно підвищення ефективності функціонування освітньої галузі. Зокрема в управлінні якістю освіти, моніторинг використовується порівняно недавно та формується як інформаційна база системи управління освітою.

О.Севрук і О.Юніна вважають, що моніторинг іде далі традиційної діагностики завдяки своїй регулярності, суворій направленості на вирішення завдань управління і високої технологічності. Це потребує використання моделей управління, моделей об’єктів управління і комп’ютерних технологій. Засноване на моніторингу управління перестає бути «сліпим», більш того, таке управління стає більш впевненим, цілісним і усталеним до впливу непередбачуваних факторів. Комп’ютеризований моніторинг дозволяє накопичувати і обробляти значні маси різних даних, управляти ними, надаючи керівнику для прийняття рішень лише сконцентровану узагальнену інформацію. Автори вказують на вимірювання, як на одну з найважливіших функцій моніторингу.По своїй суті вимірювання є визначення ступеня вираження ознаки, що досліджується, в якійсь шкалі, співставлення зі шкалою, нормою або іншим вимірюванням. У такій складній соціальній системі як освіта вимірювання також – є досить складним явищем. Якість його проведення залежить від багатьох чинників і тому повинно бути науково забезпечено застосуванням системно-аналітичних процедур і математичних методів обробки інформації. Тільки в цьому випадку вимірювання стають об’єктивними, надійними й валідними для цілей управління освітнім процесом.

У рамках моніторингу, за визначенням С. Шишова та В. Кальней, проводиться з’ясування і оцінювання педагогічних дій, які проводяться. У рамках моніторингу забезпечується зворотній зв’язок, який повідомляє про відповідність фактичних результатів діяльності педагогічної системи її кінцевим цілям. Те, що кінцеві цілі завжди не відповідають тим, що були задані і планувались (певною мірою), - ситуація звичайна, але її не завжди беруть до уваги практичні працівники освіти. Завдання є у тому, щоб правильно оцінити ступінь, напрям і причини відхилень.

Сьогодні в Україні створено Український центр оцінювання якості освіти.

Найважливішою складовою моніторингу якості освіти є питання проведення оцінювання різних аспектів діяльності освітніх систем. Користь оцінювання в системі освіти полягає в тому, що його результати дають змогу працівникам керівникам освітніх закладів та співробітникам поліпшити суть освітніх програм і якість навчального процесу. Відтак, оцінювання може бути засобом втілення освітньої ідеї у практику, а також методом контролю за розвитком навчальної програми та її вдосконаленням.

Важливим аспектом створення системи моніторингу якості освіти є розробка модернізованої системи показників якості освіти для кожного рівня (дошкільної освіти в тому числі) управління. Орієнтовний базовий перелік таких показників повинен бути затверджений на рівні Міністерства освіти і науки України. Сьогодні ця проблема не вирішена, що веде, з одного боку, до акумулювання статистичних даних за частково застарілими формами, з іншого - до значної кількості звітності, яка не є систематичною і науковообґрунтованою. Значна частина її - це разові запити на вимоги державних або місцевих органів управління, контролюючих організацій. Крім того, зазначена звітність не є підставою для оцінювання ефективності роботи органів управління освітою і стану забезпечення якості освіти на відповідній території.

Не менш серйозна проблема, на думку В. Лунячека, – відсутність автоматизованих систем обробки значної частини інформації стосовно результатів функціонування освітньої галузі, підтримки і забезпечення виконання оперативних і стратегічних завдань її розвитку. Створення взаємопов’язаних автоматизованих баз даних на всіх рівнях освіти є нагальною потребою часу. Сьогодні не можна забезпечити декларовану якість освіти в країні без підтримки управління засобами інформаційно-комунікаційних технологій. Реалізація ж завдань моніторингу якості освіти без відповідного прикладного програмного забезпечення є елементом профанації цієї ідеї в сучасних умовах.

Саме тому завідувачу дошкільним навчальним закладом необхідно оволодівати формами і методами ефективного управління; комп’ютерними засобами, основами квалітології, засобами оцінки якості на основі кваліметричних моделей.

Виходячи з проведеного аналізу управління якістю освіти на всіх рівнях, зазначимо, що до чинників, які впливають на якість навчально-виховної роботи з дітьми в дошкільному навчальному закладі, належить характер і рівень управлінської діяльності. Це дає змогу виокремити кілька підходів до визначення цього поняття, а саме: управління як керівництво педагогічним процесом, управління як система умов життєдіяльності працівників, управління як взаємодія суб’єктів навчально-виховної роботи.

На думку О. Янко, управління якістю роботи сучасного дошкільного навчального закладу передбачає підвищення ефективності функціонування різних сфер діяльності дошкільного закладу на основі забезпечення матеріального благополуччя, фінансової стабільності та створення сукупності організаційно-педагогічних умов.

До о*рганізаційно-педагогічні умов* віднесено спеціально створені чинники, що забезпечують ефективну взаємодію членів педагогічного колективу для якісної реалізації місії дошкільного навчального закладу на різних рівнях управлінської діяльності (стратегічному, тактичному, оперативному) та передбачають упорядкування ієрархічних, лінійних і функціональних зв’язків структурних компонентів цілісної системи управління.

До таких умов О. Янко відносить: поширення управлінських повноважень на педагогічний колектив як єдину команду (стратегічний рівень управління); cтворення науково-методичного осередку для педагогів на інноваційних засадах (тактичний рівень управління); урізноманітнення моделей організації навчально-виховного процесу на основі особистісно орієнтованої парадигми (оперативний рівень управління).

Якість освіти в дошкільному навчальному закладі мають забезпечити створення «педагогічної команди» вихователів та їх помічників, «команди управлінців», створення яких є ключовою умовою.

Відтак, якість дошкільної освіти в установі є керованим процесом. Один з аспектів управління якістю здійснюється через управління педагогічним процесом і його складовими.

Під якістю управління дошкільним навчальним закладом розуміють сукупність властивостей і ознак, що визначають його гідність, конкурентноспроможність. І тут особлива роль приділяється управлінській майстерності. Від професійних умінь керівника, його здібностей оперативно приймати рішення, здатності націлювати колектив на безперервний розвиток, творче зростання залежить успішність розвитку закладу освіти, його соціальний статус.

Управлінська діяльність керівника складна і багатогранна. Успішність її визначається різними чинниками. Але основними є цінності, якими керівник володіє і які транслює колективу.

Характеристики якісної роботи керівника ДНЗ складаються на перетині чотирьох ліній його діяльності:

* ресурсозабезпечення та ресурсозбереження (у тому числі здоров’язбереження) ;
* організації виховної роботи та її методичного забезпечення;
* експертизи освітніх інновацій і проектів, організації моніторингу їх реалізації;
* стимулювання розвитку педагогічного колективу в системі побудови діалогічних взаємин.

Завданням керівника, з огляду на вищезазначене, є виховання у кожного члена педагогічного колективу чіткого уявлення мети спільної діяльності, розвиток зацікавленості всіх вихователів її процесом і результатом; високої якості міжособистісних взаємин; корпоративної культури. Це стимулює творчий потенціал членів педагогічної команди; особистісну відповідальність кожного з членів за результат власної та спільної професійної діяльності; колегіальне ухвалення рішень.

Якість роботи дошкільного навчального закладу багато в чому визначається якістю роботи вихователя; відносин, які склалися в педагогічному колективі; умовами, створеними керівником для творчого пошуку нових методів роботи з дітьми; об'єктивною оцінкою результатів діяльності кожного співробітника.

Якість освіти дошкільного навчального закладу визначається також через особистісні суб'єктивні аспекти в системі управління: формування колективу і регулювання психологічного мікроклімату в ньому. Важливу роль у реалізації завдань, що стоять перед дошкільними навчальними закладами, грає вдосконалення системи управління, а також компетентність керівника.

Сучасного керівника слід розглядати через призму таких якісних складових, як: керівник – особистість, керівник – професіонал, керівник – управлінець, керівник – менеджер.

До особистісних якостей керівника можна віднести: високі моральні стандарти; фізичне і психологічне здоров'я; високий рівень внутрішньої культури, доброзичливе ставлення до людей; оптимізм, впевненість у собі.

До професійних якостей керівника відносяться: високий рівень освіти; виробничий досвід, компетентність у своїй професії; широта поглядів, ерудиція; прагнення до постійного самовдосконалення; пошук нових форм і методів роботи, допомога навколишнім, їхнє навчання; вміння планувати свою роботу.

Керівника – управлінця відрізняє якісне виконання професійних функцій , а також ділові якості: вміння створити організацію, забезпечити її діяльність усім необхідним, ставити і розподіляти серед виконавців завдання, координувати й контролювати їх здійснення, спонукати до праці; енергійність, честолюбство, рішучість, воля, вимогливість; комунікабельність, уміння привернути до себе людей, повести за собою; цілеспрямованість, ініціативність, оперативність у вирішенні проблем, уміння швидко вибрати головне; прагнення до перетворень, нововведень.

Ефективний менеджмент дошкільного навчального закладу передбачає поряд з управлінням освітнім процесом, стратегічним управлінням, управлінням якістю тощо, управління персоналом.

Одне з основних завдань керівника – створити спонукальні стимули для людини, за яких у неї виникає бажання працювати так, щоб сприяти досягненню цілей організації. Це, насамперед, підбір кадрів і правильна їх розстановка. Важливе значення має формування оптимального психологічного клімату в колективі, що містить комплекс заходів, пов'язаних з поліпшенням організації праці, підвищенням ролі стимулів, толерантністю, створенням сприятливих відносин для роботи кожного, урахуванням індивідуальних особливостей працівників.

Робота керівника щодо забезпечення якості дошкільної освіти має включати в себе соціологічний аспект: забезпечення атмосфери взаємної довіри, поваги та підтримки; встановлення перед кожним конкретних цілей і завдань; оцінка внеску кожного вихователя; ефективне рішення проблем; використання різних способів впливу на людей.

Ще одним напрямом удосконалення управління якістю освіти дошкільного навчального закладу є культура управління, що включає моральні норми, юридичні вимоги, естетичні, психологічні, санітарно-гігієнічні, лінгвістичні (спілкування) та інші вимоги.

Етика сучасного менеджменту передбачає найбільш результативне використання людського фактора, що є також однією з актуальних тенденцій управлінської діяльності щодо управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі.

Велике значення в плані розглядуваної проблеми має реалізація в дошкільному навчальному елементів наукової організації праці, одним з головних завдань якої є підвищення якості праці. Наукову основу наукової організації праці складають три фундаментальні закони:

1. Максимальне збереження й ефективне використання часу.

2. Створення та раціональне використання сприятливих умов праці.

3. Всебічна турбота про здоров’я і всебічний розвиток всіх учасників трудового процесу.

Таким чином, раціональне використання завідувачем дошкільного навчального закладу елементів менеджменту в роботі з педагогічними кадрами дозволяє ефективно впливати на якість освіти в дошкільних навчальних закладах.

Для підвищення якості освіти в дошкільному навчальному закладі завідувач повинен побудувати роботу так, щоб вона не тільки відповідала запитам суспільства, а й забезпечувала збереження самоцінності, неповторності дошкільного періоду. Кожний дошкільний заклад має доводити свою привабливість, необхідність. А це досягається, насамперед, високою якістю виховно-освітнього процесу в дитячому саду.

Для підвищення статусу дошкільного навчального закладу необхідно готувати дітей до школи так, щоб вони отримували реальні переваги в рівні їх підготовки, навчання, виховання в порівнянні з тими дітьми, які не відвідують дошкільний заклад. Це в свою чергу формує потребу у батьків регулярно користуватися послугами дошкільного закладу освіти.

Відтак керівник повинен:

* вивчати попит на дошкільну освіту (аналізувати, що зроблено до даного моменту);
* чітко ставити мету управління якістю освіти і визначати завдання;
* планувати всі етапи управління якістю освіти (здійснювати попередній підбір кадрів, їх розподіл з урахуванням місця, обсягу роботи);
* розробляти та відбирати зміст, форми і методи майбутньої діяльності працівників;
* ставити конкретні завдання перед співробітниками і створювати настрій на роботу;
* безпосередньо допомогати співробітникам у процесі реалізації тієї чи іншої справи (роз'яснення та особистий приклад);
* аналізувати хід і результати конкретної справи з точки зору управління якістю освіти(оцінка підсумків, заохочення за сумлінність та ініціативність).

Починати слід із вивчення педагогічного колективу, тобто – визначення місця кожного співробітника в колективі і його трудових звершень, включення кожного в круг необхідних організаційних відносин. Це передбачає збір попередніх даних (анкетні дані в особистих картках з обліку кадрів та трудові книжки), що дозволить виявити і оцінити віковий склад колективу, його інтелектуальний і професійний рівень, дізнатися, де і як здійснювалося навчання тощо. Більш глибоке вивчення педагогічних кадрів дає спостереження за роботою вихователя :

* Взаємодія дітей і педагога ,
* Організація навчання дітей ,
* Спілкування з колегами та батьками ,
* Настрій вихователя ,
* Його мова ,
* Жести , міміка , вираз очей в різних педагогічних ситуаціях ,
* Анкетування ,
* Бесіди з ним з різних питань організації педагогічного процесу ,
* Аналіз педагогічної документації тощо.

Важливо також вивчати особистісні якості вихователя : інтереси, схильності і захоплення, творчі здібності та ділові якості: рівень теоретичної та методичної підготовки, ефективність застосовуваних педагогічних впливів на дітей і способів взаємодії і ними, зацікавленість у роботі та її результатах..

Це допоможе завідувачу правильно розподілити функціональні обов’язки, здійснити розподіл праці та створити необхідний мікроклімату в колективі, керувати співробітниками з урахуванням можливостей кожного з них.

При розподілі функціональних обов’язків слід спиратися на прості принципи:

* оптимальна відповідність покладених обов'язків і прав в колективі, організаторським здібностям, рівню професійної підготовленості ;
* відповідність обсягу роботи можливостям співробітника (це допомагає ефективніше використовувати знання і досвід, проявляти більшу ініціативу і самостійність при вирішенні питань).

Визначаючи місце і роль кожного члена колективу у вирішенні завдань підвищення якості освіти слід ураховувати не лише реальні та потенційні можливості, а й намагатися передбачити потребу розвитку і саморозвитку співробітників.

Роль керівника полягає в тому, щоб вчасно навчити персонал дошкільного закладу. Цю роботу слід проводити:

* Через систему методичної роботи в дошкільному навчальному закладі (семінари , педради, кущові методичні об'єднання , самоосвіта тощо)
* Через підвищення кваліфікації в системві неперервної освіти та інші організації.

Окрім того, слід забезпечувати дошкільний заклад необхідними ресурсами: кадровими, методичними, матеріально-технічними та іншими.

Важливим напрямом роботи керівника щодо забезпечення якості освіти в дошкільному навчальному закладі є розробка системи стимулювання співробітників. До засобів стимулювання можна віднести такі:

* оголошення подяки,
* нагородження почесною грамотою,
* премія (гроші, квитки в театр тощо)
* схвалення з боку керівника,
* публічне визнання професійних якостей і виказування пошани колегами.

Ефективність управління якістю педагогічної діяльності в дитячому саду для керівника повинна бути спрямована на вдосконалення професійних умінь, на забезпечення якості освітнього процесу, на об'єднання всіх співробітників дитячого саду.

Одним із шляхів згуртування колективу, передачі професійного досвіду, знайомства з традиціями дитячого садка треба організовувати допомогу зрілих педагогів молодим.

Вирішуючи завдання роботи колективу злагоджено, без збоїв, творчо треба робити наголос на вирішення спільних завдань і принципів організації роботи, стимулюванні творчого пошуку, створення сприятливу психологічну середовища, в якому співробітники будують відчувати себе комфортно.

Для забезпечення злагодженої роботи дитячого садка по удосконаленню якості освітнього процесу треба визначити:

* спільні завдання дитячого саду;
* об’єм робіт і завдання кожного співробітника;
* посадові обов'язки кожного співробітника;
* вимоги до якості роботи кожного співробітника;
* зону особистої відповідальності кожного співробітника;
* оцінювати діяльність кожного співробітника відповідно до цих вимог.

Для створення педагогічного колективу однодумців можна використати таке:

* комплексний підхід у підборі кадрів, оптимальне поєднання в колективі педагогів різних віків;
* систему роботи з кадрами (постановка цілей і завдань, планування, аналіз рівня роботи, атестація, стимулювання, поширення досвіду тощо);
* раціональний розподіл функцій;
* атестація та нагородження співробітників – шлях до згуртування і розвитку колективу;
* висунення на нагородження;
* диференційований підхід – забезпечення згуртування колективу;
* особистий приклад тощо.

Важливе місце у моїй роботі завідувача щодо забезпечення якості освіти мають посідати наради при завідуючому, які можна проводити у формі планерки чи оперативної наради. У його ході не тільки організовується педагогічний колектив на виконання поставлених завдань, а й проводиться методичне навчання оскільки відбувається аналіз, планування, організація, контроль і регулюється діяльність колективу і окремих його членів

Оскільки специфіка дошкільного навчального закладу не передбачає наявність заступника завідувача, то вся методична робота лягає керівника та вихователя-методиста і посідає особливе місце в управлінні якістю освіти.

Розраховувати на спонтанне самовдосконалення діяльності вихователів не доводиться. Багато вихователів, набуваючи досвіду, йдуть до свого успіху шляхом проб і помилок роками. Допомога у професійному становленні та розвитку педагогів становиться обов’язком керівника.

До його пильної уваги попадають вихователі, в групах яких зафіксовані перебої в роботі. Це допоможе завідувачу краще зрозуміти причини, прийняти правильне рішення для усунення проблеми.

Для забезпечення якості та виявлення причин «браку» роботи дитячого садка завідувач повинен проводити аналіз, відвідувати заняття з їх подальшим аналізом, оскільки:

* він надає найбільш активний і безпосередній вплив на якісні результати виховно-освітнього процесу, є одним з головних способів управління якістю освітнього процесу, формуванням якості знань вихованців і рівня їх вихованості, тобто дає можливість управляти якістю педагогічного процесу .
* є незамінним інструментом вивчення вихователя і його системи роботи;
* дає можливість побачити ставлення вихователя до вирішення основного питання навчання і виховання;
* дає можливість відрізнити педагогічне новаторство від прожектерства;
* є найважливішим і ефективним засобом індивідуальної роботи з вихователем;
* дає можливість шляхом особистого оперативного втручання впливати на методи навчання, на вибір і правильне поєднання форм організації діяльності вихованців;
* він дозволяє стимулювати самоосвіту вихователя;
* несе в собі постійний елемент перевірки виконання, виховує у вихователя почуття відповідальності за доручену справу і виконавську дисципліну;
* є джерелом уявлення про рівень вихованості педагогічного колективу;
* є засобом формування авторитету керівника в колективі.

Оскільки якість освіти в дошкільному навчальному закладі залежить також від роботи медичної сестри та фінансово-господарської діяльності завгоспа, то керівник має продумати комплекс заходів впливу на медичну сестру та завгоспа.

Насамперед, необхідно розподілити обов'язки, наприклад, таким чином:

Медична сестра несе відповідальність за дотримання режиму дня, фіксує всі випадки погіршення здоров’я дітей, проводить профілактику стомлюваності (проводить вітамінізацію, направляє на консультації до вузьких спеціалістів), проводить просвітницьку роботу серед батьків.

Завгосп ретельно відпрацьовує всю діяльність помічника вихователя з підготовки до занять, з дотримання санітарно-гігієнічних норм, навчає їх, бере участь у складанні графіків роботи, посадових інструкцій, контролює якість роботи помічника вихователя.

У роботі з вихователями слід вдосконалювати їх діяльність у процесі методичної роботи. Для цього необхідно проводити збір інформації про хід педагогічного процесу. Важливо організувати діяльність всіх співробітників так, щоб ризик нанесення збитку здоров'ю дітей від неправильно організованого виховно-освітнього процесу був мінімальним. Для цього слід тримати під контролем суворе дотримання режиму дітей та дотримання санітарно-гігієнічних норм, організацію роботи щодо раціонального використання навчального часу.

Для ефективності організації роботи дитячого садка та раціонального використання часу керівнику необхідно складати план управлінської діяльності, який дозволяє йому бачити ціле і дає можливість за необхідності вносити корективи.

Раціоналізувати використання навчального часу дітей можна за рахунок:

* Вдосконалення планів освітньої роботи (вони повинні відображати всі завдання, поставлені педагогічним колективом, виключати заняття , що дублюють одне одного).
* Індивідуалізації процесу навчання (навчання дітей у малих підгрупах, з 1 підгрупою займається вихователь, а 2 – а – під наглядом помічника вихователя, при цьому кількість дітей на занятті скорочується, і всі діти встигають попрацювати з вихователем).
* Оптимізації співвідношення індивідуальних і фронтальних форм роботи з дітьми (ефективно проводяться фронтальні заняття по всіх продуктивним видам діяльності, а індивідуальні – з розвитку мовлення, математики та ті заняття, на яких закріплюються, удосконалюються різні практичні навички дітей).
* Підвищення ефективності проведення навчання дітей (вихователь повинен так побудувати свою діяльність, щоб кожна хвилина навчального заняття працювала тільки на навчання дітей).
* Розробки та використання на заняттях різних допомог і роздаткового матеріалу (конкурс на розробку посібників, що дозволяють підвищувати щільність занять, наприклад для гри «Хто де живе?» - Картки (зображення ) рослин, картки поле, ліс, сад тощо).

Для створення умов , необхідних для спільної праці, скоординованих дій співробітників , створення благополучного психологічного мікроклімату , умов для розвитку у співробітників взаєморозуміння взаємодопомоги , дбайливого ставлення до кожного члена колективу, створення колектив , при якому вихователі можуть вирішувати не тільки свої завдання, а й завдання всього дитячого садка, керівник повинен прагнути, щоб річний план відбивав:

* конкретні завдання , спрямовані на розвиток дитячого саду;
* головне – діяльність самого керівника;
* завдання і цілі, їх взаємозв'язок;
* рівень професійних умінь працівників дитячого садка;

Для поліпшення психологічного клімату в колективі слід намагатися :

* Удосконалювати методи і стиль керівництва (створити в колективі атмосферу доброзичливості, довіри і поваги до підлеглих, використовувати колегіальний спосіб прийняття рішень).
* Створити оптимальні умови для діяльності (обладнані кабінети та групові осередки, наявність навчального матеріалу, інвентарю тощо).
* Комплектувати колектив з урахуванням психологічної сумісності людей.

Для більш ефективного вибору змісту і форм методичної роботи, підвищення її продуктивності необхідно організовувати її на діагностичній основі.

Форма методичної роботи мають визначатися не формулою «має бути сплановано три консультації, один педрада тощо», а конкретною проблемою, що стоїть перед дитячим садом.

Для того, щоб підвищити ефективність методичної роботи треба викликати позитивний настрій вихователів. Щоб цього досягти можна враховувати такі положення:

* методичну роботу орієнтувати на формування конкретних умінь вихователів (без причіпок);
* неухильне виконання головного «закону» управління педагогічною діяльністю (ніколи не обговорювати з іншими вихователями невдачі колег) і тільки факт недобросовісності може бути предметом обговорення на педраді;
* показ молодому вихователю проведення заняття;
* важливо, щоб вихователь не боявся невдач;
* заохочувати спроби звернення за допомогою до завідувача;
* проводити регулярне анкетування вихователів з метою виявлення труднощів.

В основу професійних умінь вихователів треба брати аналіз планів виховно-освітньої роботи. Він дозволяє виявити недоліки самої діяльності.

Планування є однією зі складових роботи завідувача і грає важливу роль в підвищенні якості та ефективності роботи дитячого садка .

Завдання планування полягає в тому, щоб зосередити всі сили на головних напрямках.

Для зручності, якості та ефективності організації роботи треба застосовувати циклограму розподілу основних видів робіт протягом місяця в якій згруповані періодично повторювані види діяльності . Вона допомагає значно скоротити витрати часу, стабілізувати працю.

Необхідно залучати до річного планування діяльності освітнього процесу найдосвідченіших вихователів.

Одним з показників якості послуг що надаються дитячим садом є його орієнтація на взаємодію з сім'ями, діти яких є вихованцями дошкільного навчального закладу, та тими, які мають дітей дошкільного віку, але не відвідують дошкільний заклад .

Цьому напрямку треба надавати важливого значення тому що модернізація освіти, декларація ідей ставлення до дитини сприяють перегляду як характеру, так і змісту взаємодії дошкільного навчального закладу та батьків.

При взаємодії з сім'ями вихованців основною метою є педагогічна освіта батьків і залучення їх у освітній процес, адже далеко не всі батьки усвідомлюють важливість співпраці з вихователями. З огляду на це, робота має бути спрямована на:

* Підвищення педагогічної грамотності батьків (педагогічна освіта батьків: лекції, відкриті заняття, педагогічні ради, батьківські збори, консультації, бесіди, індивідуальні доручення, наочна агітація, пам’ятки- рекомендації, фотовиставки, куточки для батьків тощо).
* Створення умов для включення батьків у планування, організацію та контроль за діяльністю дитячого саду (включення батьків у діяльність дитячого садка: свята, змагання, випуск газет , екскурсії, трудові десанти, підготовка вистав, спільні вернісажі тощо).

**Забезпечення якості загальної середньої освіти як управлінська проблема**

Управління якістю освіти входить в загальну структуру управління освітою. При цьому важливим є те, що управління якістю ніяк не порушує усталену й таку, що довела свою ефективність, лінійну структуру управління, в якій єдиноначальність керівника відіграє визначальну роль. У свою чергу, впровадження управління якістю серйозно підвищує функціональність загального управління – регламентацію комунікацій між керівником, працівниками загальноосвітнього закладу, представниками зацікавленої громадськості.

Регламенти, що детально прописують послідовність виконання операцій, самі операції, способи, окремі прийоми й дії, є основою для забезпечення якості освіти, бо вони значною мірою гарантують ефективне виконання прийнятих управлінських рішень.

Практичний досвід впровадження систем управління якістю освіти в розвинених країнах Європи дозволяє виділити основні стадії управління якістю:



Цикл Демінга

1. Проектування шкільних систем управління якістю освіти та планування управління якістю освіти (План) – формування нормативних, організаційних, методичних та інструментальних основ для здійснення діяльності по досягненню необхідної якості.
2. Управління якістю освіти (Справа) – процес формування якості, що представляє сукупність систематичних дій з вивчення потреб замовників освітніх послуг, розробки та реалізації основних і додаткових освітніх програм, забезпечення ресурсами.
3. Моніторинг процесів та корекція (Контроль і Вплив) – процес оцінки і порівняння досягнутого рівня якості із заданим, здійснення зворотного зв’язку з усіма зацікавленими сторонами, внесення коректив у діяльність і систему управління. На практиці виконання головного завдання управління якістю освіти значною мірою залежить від моніторингу якості і його основи – оцінки якості.

Таким чином, управління якістю освіти представляє собою безперервний замкнутий процес, що складається з взаємозалежних і взаємообумовлених елементів.



Трикутник (модель) управління якістю

Метою створення в загальноосвітньому закладі системи управління якістю освіти є забезпечення необхідних умов надання якісної освітньої послуги, що відповідає запитам і очікуванням споживачів.

Крім того, система управління якістю необхідна сучасному загальноосвітньому навчальному закладу для:

* підвищення ефективності освітнього процесу в досягненні вимог, що пред’являються державними освітніми стандартами;
* розвитку творчої та діяльної атмосфери в навчальному закладі, активізації професійної діяльності працівників;
* поліпшення в цілому системи управління в загальноосвітньому навчальному закладі;
* оптимізації фінансового, ресурсного та кадрового забезпечення освітнього процесу;
* підвищення конкурентоспроможності загальноосвітнього закладу;
* створення сучасних безпечних умов освітньої діяльності;
* забезпечення широкої участі громадськості в управлінні загальноосвітнім навчальним закладом.

Усі можливі об’єкти системи управління якістю умовно можна об’єднати в три групи (див. табл. 1.4).

Таблиця 1.4

**Об’єкти системи управління якістю**

|  |  |
| --- | --- |
| Характеристика групи об’єктів | Складові групи |
| Об’єкти, які повинні бути визначені і встановлені керівництвом навчального закладу | Політика в галузі якості освіти/ |
| Організаційна структура. |
| Підтримка контактів із зовнішніми експертними організаціями, до числа яких відносяться ліцензуючий орган; установи, що здійснюють зовнішній аудит якості освіти, асоціації експертів та окремі експерти тощо |
| Об’єкти, пов’язані з проектуванням, плануванням, змістом і організацією навчальних і робочих процесів. | Навчальні програми загальноосвітнього навчального закладу (основні та додаткові). |
| Навчальні плани й програми. |
| Форми, методи, технології навчання. |
| Позаурочна діяльність. |
| Елементи, пов’язані з ресурсами і оцінкою результату. | Ведення записів та контроль документації з якості. |
| Забезпечення освітньої діяльності (правове та організаційно-розпорядницьке, фінансове, матеріально-технічне, кадрове і т.д.). |
| Система оцінки якості освіти. |

До функцій системи управління якістю Б. Житник відносить такі:

* забезпечення шкільного стандарту якості освіти як громадського договору між суб'єктами освітнього процесу;
* визначення критеріальної основи якості освіти в загальноосвітньому навчальному закладі;
* підготовка аналітичних звітів та публічних доповідей про якість освіти в навчальному закладі;
* стимулювання інноваційних процесів в навчальному закладі для підтримки і постійного поліпшення якості освіти;
* визначення напрямів розвитку навчального закладу, підвищення кваліфікації педагогічних працівників.

Ми виділяємо в управлінні якістю освіти такі пріоритетні функції:

* мотиваційного забезпечення інноваційно-проектувальної діяльності;
* внутрішнього стимулювання й самоконтролю досягнення цілей;
* культурного відтворення, що забезпечує адаптацію, збереження й розвиток системи в цілому.

Виконання названих функцій і змістовне їх наповнення забезпечується усвідомленим прийняттям принципів управління якістю освіти всім співтовариством установи.

До таких принципів Б. Житник відносить такі:

1. Орієнтація на споживача освітніх послуг

Системи освіти і окремі загальноосвітні навчальні заклади створені та існують виключно в інтересах замовників і споживачів освітніх послуг, і тому повинні розуміти поточні та майбутні потреби і запити, виконувати їх вимоги й прагнути перевершити їх очікування. Тому важливою стороною діяльності систем освіти є інституціоналізація консолідованого замовлення (запиту) на освіту, а загальноосвітні навчальні заклади повинні бути вкрай зацікавлені у формуванні та виконанні такого замовлення (запиту).

2. Лідерство керівника

Керівники загальноосвітніх навчальних закладів встановлюють єдність мети та напрямів діяльності. Їм слід створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені в процес досягнення цілей і розв’язання задач навчального закладу.

3. Залучення працівників.

Працівники всіх рівнів забезпечують успіх діяльності навчального закладу. Їх повне залучення в різні процеси та процедури, що забезпечують якість освіти, дає можливість закладу освіти ефективно використовувати їхні професійні та особистісні здібності.

4. Процесний підхід.

Досягнення якості освіти стає реальністю, коли діяльністю навчального закладу і ресурсами управляють як безперервним і циклічним процесом.

5. Системний підхід до управління.

Виявлення взаємопов’язаних навчальних процесів, розуміння та управління ними як системою забезпечує ефективне досягнення цілей.

6 . Постійне поліпшення процесів.

Постійне поліпшення навчально-виховних процесів для задоволення очікувань споживачів освітніх послуг є незмінною метою діяльності загальноосвітнього навчального закладу.

7 . Прийняття рішень, засноване на фактах.

Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації про якість освіти.

8 . Взаємовигідні відносини з постачальниками ресурсів та інформації

Системи освіти, навчальні заклади, й основні замовники на надання освітніх послуг, що одночасно є і постачальниками ресурсів в освіті, взаємозалежні. Їхні стосунки, спрямовані на досягнення взаємної вигоди, виявляють цінності освіти, які закріплюються консолідованими замовленнями на освіту.

Особливе значення серед них належить цільовому управлінню, що спирається на діалектичний взаємозв’язок «мети – процесу – результату». Визнання цього принципу дозволяє, по-перше, уникнути в управлінні декларативного проголошення цілей або їх заміщення спільними ідеалами, цінностями діяльності; по-друге, не зводити усі свої управлінські зусилля тільки до ефективного отримання результатів.

Безсумнівно, рішення задачі управління якістю освіти найбільш ефективне в межах системного підходу і системних принципів (цілісності, структурності, взаємозалежності системи і середовища, ієрархічності, підпорядкованості компонентів). Значення такого підходу полягає в особливій увазі до багатогранної взаємодії наявних у школі структур, взаємозв’язку із зовнішнім середовищем. При цьому процес управління розвитком освіти стає процесом управління якісними змінами в системі, реконструкції функціональних підсистем загальної системи управління.

У цьому випадку основними умовами вирішення поставлених завдань становляться розвиток громадських форм управління освітою; наповнення управлінської діяльності функціями співпраці та взаємодії; формування соціального партнерства між навчальними закладами; створення органів управління якістю освіти.

Вивчення наукової літератури, праць вітчизняних і зарубіжних авторів з різних аспектів осмислення сутності та змісту організаційного механізму управління якістю освіти дозволяє погодитися з тим , що його змістовний обсяг включає такі смислові відтінки, як «організація і технологія управління якістю освіти» і «відносно цілісна система заходів управління якістю освіти» в конкретному навчальному закладі або організації.

Однак основним у діяльності керівника щодо впровадження системи управління якістю освіти, на думку В. Лазарєва, має стати визначення організаційного механізму як спеціально побудованої, обґрунтованої логічній послідовності управлінських дій і методів з реалізації функцій і принципів управління якістю освіти, накладеної на організаційну структуру управління.

Важливо відзначити, що виділення пріоритету загального організаційного механізму як сукупності відповідальних осіб і підрозділів, взаємопов'язаного, цілісного алгоритму їх дій, змістовно і структурно залежних між собою в реалізації управлінських функцій за якістю і таких, що відповідають за неї, обумовлюється особливостями реального стану конкретної школи; її місцезнаходженням, соціально-культурним оточенням, реалізованою освітньою програмою, традиціями, згуртованістю і рівнем кваліфікації педагогічного колективу, управлінською культурою керівників .

Відповідно, у відносно цілісний комплекс основних характеристик організаційного механізму управління загальноосвітньої школи слід включити рівень технології, раціональність організаційної форми, орієнтованість на досягнення, необхідний рівень кваліфікації співробітників школи, стабільність і спрацьованість складу активно працюючих виконавців, інформаційну забезпеченість і тимчасові, темпоритмічні характеристики організаційного механізму.

Ми вважаємо за необхідне підкреслити залежність якісних показників від кадрового потенціалу школи. Компетентність та воля керівника, професіоналізм фахівців, єдність і зацікавленість колективу, його здатність до культурного проектування, співорганізації у відтворенні й поліпшенні освітнього процесу (умов - процесу - результатів) порівняно з досягнутим рівнем – це значущі ресурси організаційного механізму управління якістю освіти.

Аналіз літератури з даного аспекту проблеми, узагальнення інформації з наявного досвіду в загальноосвітніх навчальних закладах різних типів дозволили зробити висновок про те, що в керівництві організацією колективу загальноосвітньої школи в напрямку діяльності щодо забезпечення та поліпшення якості слід враховувати такі рекомендації представників теорії управління людськими ресурсами:

* при розроблянні довгострокової політики важливо, щоб кожен співробітник виявив для себе можливості досягнення цілей;
* адміністрація повинна вміти вибудовувати ситуацію вибору і створювати умови для успіху кожного члена колективу;
* необхідно максимально використовувати індивідуальні здібності людей і стійке позитивне ставлення до їх оцінки;
* систематично здійснювати підвищення кваліфікації або перепідготовку кадрів (особливо підрозділів, що забезпечують освітній процес, і керівників цих підрозділів) через створення мотиваційних і організаційних умов.

Сьогодні вже не треба спеціально доводити, що в кожному конкретному закладі і в конкретній ситуації важливо попередньо прийняти доцільне, розумно обґрунтоване рішення відносного того, які суб'єкти будуть реалізовувати зміст управління, в якій логіці і якими методами здійснювати послідовність операцій в організаційному механізмі.

Визначальною умовою є не кількість суб’єктів і популярність, поширеність методики управлінської діяльності, але активність суб’єктів управління і координованість їх діяльності./

Необхідно, зокрема, внести суттєві зміни в управлінську структуру, вписавши в неї нові компоненти. Поява нових організаційних структур означає ускладнення взаємозв'язків, вимагає переходу від «вертикального» управління до встановлення більш гнучких зв'язків, що працюють також і на «горизонтальному» рівні (від структури до структури, від педагога до педагога, від педагога до учня тощо). Необхідний пошук і таких зв'язків, які дозволяли б працювати «знизу вгору»: від учня, педагога, батьків – до директора. По суті, організаційна структура повинна в своєму схематичному вираженні представляти не піраміду, а коло чи овал, що відображає «рівноправність» всіх суб’єктів навчально-виховної діяльності, їх рівні можливості та однакову цінність у системі освіти.

При розробці такої структури необхідно спиратися на підхід, запропонований К. Євладовою, що дозволяє створити єдину систему освіти, в рамках якої взаємопов'язані основна й додаткова освіта.

1. У ході вироблення стратегії розвитку школи важливо прийняти такі ключові принципи перетворення організаційного механізму управління якістю:
2. координація діяльності всіх суб'єктів є основоположним компонентом змісту управління якістю, а не просто його функцією;
3. цілі діяльності навчального закладу повинні спиратися на узгоджені вимоги, а управління чітко і наполегливо домагатися їх досягнення;
4. керівництво школою й особливо її директор повинні виступати в ролі наставників, спонукати й заохочувати прагнення кожного члена шкільного колективу до навчання;
5. найважливіші фактори успіху всіх і кожного у досягненні власних цілей, а також показники реалізації спільної мети доводяться до всіх;
6. процес безперервного поліпшення діяльності школи в цілому і кожного її суб’єкта здійснюється організовано, а управлінці є обов'язковими його ініціаторами, учасниками та керівниками.

У ході реалізації програми розвитку школи науковці рекомендують використовувати на практиці такі організаційні структури: Центр управління (директор школи, заступник директора з науково-методичної роботи, керівник Центру додаткової освіти, директор школи мистецтв тощо), педагогічні майстерні різної тематичної спрямованості, постійнодіючий семінар педагогічної творчості, спільне методичне об’єднання (вчителі-предметники, класні керівники, педагоги додаткової освіти, вихователі груп продовженого дня, соціальні педагоги, практичні психологи), групи педагогів-дослідників, соціально-психологічна служба з широкими повноваженнями, Центр додаткової освіти та інші.

Таким чином, серед розмаїття підходів до управління навчальним закладом найбільш продуктивними підходами, відповідно до яких управління якістю представляє собою цілеспрямований вплив на об’єкт управління з допомогою спеціальних засобів, способів, технологій з урахуванням наявних ресурсів для отримання запрограмованих значень якісних показників процесу й результатів освіти для кожного учня, є цільовий, програмно-цільовий та системний (Ю. Бабанський, Г. Ільїна, А. Капто, Л. Логінова, М. Поташник, Д. Татьянченко, О. Хомерікі, І. Чечель та інші).

1. **СЕМІНАРСЬКІ І ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ**

***Теми практичних (семінарських) занять***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№ з/п*** | ***Назва теми*** | ***Години*** | |
| ***Денна форма*** | ***Заочна форма*** |
| 1. | Історія розвитку управління якістю продукції та послуг | 2 | **—** |
| 2. | Зарубіжний досвід управління якістю | 2 | **—** |
| 3. | Вітчизняний досвід управління якістю | 2 | **—** |
| 4. | Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах ТQМ. | 2 | **—** |
| 5. | Особливості управління якістю в навчальному закладі. | 2 | 2 |
| 6. | Модель системи оцінки якості освіти | 2 | 2 |
| 7. | Моніторинг як знаряддя управління якістю освіти | 4 | 2 |
| 8. | Експертиза якості освітніх послуг | 2 | 2 |
| 9. | Проблема якості управління освітою на сучасному етапі. | 2 | **—** |
|  | **Разом** | **20** | **8** |

***Семінарські заняття***

***Тема 1. Історія розвитку управління якістю продукції та послуг***

Мета: Закріпити знання студентів з питань історії розвитку управління якістю продукції (товарів і послуг).

**План**

1. Етапи розвитку менеджменту якості в економічно розвинених країнах.

1.1. Індивідуальний контроль якості.

1.2. Цеховий контроль якості.

1.3. Приймальний контроль якості.

1.4. Статистичний контроль якості.

1.5. Комплексне управління якістю.

1.6. Забезпечення якості на базі стандартів ІS0 9000.

1. Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості.
   1. Роботи Е. Демінга з менеджменту якості.
   2. Роботи Дж. Джурана з менеджменту якості.
   3. Роботи Ф. Кросбі з менеджменту якості.
   4. Роботи А. Фейгенбаума з менеджменту якості.
   5. Роботи К. Ісікави та Г. Тагучі та з менеджменту якості

**Рекомендована література**

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. ‑‑ М. : ИНФРА‑‑М, 2002. ‑‑ 212 с.
2. Векслер Е.М. Менеджмент якості: навч. посіб. / Е.М.Векслер, В.М.Рифа, Л.Ф. Василевич. [Під загальною редакцією Е. М. Векслера] ‑‑ К. : Професіонал. – 2008. – 320 с.
3. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества. / В.А.Качалов. // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 47-53.
4. Никифоров А.Д. Управление качеством : Уч. пос. для вузов./ А.Д.Никифоров. – М.: Дрофа, 2004 – 720 с.
5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством : основы теории и практики. Уч. пос. / В.Ю. Огвоздин. – М.:Дело и сервис, 2002.
6. Окрепилов В.В. Управление качеством : Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. / В.В. Окрепилов. – СПб. : ОАО «Издательство «Наука», 2000 – 912 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.

**Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття**

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

*З 1 питання:*

Особливості кожного з етапів менеджменту якості в економічно розвинених країнах. Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю.

*З 2 питання:*

Схарактеризувати сучасний стан теорії і практики менеджменту якості (через внесок окремих науковців і практиків у неї).

3. За бажанням підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1. Джозеф Морзе Джуран: життя і діяльність.
2. Демінг, Уільям Джуран: життя і діяльність.
3. Каору Ішакава: життя і діяльність.
4. Грегорі Ватсон: життя і діяльність.
5. Деніс Артер: життя і діяльність.
6. Гініши Тагучі: життя і діяльність.
7. Арманд Фейгенбпум: : життя і діяльність.
8. Уільям Демінг: життя і діяльність.
9. Ролан Джанке: життя і діяльність.
10. Денніс Артер: життя і діяльність.

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

**Контрольні запитання.**

1. *Які етапи розвитку менеджменту якості пройшли економічно розвинені країни?*
2. У *чому полягають внески у розвиток менеджменту якості Демінга, Джурана, Кросбі, Фейгенбаума, Ісікави, Тагучі та інших?*

***Тема 2. Зарубіжний досвід управління якістю.***

Мета: Поглибити знання студентів з особливостей управління якістю в передових економічно розвинених країнах світу.

**План.**

1. Американський досвід управління якістю.
2. Японський досвід управління якістю.
3. Європейський досвід управління якістю.

**Рекомендована література**

* + 1. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 212 с.
    2. Векслер Е.М. Менеджмент якості: навч. посіб. / Е.М.Векслер, В.М.Рифа, Л.Ф. Василевич. [Під загальною редакцією Е. М. Векслера] – К. : «ВД «Професіонал». – 2008. – 320 с.
    3. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества. / В.А.Качалов. // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 47-53.
    4. Никифоров А.Д. Управление качеством : Уч. пос. для вузов./ А.Д.Никифоров. – М.: Дрофа, 2004 – 720 с.
    5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством : основы теории и практики. Уч. пос. / В.Ю. Огвоздин. – М.:Дело и сервис, 2002.
    6. Окрепилов В.В. Управление качеством : Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. / В.В. Окрепилов. – СПб. : ОАО «Издательство «Наука», 2000 – 912 с.
    7. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.

**Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття**

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

*З 1 питання:*

Особливості американського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в американському менеджменті.

*З 2 питання:*

Особливості японського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в японському менеджменті.

*З 3 питання:*

Особливості європейського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в європейському менеджменті.

3. За бажанням підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1.Управління якістю в Японії.

2.Управління якістю в США.

3.Управління якістю в європейських країнах (за вибором слухача).

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

***Тема 3. Вітчизняний досвід управління якістю***

Мета: Поглибити знання студентів щодо управління якістю в Україні: етапи розвитку менеджменту якості, сучасний стан управління якістю, діяльність різних організацій в системі управління якістю.

**План.**

1. Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні

* 1. Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості.
  2. Діяльність державних органів.
  3. Діяльність громадських організацій.
  4. Діяльність міжнародних організацій.

1. Міжнародна та регіональна співпраця України в сфері менеджменту якості.

**Рекомендована література.**

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
2. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Мазурова Т.А. Управление качеством. / Т.А. Мазурова. – Таганрог: Изд-во ТРТУ,1999.
4. Никифоров А.Д. Управление качеством : Уч. пос. для вузов./ А.Д.Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.

**Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття**

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

*З 1 питання:*

Звернути увагу на особливості менеджменту якості в Україні. Розкрити зміст етапів розвитку вітчизняного менеджменту якості.

Схарактеризувати діяльність міжнародних, державних, громадських організацій у забезпеченні якості.

*З 2 питання:*

З’ясувати яку участь бере Україна в діяльності міжнародних і регіональних організацій з менеджменту якості.

3. Підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

Підприємства – лауреати Українського національного конкурсу якості

* + 1. 1996-2000рр.,
    2. 2001-2005 рр.,
    3. 2006-2012рр.,
    4. 2013-2016 рр..

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

**Контрольні запитання.**

1. *Які етапи розвитку пройшов вітчизняний менеджмент якості?*
2. У *чому полягає діяльність державних органів України з менеджменту  
   якості?*
3. *У чому полягає діяльність громадських організацій України з менеджменту якості?*
4. *Як можна охарактеризувати діяльність міжнародних організацій з  
   менеджменту якості в Україні?*
5. *Яку участь бере Україна в діяльності міжнародних і регіональних  
   організацій з менеджменту якості?*

***Тема 4. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах ТQМ.***

Мета: Систематизувати й поглибити знання студентів в аспекті нових підходів до управління людськими ресурсами в умовах загального управління якістю.

**План.**

1. Загальні відомості.
2. Менеджмент якості на базі концепції ТQМ.

2.1.Етапи розвитку концепції ТQМ.

2.2.Методи і засоби концепції ТQМ.

1. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.
2. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000.
3. Система менеджменту якості на базі концепції «шість сигм».
4. Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.
5. Система управління безпекою праці на базі стандартів ISO 18000.

**Рекомендована література.**

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
2. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2002.
3. Мазурова Т.А. Управление качеством. / Т.А. Мазурова. – Таганрог: Изд-во ТРТУ,1999.
4. Никифоров А.Д. Управление качеством : Уч. пос. для вузов./ А.Д.Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.

**Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття**

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

*З 1 питання:*

Виокремити саме нові підходи до управління людськими ресурсами в умовахТQМ.

*З 2 питання:*

З’ясувати особливості управління якістю на базі концепції ТQМ.

Схарактеризувати етапи розвитку концепції ТQМ.

Окреслити основні методи і засоби концепції ТQМ.

*З 3 питання:*

Схарактеризувати модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.

*З 4 питання:*

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів QS 9000

*З 5 питання:*

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі концепції «шість сигм».

*З 6 питання:*

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.

*З 7 питання:*

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів ISO 18000.

3. Підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1. Філософія TQM.
2. Принципи TQM.
3. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
4. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах ТQМ.

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

**Контрольні запитання.**

1. *Які характеристики глобального ринку ви знаєте?*
2. *Які ви знаєте критерії конкурентоспроможності продукції в умовах  
   глобального ринку?*
3. *Які етапи свого розвитку пройшла концепція TQM?*
4. *Які ви знаєте методи і засоби концепції*
5. *На яких принципах базується концепція ТQМ?*
6. *Як можна охарактеризувати модель ділової досконалості організації  
   Європейського фонду менеджменту якості?*
7. *Як можна охарактеризувати систему якості на базі стандартів  
   QS 9000?*
8. *Як можна охарактеризувати систему якості на базі концепції "шість  
   сигм"?*

9. *Як можна охарактеризувати систему якості на базі стандартів  
Міжнародної системи рейтингу якості?*

10. *Як можна охарактеризувати систему безпеки праці на базі стандартів ІSО 18000?*

***Тема 5. Особливості управління якістю в навчальному закладі***

Мета: Закріпити знання слухачів щодо особливостей управління якістю в навчальних закладах, формувати вміння підбирати й розробляти діагностичні методики для аналізу й коригування якості освіти..

**План.**

1. Якість освіти як наукова категорія.
2. Критерії й показники якості освіти.
3. Забезпечення якості освіти як управлінська проблема.

**Рекомендована література:**

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА, 2002. – 256 с.
2. Житник Б.О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. / Б.О. Житник. – Х., Вид. група «Основа», 2011. -128 с.
3. Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.
4. Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. — 320 с.
5. Крутій К.Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К.Л.Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с..
6. Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
7. Матрос, Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.
8. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.
9. Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.
10. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.
11. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.
12. Новиков, А. Качество образования : система внутренних и внешних оценок / А.Новиков, Д. Новиков // Народное образование. – 2007. – №4. – С.5 – 9.
13. Поташник М.М. Качество образования : Проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). М. : Педагогическое общество России. 2000. – 352 с.
14. Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.
15. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
16. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методическое. пособие / Под ред. М.М.Поташника. – М.: Педагогическое общество России, 2004. –448 с.
17. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
18. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

***Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття***

1. Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».
2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

*з питання 1*: «Якість освіти як наукова категорія»:

* Поняття якості освіти.
* Зміст проблеми якості освіти.
* Гармонізація якості за видами й формами освіти.
* Проблеми якості менеджменту освіти в Україні.

*з питання 2:* «Критерії й показники якості освіти»:

* Основні параметри якості освіти.
* Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
* Якість цілі освіти.
* Якість потенціалу освіти.
* Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
* Якість освітньої програми.
* Якість інформаційного й методичного забезпечення.
* Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
* Якість викладання й презентації знань.
* Якість педагогічної й виховної діяльності.
* Якість самостійної роботи учнів і студентів.
* Якість технологій освіти.

*з питання 3:* «Забезпечення якості освіти як управлінська проблема»:

* Загальні проблеми управління якістю освіти.
* Система управління якістю освіти.
* Механізм і методи управління якістю освіти.
* Процес і технології управління якістю освіти.
* Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.

*Індивідуальні завдання.*

Представити методики для визначення рівня окремих критеріїв та показників якості освіти та рівня управління якістю освіти. Методики представляються в друкованому й електронному варіантах.

За бажанням підготувати повідомлення на одну з тем:

1. Основні параметри якості освіти.
2. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
3. Якість цілі освіти.
4. Якість потенціалу освіти.
5. Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
6. Якість освітньої програми.
7. Якість інформаційного й методичного забезпечення.
8. Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
9. Якість викладання й презентації знань.
10. Якість педагогічної й виховної діяльності.
11. Якість самостійної роботи учнів і студентів.
12. Якість технологій освіти.
13. Механізм і методи управління якістю освіти.
14. Процес і технології управління якістю освіти.
15. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
16. Загальні проблеми управління якістю освіти.
17. Система управління якістю освіти.

***Тема 6. Модель системи оцінки якості освіти***

Мета: На основі загальних положень моделювання систем розробити модель системи оцінки якості освіти навчального закладу.

**План.**

* + 1. Шкільні системи оцінки якості освіти.
    2. Основні види оцінки якості освіти в навчальному закладі.

**Рекомендована література**

1. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. / Б. О. Житник. – Х., Вид. група «Основа», 2011. -128 с.
2. Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.
3. Коротков Э. М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. — 320 с.
4. Крутій К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К. Л. Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с..
5. Лунячек В. Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
6. Матрос Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.
7. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.
8. Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.
9. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.
10. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.
11. Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.
12. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
13. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
14. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

Хід заняття

* + - 1. Обговорення питань:
* Моделювання як дієвий засіб оцінки процесів.
* Система оцінки якості освіти.
* Види оцінки якості освіти.

2. Розробляння моделі оцінки якості освіти (ЗНЗ, ДНЗ, вишу).

***Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття***

1. Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти (за бажанням підготувати повідомлення):

*з питання 1*: «Шкільні системи оцінки якості освіти».

* Моделювання як засіб оцінки процесів.
* Складові якості освіти та система їх оцінки.

*з питання 2:* «Основні види оцінки якості освіти в навчальному закладі»:

* Види оцінки якості освіти в загальноосвітньому (дошкільному тощо) навчальному закладі;

*Індивідуальні завдання.*

Розробити:

* + - * 1. Модель шкільної (дошкільної) системи оцінки якості освіти;
        2. Модель оцінки якості управління освітою.

Розроблені матеріали представляються в друкованому й електронному варіантах.

***Тема 7. Моніторинг як знаряддя управління якістю освіти***

Мета: Закріпити знання слухачів щодо механізмів управління якістю освіти, формувати вміння використовувати моніторинг в системі управління якістю освіти.

**План.**

1.Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу як науково-педагогічна проблема.

2. Якість освіти і виховної діяльності як об'єкт управлінського моніторингу.

**Рекомендована література**

1.Житник Б.О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. / Б.О. Житник. – Х., Вид. група «Основа», 2011. -128 с.

2.Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.

3.Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. — 320 с.

4. Крутій К.Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К.Л.Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с..

5.Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.

6.Матрос, Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.

7.Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.

8.Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.

9.Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.

10.Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.

11.Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.

12.Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.

13.Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.

14.Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

**Хід заняття**

1.Обговорення питань:

* Змістовна сутність моніторингу, міжнародний досвід моніторингових досліджень.
* Аналіз як функція моніторингу.
* Педагогічна діагностика й моніторинг.

2. Актуалізація та систематизація діагностик для проведення моніторингу якості освіти, моніторингу виховної діяльності, визначення рівня достатності інформаційного забезпечення моніторингу якості освіти й виховної діяльності.

***Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття***

1.Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти (за бажанням підготувати повідомлення):

*з питання 1*: «Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу як науково-педагогічна проблема».

* Моніторинг якості освіти.
* Моніторинг виховної діяльності.
* Спільне та відмінне у моніторингу якості освіти та моніторингу виховної діяльності.

*з питання 2:* «Якість освіти й виховної діяльності як об’єкт управлінського моніторингу»:

* Об’єкти моніторингових досліджень на різних рівнях моніторингу освіти.
* Механізм проведення моніторингу якості освіти .й виховної діяльності.
* Моніторинг як один із найважливіших елементів інформаційного забезпечення управлінської діяльності..

*Індивідуальні завдання.*

Розробити інструментарій (тести, анкети, кваліметричні моделі тощо, інструктивно-методичні матеріали, статистичні та математичні методи обробки інформації) для проведення моніторингу якості певних об’єктів освіти.

Розроблені матеріали представляються в друкованому й електронному варіантах.

***Тема 8. Експертиза якості освітніх послуг***

Мета: Закріпити знання студентів щодо проведення експертизи якості освітніх послуг.

**План.**

1.Проблеми експертизи якості освітніх послуг.

2.Експертиза якості навчально-виховного процесу.

3.Експертиза якості управління навчальним закладом.

**Рекомендована література**

1. Бухвалов В.А. Педагогическая экспертиза школы / В. А. Бухвалов, Я.Г. Плинер – Москва ; Педагогический поиск, 2000. – 160 с.

2. Житник Б.О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. / Б.О. Житник. – Х., Вид. група «Основа», 2011. -128 с.

1. Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.
2. Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. — 320 с.
3. Крутій К.Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К.Л.Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с..
4. Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
5. Матрос, Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.
6. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.
7. Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.
8. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.
9. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.
10. Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.
11. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
12. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
13. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

***Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття***

Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти (за бажанням підготувати повідомлення):

*з питання 1*: «Проблеми експертизи якості освітніх послуг».

* Професійна підготовка експертів.
* Організаційні умови експертизи.

*з питання 2:* «Експертиза якості навчально-виховного процесу»:

* Експертиза навчального плану школи.
* Експертиза організації навчально-виховного процесу.
* Експертиза методики й організації навчально-виховного процесу.
* Експертиза реалізації стандартів освіти.
* Експертиза якості вивчення та виховання дітей.
* Експертиза якості позакласної навчальної роботи.
* Експертиза якості додаткових занять з предметів.
* Експертиза якості факультативних занять.
* Експертиза якості позакласної виховної роботи.
* Експертиза якості науково-методичної роботи.
* Експертиза якості аналізу й атестації роботи вчителів (вихователів).
* Експертиза якості підвищення професійної кваліфікації вчителів (вихователів).

*з питання 3:* «Експертиза якості управління навчальним закладом»:

* Критерії якості управління навчальним закладом.

*Індивідуальні завдання.*

Розробити механізм для проведення експертизи якості певних об’єктів освіти.

Розроблені матеріали представляються в друкованому й електронному варіантах.

1. **КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ**
2. Поняття якості.
3. Основні аспекти якості.
4. Термінологія в сфері якості.
5. Вимоги до якості.
6. Зовнішні фактори, що впливають на якість.
7. Фактори, що формують якість продукції.
8. Фактори, що зберігають якість продукції.
9. Технічне регулювання..
10. Стандартизація.
11. Стандарти: категорії, види, порядок розробляння.
12. Підтвердження відповідності, декларування, серифікація..
13. Поняття кваліметрії.
14. Показники якості та їх класифікація.
15. Методи визначення показників якості.
16. Оцінка рівня якості (диференціальна, комплексна, інтегральна).
17. Сутність управління якістю.
18. Петля якості: характеристика основних елементів.
19. Історія управління якістю.
20. Міжнародний досвід управління якістю.
21. Український досвід управління якістю.
22. Управління якістю на етапах життєвого циклу продукції.
23. Методи управління якістю (економічні, організаційно-розпорядницькі, технологічні, соціально-психологічні).
24. Політика в сфері якості.
25. Планування якості.
26. Організація робіт з якості.
27. Мотивація й навчання в сфері якості.
28. Премії в сфері якості (характеристика різноманітних національних моделей Премій у сфері якості).
29. Поняття контролю якості.
30. Класифікація контролю якості.
31. Способи подання продукції на контроль і методи відбору одиниць продукції до вибірки.
32. Статистичні методи контролю якості продукції: характеристика методів: діаграми Парето, причинно-наслідкові діаграми, гістограми, контрольні карти, діаграми разкиду тощо.
33. Поняття системи управління якістю.
34. Документи системи менеджменту якості, вимоги до них.
35. Розвиток системного підходу в управлінні якістю продукції: характеристика системи бездефектного виготовлення продукції (БВП) і системи бездефектної праці (СБП).
36. Розвиток системного підходу в управлінні якістю продукції.
37. Розвиток і удосконалення систем управління якістю.
38. Сертифікація систем якості, потреба в сертифікації.
39. Організація діяльності з сертифікації систем якості і виробництва (нормативна база, суб’єкти, об’єкти, інспектиційний контроль).
40. Сертифікація систем якості: основні принципи діяльності й умови їх дотримання.
41. Вплив якості на прибуток.
42. Класифікація витрат на якість. Види витрат виробника.
43. Аналіз витрат на якість продукції, методи аналізу.
44. Аналіз браку й витрат на брак.
45. Економічна ефективність підвищення якості.
46. Основні параметри якості освіти.
47. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
48. Якість цілі освіти.
49. Якість потенціалу освіти.
50. Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
51. Якість освітньої програми.
52. Якість інформаційного й методичного забезпечення.
53. Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
54. Якість викладання й презентації знань.
55. Якість педагогічної й виховної діяльності.
56. Якість самостійної роботи учнів і студентів.
57. Якість технологій освіти.
58. Механізм і методи управління якістю освіти.
59. Процес і технології управління якістю освіти.
60. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
61. Загальні проблеми управління якістю освіти.
62. Система управління якістю освіти.
63. **ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**
64. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю – це:
65. менеджмент якості;
66. система якості;
67. обидві відповіді вірні.
68. Формуються на рівні підрозділів і створюють упевненість керівництва організації в здатності реалізувати політику в області якості:
69. загальні цілі забезпечення якості;
70. зовнішні цілі забезпечення якості;
71. внутрішні цілі забезпечення якості.
72. Документ, виданий і затверджений офіційним органом для постійного використання, який містить вказівки, правила або характеристики, спрямовані на забезпечення оптимальних результатів – це:
73. контракт;
74. договір;
75. стандарт.
76. Кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, що входять до її якості, яка розглядається стосовно певних умов створення й експлуатації продукції, чи її використання:
77. показник якості продукції;
78. якість продукції;
79. обидві відповіді вірні.
80. Відповідно до якого з принципів менеджменту якості працівники всіх рівнів складають основу організації, і їх повне залучення дає можливість вигідно використовувати їх здібності:
81. орієнтація на споживача;
82. залучення працівників;
83. лідерство керівників.
84. **ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

***Індивідуальне завдання та рекомендації щодо його виконання***

*1 варіант*

Розробити систему моніторингу якості освіти в навчальному закладі певного типу (за вибором слухача: ДНЗ, ЗНЗ, позашкільний навчальний заклад, вищий навчальний заклад тощо):

а) визначення складових якості освіти;

б) підпір та розробка діагностичного апарату щодо визначення рівня складових якості освіти; ;

в) характеристика структури організації та методики проведення моніторингу якості освіти в навчальному закладі.

*План мікродослідження.*

1. Вступ.
2. Змалювання діагностичної методики (методику докласти) та умов дослідження (об’єкти, база).
3. Стислий аналіз результатів мікродослідження (узагальнені дані).
4. Висновки.
5. Рекомендації (поради, план удосконалення).

Література:

1. Крутій К.Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К.Л.Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с..
2. Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
3. Матрос, Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.
4. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.
5. Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.
6. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.
7. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.
8. Новиков, А. Качество образования : система внутренних и внешних оценок / А.Новиков, Д. Новиков // Народное образование. – 2007. – №4. – С.5 – 9.
9. Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.
10. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
11. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

Оцінювання мікродослідження

|  |
| --- |
| Критерії оцінювання мікродослідження |
|
| 1. Акуратність, грамотність оформлення. |
| 1. Чіткість формулювання проблеми. |
| 1. Релевантність визначення мети та завдання. |
| 1. Відповідність методики проблемі та цілепокладанню. |
| 1. Правильність описання методики дослідження. |
| 1. Обробка та узагальнення результатів дослідження. |
| 1. Змістовність зроблених висновків. |
| 1. Відповідність сформульованих рекомендацій отриманим результатам. |
| 1. Визначення шляхів удосконалення діяльності керівника. |
| 1. Презентація програми (культура мови, використання наочності, переконливість, емоційність). |
| Всього: |

*2 варіант*

Підготувати реферат на одну із запропонованих тем.

Реферат – це науково-дослідна робота студента, зроблена самостійно, де автор досліджує проблему і розкриває її суть, наводить різні точки зору з поставленої задачі, а також власні погляди на неї. Зміст матеріалу в рефераті має бути логічним, закінченим і актуальним, виклад матеріалу носить проблемно-пошуковий характер з подальшими висновками.

***Теми рефератів***

1. Джозеф Морзе Джуран: життя і діяльність.
2. Демінг Уільям Джуран: життя і діяльність.
3. Каору Ішакава: життя і діяльність.
4. Грегорі Ватсон: життя і діяльність.
5. Деніс Артер: життя і діяльність.
6. Гініши Тагучі: життя і діяльність.
7. Арманд Фейгенбпум: життя і діяльність.
8. Уільям Демінг: життя і діяльність.
9. Ролан Джанке: життя і діяльність.
10. Денніс Артер: життя і діяльність.
11. Закон 20/80.
12. Управління якістю в Японії.
13. Управління якістю в США.
14. Підприємства – лауреати Українського національного конкурсу якості (1996-2000рр., 2001-2005 рр., 2006-2012рр.,2013-2015 рр.).
15. Філософія TQM.
16. Принципи TQM.
17. Еволюція систем управління якістю з кінця ХІХ ст. до 80-х років ХХ ст..
18. Управління якістю в 90-і роки.
19. Принципи стандартизації.
20. Особливості розв’язання окремих проблем якості на прикладах ряду компаній.
21. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
22. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах ТQМ.
23. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
24. Концепція якості освіти.
25. Механізм та методи управління якістю освіти.
26. Процес та технології управління якістю освіти.
27. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
28. Принципи управління знаннями в освітньому процесі.
29. Оцінювання, контроль та мотивація в управлінні якістю освіти.
30. Управління та динаміка якості освіти.

*Вимоги до реферату:*

* + Чітка структура (титул, план, вступ, основний зміст, висновки, список використаної літератури 5-10 першоджерел, додатки (якщо такі є)).
  + Обсяг роботи (15-20 сторінок друкованого тексту, шрифт Tames New Roman, кегль 14, інтервал – 1,5).
  + Акуратність, грамотність.

*Література:*

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА, 2002. – 256 с.
2. Житник Б.О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. / Б.О. Житник. – Х., Вид. група «Основа», 2011. -128 с.
3. Зверева В.И. Самоаттестация школы / В.И. Зверева. – М. : Центр «Пед. поиск», 2000.
4. Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.
5. Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. — 320 с.
6. Крутій К.Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : Монографія. / К.Л.Крутій. – Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. – 172 с.
7. Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів / В.Е.Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
8. Матрос Д. Ш. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга / Д.Ш. Матрос, Д.М. Попев, Н.Н. Мельников. – М.: Педагогическое общество России, 2001.
9. Моисеев А.М. Качество управления школою : каким оно должно бать / А.М. Моисеев. – М. : Сентябрь, 2001. – 160 с.
10. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 2004. – 96 с.
11. Моніторинг якості дошкільної освіти. – Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. – 148 c. – С. 7-14.
12. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. – Харків: ХОНМІБО, 2006. – 40 с.
13. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І.Локшиної – К.: К.І.С., 2004. – 128 с.
14. Новиков, А. Качество образования : система внутренних и внешних оценок / А.Новиков, Д. Новиков // Народное образование. – 2007. – №4. – С.5 – 9.
15. Освітній менеджмент / За ред. Л.Даниленко, Л.Карамушки. – К. : Шкільний світ, 2003. – 400с.
16. Поташник М.М. Качество образования : Проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). М. : Педагогическое общество России. 2000. – 352 с.
17. Севрук А.И. Мониторинг качества преподавания в школе : Учебное пособие / А. Севрюк, Е. Юнина. – М. : Педагогическое общество России, 2005. – 144 с.
18. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / Під заг. ред. А.М.Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
19. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методическое. пособие / Под ред. М.М.Поташника. – М.: Педагогическое общество России, 2004. –448 с.
20. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
21. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М. : Пед. о-во России, 1999. – 320 с.

|  |
| --- |
| Критерії оцінювання реферату |
|
| * 1. Акуратність, грамотність оформлення, дотримання вимог обсягу. |
| * 1. Дотримання вимог структурування, наявність плану |
| * 1. Наявність вступу (постановка проблеми, визначення мети та задач роботи). |
| * 1. Ступінь розкриття теми |
| * 1. Наявність висновків. |
| * 1. Використання 5-10 першоджерел, алфавітний покажчик авторів. |
| Всього |

У ході роботи над *індивідуальним науково-дослідним завданням* студенту необхідно:

*якщо вибрано варіант 1, то:*

1. Ознайомитися з літературою, запропонованою для використання при підготовці ІНДЗ, переглянути періодичні видання з метою підбору методик для визначення якості освіти (це може бути одна методика або розроблене комплексне дослідження. що складається із декількох мікродосліджень, логічно пов’язаних із об’єктом вивчення). Такими можуть стати анкети, опитувальники, тести, кваліметричні моделі тощо.
2. Описати процедуру використання вибраної методики та доцільність вибору саме цієї процедури (зокрема це може бути оцінка, самооцінка, взаємооцінка тощо).
3. Описати механізм проведення моніторингу якості освіти в навчальному закладі з урахуванням особливостей типу закладу освіти.
4. Здійснити первинні заміри рівня окремих складових якості освітніх послуг у навчальному закладі.
5. Обробити відповідно до обраної шкали результати, узагальнити їх.
6. Зробити висновки та вказати механізм подальшої роботи.
7. Підготувати презентацію виконаної роботи.

*якщо вибрано варіант 2, то:*

1. Ознайомитися з літературою, запропонованою для використання при написанні реферату, переглянути періодичні педагогічні видання з метою використання новинок педагогічної й управлінської практики під час виконання реферативної роботи.
2. Визначитися зі змістом, порадитися щодо цього з викладачем.
3. Оформити роботи відповідно до вимог, описаних вище.
4. Пам’ятайте, що наявність змістовних вступу й висновків є обов’язковою частиною роботи.
5. Підготувати захист-презентацію реферату.
6. **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУР**

**Базова**

1. Басовский Л.Е. Управление качеством : Учебник для ВУЗов. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 212 с.
2. Векслер Е.М. Менеджмент якості. Навч. посіб. / Е.М.Векслер, В.М.Рифа, Л.Ф. Василевич. [Під загальною редакцією Е. М. Векслера] – К. : «ВД «Професіонал». – 2008. – 320 с.
3. Лунячек В.Е. Державне управління освітою : Підруч. для вищих навч. закладів. / В.Е. Лунячек. – Х. : Гімназія, 2010. – 288 с.
4. Моніторинг якості освіти : світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О.І. Локшиної – К. : К.І.С, 2004. –128 с.
5. Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. / Э.М. Коротков. — 2-е изд. — М. : Академический Проект, 2007. – 320 с.
6. Поташник М.М. Качество образования : Проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). М. : Педагогическое общество России. 2000. – 352 с.
7. Управление качеством образования. / Под.ред. М.М.Поташника. – М. : Педагогическое общество России. 2000. – 448 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навч. посіб. / Шаповал М.І. – Київ, 2007. – 471 c.
9. Темченко О.В. Управління якістю : Навч.-метод. посіб. У 2-х частинах. Ч. 1 / О.В. Темченко. – Х. : ХНПУ, 2014. – 65 с.

**Допоміжна**

1. Афанасьева П. Применение экономических методов в системе качества. / П. Афафасьева, К. Рахлин. // Стандарты и качество. – 2000. – № 10. – С. 24-25.
2. Боков В.А. Проблема «качество». / В.А. Боков, В.И. Гаяев.// Стандарты и качество. – 1996. – № 8. – С. 49-51.
3. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос. / Под общ. ред. С.А. Степанова. СПб. : Изд-во СПб, ГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. – 200 с.
4. Высшее образование в XXI веке. Подходы и практические меры. Всемирная конференция по высшему образованию / ЮНЕСКО. Париж, 1998.
5. Гуленков В.Ю. Новое в подходе к сертификации систем менеджмента качества. / В.Ю. Гуленков, М.С. Куприянова. // Стандарты и качество. – 2002. – № 3. – С. 90-83.
6. Доклад международной комиссии по образованию, представленный ЮНЕСКО «Образование: сокрытое сокровище». М. : ЮНЕСКО, 1997.
7. Захаров М.Г. Система качества – это инструмент самосохранения предприятия в условиях кризиса. / М.Г. Захаров. // Стандарты и качество. – 1999. – № 2. – С. 33-34.
8. Зимняя И.А. Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования./ И.А. Зимняя. // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5.
9. Зимняя И.А. Отражение содержания ключевых социальных компотентностей в текстах действующих ГОС ВПО (теоретико-эмпирический анализ). Проблемы качества образования. Кн. 2. Ключевые социальные компетентности студента. / И.А. Зимняя, О.Ф. Алексеева, A.M. Князев, Т.А.М. Кривченко, М.Д. Лаптева, Н.А. Морозова. – Уфа, 2004.
10. Касьянова О.М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія / О.М. Касьянова. – Харків : НТУ «ХПІ». – 445 с.
11. Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества. / В.А.Качалов. // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 47-53.
12. Кернс Д. Т. Пророки во тьме или рассказ о том, как «Ксерокс» восстал из пепла и дал бой японцам. Пер. с англ. / Д.Т. Кернс, Д.А. Недлер. / СПб. : Азбука-Терра, 1996. – 352 с.
13. Кетола Дж. Менеджмент ресурсов. Снятие завесы таинственности с МС ИСО 9001:2000. / Дж.Кетола, К. Роберте. // Стандарты и качество. – 2002. – №5. – С. 78-82.
14. Крейг Роберт Дж. ИСО 9000: руководство по получению сертификата о регистрации по ИСО 9000. / Роберт Дж. Крейг. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2001. 183с. (сер. «Дом качества», вып. 9).
15. Кумбс Ф. Кризис образования в современном мире. Системный анализ. / Ф.Кумбс. – М.,1970.
16. Мазурова Т.А. Управление качеством. / Т.А. Мазурова. – Таганрог: Изд-во ТРТУ,1999.
17. МеМолодов М.В. Место социальных факторов в концепции TQM. / М.В. Молодов. // Стандарты и качество. – 2002. – № 5. – С. 65-67.
18. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. / О.М.Касьянова. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. / Т.Б. Волобуєва. – Х. : «Основа», 200, 2004. – 96 с.
19. Мюллер К. Некоторые аспекты внедрения систем качества в промышленности. / К. Мюллер. // Стандарты и качество. – 1998. – № 3. – С. 58-63.
20. Никифоров А.Д. Управление качеством : Уч. пос. для вузов./ А.Д.Никифоров. – М.: Дрофа, 2004 – 720 с.
21. Ноулер Л. Статистические методы контроля качества продукция. / Пер. с англ.2-е рус. изд. / Л. Ноулер, Дж. Хауэлл и др. – М. : Изд-во стандартов, 1989. – 96с.
22. Огвоздин В.Ю. Управление качеством : основы теории и практики. Уч. пос. / В.Ю. Огвоздин. – М.:Дело и сервис, 2002.
23. Окрепилов В.В. Управление качеством : Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. / В.В. Окрепилов. – СПб. : ОАО «Издательство «Наука», 2000 – 912 с.
24. Пичугин К.В. Принцип «постоянного улучшения» в стандартах ИСО 9000 версии 2000 года. / К.В. Пичугин. // Сертификация. – 2001. – № 3. – С. 20-22.
25. Плетнева Н. Документирование системы качества. / Н. Плетнева. // Стандарты и качество. – 2001. – №3. – С. 75-78.
26. Плетнева. Н.П. ИСО 9001 – 2000: Новый подход к созданию системы менеджмента качества. / Н.П. Плетнева. // Стандарты и качество. – 2001. – №8. – С. 46.
27. Приходько В. М. Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу. Навч.-метод. посіб. для вчит. / В. М. Приходько. – Х. : Вид. група «Основа» : «Тріада+», 2007. – 144 с.
28. Разработка стандартов в профессиональном образовании и обучении — описание, опыт, примеры. Пособие. Европейский фонд образования. Т. 2. Июль 1999 г.
29. Рождественский В. Системы менеджмента качества как составная часть системного менеджмента. / В. Рождественский. // Аудитор. – 1998. – № 9. – С. 14-19.
30. Скрипко Л. Экономические методы менеджмента качества в стандартах ИСО серии 9000:2000. / Л. Скрипко. // /Стандарты и качество. – 2002 – № 7. – С. 66-68.
31. Талызина Н.Ф. Пути разработки профиля специалиста. / Н.Ф. Талызина, Н.Г. Печенюк, Л.Б. Хихлоский. – Саратов, 1987.
32. Хофманн Х.-Г. Международные тенденции в создании системы гарантии качества профессионального образования и обучения, и непрерывного профессионального образования и обучения на пороге «Общества знания» (новые задачи партнерства и социального диалога). / Х-Г. Хоффман. // Оценка качества профессионального образования. Доклад 5 / Под ред. В.И. Байденко и Дж. ван Зантворта. ПроектТАСИС ДЕЛФИ. М., 2002.
33. Челпанов И.В. Компетентностный подход при разработке государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования: Материалы к 6 засед. методол. сем. 29 марта 2005 г. / И.В. Челпанов. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005. – 96 с.
34. Шадриков В.Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход. / В.Д. Шадриков. // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 8.
35. Шадрин А. Качество, конкурентоспособность, менталитет, сертификация. / А.Шадрин. // Стандарты и качество. – 2002. – № 6. – С. 68-73.

**Інформаційні ресурси**

***Фонди бібліотек:*** бібліотека ХНПУ імені Г. С. Сковороди (вул. Алчевських, 29, вул. Валентинівська, 2), кабінет наукових основ управління, кабінет психології, кабінет педагогіки (вул. Валентинівська, 2), ХДНБ імені В. Г. Короленка (пров. Короленка, 18).

***Освітні сайти Інтернет:***

1. Освітній портал «Освіта UA». — Режим доступу : http://osvita.ua. — Назва з екрану.
2. Освітній портал «Педагогічна преса». — Режим доступу : <http://pedpresa.ua/category/ofitsiyno>. — Назва з екрану.
3. Офіційний потал Верховної Ради України. — Режим доступу : http://iportal.rada.gov.ua. — Назва з екрану.
4. Офіційний сайт Департаменту науки і освіти ХОДА. — Режим доступу : http://dniokh.gov.ua. — Назва з екрану.
5. Офіційний сайт Департаменту освіти Харківської міської ради. — Режим доступу : http://www.kharkivosvita.net.ua. — Назва з екрану.
6. Офіційний сайт Інституту підвищення кваліфікації, перепідготовки ХНПУ імені Г. С. Сковороди. — Режим доступу : http://ipohnpu.in.ua. — Назва з екрану.
7. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України. — Режим доступу : <http://mon.gov.ua>. — Назва з екрану.
8. Офіційний сайт Національної академії педагогічних наук України. — Режим доступу : http://naps.gov.ua. — Назва з екрану.
9. Офіційний сайт Президента України. — Режим доступу : http://www.president.gov.ua. — Назва з екрану.
10. Урядовий портал. — Режим доступу : http://www.kmu.gov.ua/control/. — Назва з екрану.