

УДК 37.014.55: 004.9

DOI: 10.15587/2313-8416.2015.47214

ВИБІР СИСТЕМИ ІНДИКАТОРІВ ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ

© О. Є. Кулик

На основі аналізу відомих міжнародних і національних систем індикаторів, які дають можливість оцінити розвиток системи освіти, визначили систему освітніх індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами. В статті автором сформульовано оригінальні визначення таких понять, як якість, якість освіти, освітня послуга, якість освітніх послуг та індикатори освітніх послуг

Ключові слова: якість, якість освіти, якість освітніх послуг, ключові індикатори освітніх послуг

On the basis of well-known international and national systems of indicators that make it possible to assess the development of the education system, educational system identified indicators to assess the quality of educational services to secondary schools. In the article the author formulated the original definition of concepts such as quality, quality of education, educational service, quality of education services and indicators of education

Keywords: quality, quality of education, quality of educational services, key indicators of educational services

1. Вступ

Поліпшення якості освіти та рівний доступ до неї є одним з головних завдань сучасної державної політики в галузі освіти, національним пріоритетом і передумовою національної безпеки держави, умовою реалізації права громадян на освіту [1]. В Україні планомірно здійснюються заходи, спрямовані на послідовне реформування усієї освітньої галузі, підвищення її якості і конкурентноздатності відповідно до сучасних суспільно-економічних викликів і світових глобалізаційних процесів [2].

Такий соціальний вибір не випадковий, оскільки пов'язаний з геополітичною конкуренцією між країнами, зокрема в царині інтелектуальних ресурсів, адже у високотехнологічному інформаційному суспільстві якість освіти є головним аргументом у забезпеченні такого рівня життєвої й професійної компетентності людини, розвитку людського потенціалу, який би задовольняв насамперед потреби особистості, суспільства і держави. За окремими оцінками, проблемі якості освіти нині пов'язують з розбудовою нової, інформаційної, цивілізації XXI ст. [3].

2. Постановка проблеми

Використання у сфері управління освітою інформаційних технологій, прагнення споживачів освітніх послуг отримувати повну та зрозумілу інформацію про стан функціонування та розвитку навчальних закладів, налагодження процесів алгоритмізації управлінської діяльності спричинили активне дослідження інтегрованих функцій управління, серед яких – управління якістю надання освітніх послуг на основі інформаційних технологій. Для адекватного реагування на зміни ринку освітніх послуг необхідна система управління якістю, основною метою якої є орієнтація на кінцевих споживачів: виявлення їхніх вимог, оцінка ступеня відповідності якості освітніх послуг та потреб ринку.

Для створення системи управління якістю надання освітніх послуг на основі інформаційних технологій необхідно провести аналіз наукових доробків з

цієї теми і визначити систему індикаторів які забезпечують можливість оцінювати дпну систему.

3. Літературний обзор

Проблема управління якістю надання освітніх послуг на основі інформаційних технологій досліджена і висвітлена у працях цілої плеяди відомих вчених [2–14]. Питання якості освіти на філософському рівні узагальнення питання якості освіти розробляли І. Зязюн, А. Субетто; у загальній педагогіці – Ю. Бабанський, В. Загвязинський, М.Скаткіна; у контексті початкової освіти та підготовки вчителів О. Савченко; на засадах формування навчально-виховного середовища М. Поташник; як тотожне поняттю «якість знань» І. Лернер, Т. Шамова, Т. Давиденко, А. Моїсєєв, В. Беспалько; як основу управлінської діяльності – О. А. Конаржевський, В. Маслов, В. П. Панасюк.

Неоднозначна позиція вчених по визначенню поняття “якості освіти”. М. Поташник розглядає якість освіти як „співвідношення мети та результату”. На думку В. Полянського, якість засвідчує передусім результат освіти. Таку ж позицію займає А. Моїсєєв, підкреслюючи, що якість має задовольняти потреби учнів, суспільства, замовників на освіту. Деякі вчені розглядають її в єдності процесуальної та результативної складових (А. Субетто, С. Шишов, Л. Третяков, Т. Шамова та ін.). Остання позиція в розумінні якості освіти, на нашу думку, є більш виправданою. Ми погоджуємось з тим, що якість результату освіти вчені визначають через певний рівень розвитку особистості. Так, А. Субетто наголошує „якість „результату освіти” – це якість особистості, що фіксується через категорії „культури особистості”, соціально-громадянську зрілість, рівень знань, умінь, творчих можливостей та вмотивованість. Якість „процесу освіти” є сукупністю якостей освітнього процесу, організованого в тій чи іншій освітній системі, що повнолюють пристосування до реалізації основної мети з формування особистості”. В. Полянський визначає якість освіти через її здатність задовольняти соціальні потреби у формуванні та розвитку особистості в аспекті її навченості, вихованості, відбиття соціальних,

культурних та фізичних якостей. На думку П. Третякова і Т. Шамової, говорячи про якість освіти, потрібно мати на увазі рівноправність потреб особистості та суспільства, цільові пріоритети, прогнозованість процесу й результату як складових її.

Проаналізувавши праці перелічених науковців ми даємо визначення “якості”, як сукупність властивостей та характеристик продукту, ступінь його досконалості і придатності використання за призначенням для забезпечення вимог і потреб.

А “Якість освіти” визначаємо, як процес – це стан, що задовольняє потреби особистості, відповідає інтересам суспільства і держави; натомість, як результат діяльності вказує на відповідність рівня підготовки та компетентності педагогічних працівників, на рівень навчальних досягнень учнів відповідно діючих освітніх стандартів та програм.

Проблема якості освіти тісно пов’язана з проблемою освітніх послуг і є однією з ключових для системи освіти будь-якої країни. Говорячи про якість освітніх послуг необхідно визначитись з самою освітньою послугою та ринком освітніх послуг (РОП).

Т. Оболенська наголошує, що освітня послуга – специфічний товар, який задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності [5]. У працях С. Ніколаєнко прослідковується думка, що освітні послуги – це нематеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок [6]. І. Каленюк доводить, що освітні послуги або продукт освітньої діяльності є результатом здійснення різноманітної (педагогічної, наукової, організаційно – управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей та всього суспільства [7].

Отже освітня послуга – це сукупність корисних властивостей, які повинні задовольнити пов’язані з одержанням кваліфікації потреби споживачів. Освітні послуги задовольняють особистісні (кінцевий споживач), колективні (підприємства-роботодавці) та суспільні (держава, суспільство) потреби. Зважаючи на тривимірну сутність освітньої послуги, можна дати визначення послуги з кожного аспекту:

1) з погляду особистості – це процес передачі кінцевому споживачеві сукупності знань, вмінь та навичок професійного змісту, які необхідні для задоволення його особистих потреб в отриманні професії, а також самовдосконаленні та самоствердженні; цей процес здійснюється за тісної взаємодії зі споживачем відповідно до встановленої програми та за певною формою;

2) з погляду підприємства – це процес фахової підготовки, підвищення кваліфікації або перепідготовки персоналу, який необхідний для забезпечення його подальшої працездатності, підтримки конкурентоздатності людського капіталу і розвитку у змінному ринковому середовищі;

3) з погляду держави – це процес, який забезпечує розширене відтворення сукупного особистісного та інтелектуального потенціалу суспільства.

Виходячи з викладеного ми можемо сформулювати таке поняття «освітньої послуги» – як комплекс заходів освітнього характеру, в процесі здійснення якого відбувається передача певного масиву знань, інформації, вмінь, навичок, від власника (виробника знань) до отримувача

(споживача знань), що здійснюється на компенсаційній основі за рахунок зацікавленої сторони в отриманні знань.

4. Визначення системи освітніх індикаторів для оцінки якості системи освіти

Для забезпечення якості освітніх послуг необхідно визначити певні показники (критерії) для їх оцінки і характеристики. Для того, щоб показники мали здатність кількісно характеризувати ту чи іншу ознаку або властивість критерію, вводять так звані індикатори – числа й величини, які дають змогу виміряти й порівняти показники різних об’єктів оцінювання. Тобто індикатори – це кількісно виражені показники. Ними можуть бути статистичні дані й параметри кваліметричних вимірювань (оцінки бальних шкал, середні значення, досягнуті рівні тощо), дані безпосередніх вимірювань певної ознаки чи властивості, процентні відношення, питома частка тощо.

Найпоширеніше визначення індикатора, як показника, оскільки “indicator” у перекладі з англійської та латини – показник.

В електриці індикатор – електричний вимірювальний прилад, за допомогою якого можна відрізнити фазовий дріт від нульового заземлення [12].

В економіці поняття індикатор також має чимало тлумачень. Індикатор орієнтований економічний показник, вимірювання, що дає змогу певною мірою передбачити, в якому напрямі слід очікувати розвиток економічних процесів [13]. Індикатором соціально-економічного стану регіону є числова статистична інформація про відхилення поточного значення показника, що оцінює стан регіону, від базового значення цього показника.

В навігації існує індикатор курсу, який визначається, як безперервна автоматична індикація місця перебування і курсу на навігаційній карті (на моніторі).

Таким чином проаналізувавши попередні визначення індикатора, робимо висновок, що індикатор це – показник, якому повинні бути притаманні такі якості, за допомогою яких можна було б визначати, відрізняти, контролювати, вимірювати, певною мірою передбачати та надавати інформацію про стан системи.

У світі відомо ряд систем показників (індикаторів) якості освіти, які використовують для аналізу поточного стану освітньої сфери. Виділяють два типи моделей індикаторів – міжнародні та національні на рис. 1.

Для чого ж потрібні міжнародні моделі освітніх індикаторів? Індикатори є результатом наукового обговорення способів міжнародного вимірювання стану освіти на даний момент. За допомогою індикаторів отримують інформацію про розвиток системи освіти, результативність навчального процесу, фінансування освіти та людські ресурси. Застосування освітніх індикаторів дозволяє кількісно оцінити функціонування системи освіти, що показує де знаходиться та чи інша країна по розвитку освіти. Що дає можливість коректувати визначені проблеми при проведенні порівняльного аналізу або констатувати той факт, що освіта даної країни одна з краєвих.

Наприклад, в освітній системі Євросоюзу для визначення якості освіти виділено 16 індикаторів, які об’єднано у чотири групи, що характеризують головні сфери якості, які скомпоновані у табл. 1.

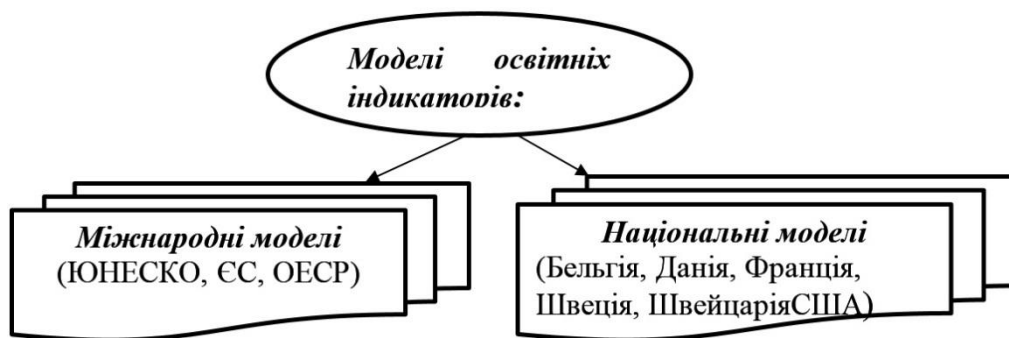


Рис. 1. Моделі освітніх індикаторів

Таблиця 1

Основні групи індикаторів якості освіти в Євросоюзі

Група 1	Індикатори рівня досягнень (з математики, читання, природничих наук, інформаційних та комунікаційних технологій, іноземних мов, вміння вчитися самостійно, суспільствознавства).
Група 2	Індикатори успіху та переходу (кількість учнів, котрі кинули школу, котрі здобули повну середню освіту, навчаються у закладах вищої освіти).
Група 3	Індикатори моніторингу шкільної освіти (оцінювання та управління шкільною освітою, участь батьків в освітньому процесі).
Група 4	Індикатори ресурсів та структури (освіта та підготовка вчителів, охоплення дошкільною освітою, кількість учнів, що припадає на один комп'ютер, освітні витрати на одного учня).

Організація з економічного співробітництва та розвитку (OECD) розробила систему показників, які об'єднані у три розділи: контекст освіти (демографічний контекст та соціально-економічний контекст); витрати, ресурси та шкільні процеси (видатки на освіту, людські ресурси, участь в освіті, характеристика прийняття рішень); результати освіти (результати для тих, хто навчається, системні результати, результати на ринку робочої сили). Показники OECD використовуються для порівняльного аналізу освітніх систем країн світу. Вони постійно оновлюються і вдосконалюються та мають неоднакову цінність.

Для країн не членів OECD через Світову програму Індикаторів Освіти (WEI) в співробітництві з ЮНЕСКО, також розроблено систему індикаторів освіти щоб мати можливість порівняннювати їх з індикаторами OECD. В цій системі індикаторів виділено шість основних груп, якими охопило всі освітні напрямки. Кожен освітній напрям описується відповідними даними, які дають можливість провести детальний аналіз і зробити правильні висновки.

Міжнародною організацією ЮНЕСКО для порівняльного аналізу розвитку освіти в тому чи іншому регіоні розроблено свою систему показників. Всі показники класифіковані в п'ять регіональних таблиць та двадцять таблиць за країнами по відповідним напрямкам: освітні досягнення та писемність дорослого населення, викладацький склад, показники якості освіти, фінансові витрати на освіту, національні системи освіти, дані про подальше навчання після середньої освіти.

ООН також визначено системи індикаторів для оцінки якості функціонування системи освіти. Один із індикаторів це – як індекс людського розвитку (ІЛР – HRD), який ще називають рівнем життя і розвитку держави. Визначається ІЛР, як середній індекс тривалості життя, рівня освіти та відповідного валового внутрішнього продукту на душу населення. На основі зібраних статистичних даних (індикатора грамотності

дорослого населення та індикатора відсотка учнів) визначають рівень освіти країни. Індикатор грамотності дорослого населення визначають в свою чергу як відсоток людей від 15 років, які усвідомлюють прочитаний текст і вміють описати письмово своє побутове життя. Індикатора відсотка учнів визначається, як відсоток людей на всіх щаблях освіти до загальної кількості жителів відповідного віку.

Дослідження показало, що у розвинутих країнах для моніторингу шкільної освіти використовують наступний ряд індикаторів:

- матеріальне забезпечення (шкільні приміщення, меблі, лабораторії, учнівський контингент, співвідношення кількості учнів та вчителів);

- навчальний процес (навантаження вчителів, навчальні стандарти і програми, доступність навчання в тому числі дистанційно, здійснення кількості перевірок інспекторами);

- результати (відвідування, кількість учнів, що закінчили школу, кількість учнів, що здали ЗНО, досягнення з ключових предметів мотивація до навчання).

З метою оцінки розвитку економічних знань в межах програми «Знання для розвитку» (Knowledge for Development – K4D) Світовим Банком (World Bank) розроблено свою систему індикаторів [14]. Одним з цієї системи індикаторів, який впливає на оцінку ефективності використання країною знань є індекс освіти і людських ресурсів (Education and Human Resources Index – EHRI).

Крім міжнародних моделей індикаторів в ряді країн є національні моделі індикаторів якості освіти. Аналіз національних моделей показує, що в основному країни зосереджують увагу на результативних показниках успішності навчання учнів. Так, у США за програмою Національного оцінювання якості освітнього прогресу (NAEP) учні 4, 8 і 12 класів оцінюються з таких предметів, як читання, обчислення, природничо-наукові предмети, писемне мовлення [9].

В Англії система оцінювання охоплює 9 базових предметів у різні періоди навчання дітей 7, 11, 14 і 16 років. Приклади інших країн (Польща, Румунія, країни Балтії, Словенія тощо), показують що їх основною метою є незалежне оцінювання навчальних досягнень учнів за різними критеріями:

- визначення рівня навчальних досягнень учнів різних вікових груп;
- з'ясування факторів, що впливають на успішність навчання учнів;
- виявлення сильних і слабких сторін у засвоєнні учнями знань і вмінь, доступності програм (стандартів) з конкретної галузі наук;
- аналіз ускладнень, які виникають у навчанні певних груп учнів (за соціальною ознакою, статтю, етнічною приналежністю тощо);

– відстеження динаміки розвитку компетентності учнів, успішності навчання конкретної дитини за її навчальними досягненнями.

В Україні з дев'яностих років розпочато створення кваліметричного моніторингу якості освіти і доктрини якості освіти. Аналіз стану освітньої сфери здійснюється за двома напрямками:

- за зовнішньою соціальною якістю (освітній ценз населення, масовість, доступність і державність освіти, освітньо-інтелектуальна якість населення, показник „відсіву” учнів зі шкіл тощо);
- за внутрішньою якістю шкільної освіти (якість підготовки випускників, якість змісту освіти, склад та характеристика кадрового потенціалу, матеріально-технічна база, показники стану здоров'я тощо).

Незважаючи на відмінності у системах показників якості освіти, можна назвати спільні їх риси, а саме: показники характеризують різні аспекти освітньої сфери, системи індикаторів змінюються відповідно до нових умов. Аналіз наявних систем свідчить про різні підходи до визначення їх змісту. Питанню розроблення і вдосконалення індикаторів якості національної освіти присвятили праці чимало вітчизняних учених В. Астахова, В. Андрущенко, К. Корсака, В. Кремень, О. Локшина та ін. [13–16].

Але в освітній системі України індикатори, як інструмент оцінки та засіб аналізу стану справ, ще не широко використовуються, існуюча система статистичної звітності виконує дещо інші функції та завдання.

Спираючись на показники й індикатори сталого розвитку, особливості освіти на сучасному етапі її модернізації, характерні ознаки регіональної системи освіти й сутність експертизи О. Касьяновою були розроблені індикатори експертизи регіональної системи освіти [17]. Вона виділяє наступні індикатори експертизи якості освіти:

- соціум;
- ресурсне забезпечення;
- освітнє середовище регіону;
- інституційні показники.

С. Кадачників зазначає будь-який набір критеріїв і показників, яким би вичерпним він не був, все одно не спроможний дати абсолютно точну оцінку реального явища чи процесу, тому що будь-який моніторинговий результат має ймовірнісний характер [8]. Отож не варто намагатися використати максимально можливу кількість параметрів і індикаторів, щоб його описати й оцінити. Слід керуватися їх мінімальною

доцільністю, яка надає можливість з достатньою мірою вірогідності об'єктивно оцінити об'єкт оцінювання. Спеціально дібраний для конкретного дослідження він стає за цих умов цілком прийнятним для опису стану об'єкта, контролювання і прогнозування його розвитку в припустимих межах точності.

У визначенні такого набору критеріїв і показників слід керуватися вимогою, щоб отримані результати відображали реальний стан досліджуваного об'єкта, а суб'єктивний фактор був мінімізований [4]. Також вони повинні з усією повнотою покривати поле запланованих результатів так, щоб відображати ознаки і властивості об'єкта, який оцінюється.

Проаналізувавши перераховані освітні системи індикаторів якості освіти робимо висновок, що система показників якості освіти повинна бути:

- обмеженою за кількістю показників;
- самодостатньою, тобто система має містити такий набір індикаторів, який буде достатнім для того, щоб здійснювати різнобічний аналіз та приймати відповідні управлінські рішення;
- повною, тобто охоплювати різні аспекти та складові системи освіти;
- адекватною основним цілям і завданням, які постають перед конкретним етапом розвитку системи освіти та моніторинговим дослідженням
- динамічною, тобто час від часу систему індикаторів і критеріїв якості загальної середньої освіти потрібно переглядати й уточнювати;
- легкою в обчисленнях та вимірюваннях.

Для визначення основних індикаторів якості освіти складемо порівняльну таблицю індикаторів розглянутих вище моделей.

Хоч порівняльні моделі освітніх індикаторів якості освіти дещо різняться одна від одної кількістю показників, та такий аналіз дає нам можливість виявити основні загальноприйняті світові індикатори якості освіти. Як видно з табл. 2 для кожної з розглянутих моделей основними є наступні індикатори:

- результативності та рівня досягнень;
- рівня освіти;
- фінансів та людських ресурсів;
- ІКТ;
- доступності освіти;
- моніторингу освіти.

Вивчаючи групи показників виділених індикаторів цих моделей визначаємо, що у всіх виділяється такий показник, як комп'ютеризація навчального процесу. Цей показник включає в себе групу показників таких, як кількість учнів на один комп'ютер, можливість доступу до мережі інтернет, розвиток дистанційної освіти, інформаційну компетентність вчителів.

Провівши дослідження наукової літератури та анкетування адміністрацій ЗНЗ, ДНЗ, вчителів, батьків, учнів виділяємо вісім блоків індикаторів за допомогою яких можна оцінити якість освіти: інформаційне забезпечення і Порівняльна таблиця моделей освітніх індикаторів якості освіти. Табл. 2. міжнародне співробітництво, матеріально-технічне забезпечення, навчально-виховний процес, рівень дошкільної підготовки, управління навчальним закладом, рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу, робота по професійному росту педагогічних кадрів, навчальний процес.

Таблиця 2

Порівняльна таблиця моделей освітніх індикаторів якості освіти

Індикатор	Рейтинг	Євросоз	ОЕСД	WEI	ЮНЕСКО	ЕНРІ	За Касьяново
Результативності та рівня досягнень	+++++	Рівня досягнень ІКТ	Результати освіти	Рівня студентської успішності з математики і науки і, розподілі грамотності серед дорослих.	Статистичні дані щодо після середньої освіти	Рівень середньої освіти	Інституційні показники
Доступності освіти	+++++	Успіху та переходу	Контекст освіти	Доступності освіти	Доросла писемність і освітні досягнення	Рівень грамотності дорослого на селення	Соціум
Моніторинг	++++	Моніторинг шкільної освіти	–	Оточуюче освітнє середовище і різні шляхи, якими організовані шкільні системи	Національні системи освіти.	–	Освітнє середовище
Фінанси та людські ресурси	+++++	Ресурси та структури	Витрати, ресурси та шкільні процеси	Фінансові і людські ресурси	Суспільні витрати на освіту. Викладацький склад та набір за рівнем освіти	Державні витрати на освіту	Ресурсне забезпечення
Оточення	+	–	–	Оточення у якому функціонує система освіти	–	–	–
Рівень освіти	+++	–	–	Індивідуальних та соціальних результатів освіти і результатів щодо ринку праці	Показники рівня освіти	Рівень вищої освіти	–
ІКТ	+++	Кількість учнів, що припадає на один комп'ютер	–	Доступності і використання комп'ютерів у школі	–	Доступ до Інтернету школах	–

Індиктори які визначають якість освітнього процесу:

I група індикаторів. Рівень дошкільна підготовки:

- наступність дошкільної та початкової ланки освіти;
- освітній рівень вихователів старших груп;
- аналіз звукомови дітей п'ятирічного віку;
- система роботи ДНЗ та ЗНЗ. Спільні заходи;
- робота ДНЗ з батьками щодо підготовки дітей до школи.

II група індикаторів. Управління навчальним закладом:

- моделювання розвитку навчального закладу;
- планування роботи навчального закладу;
- використання в управлінні ІТ;
- створення системи управління навчальним закладом на основі програмового засобу;
- запровадження електронного документообігу;
- використання електронної пошти в управлінні закладом;
- регулювання якості освітнього процесу;

– інформаційна компетентність адміністрації навчального закладу.

III група індикаторів. Навчальний процес:

- спеціалізація загальноосвітніх навчальних закладів району;
- вивчення інформатики з 2 класу;
- вплив стану здоров'я учнів на якість знань;
- ефективність використання варіативної складової навчальних планів;
- наступність у навчанні учнів 1-х, 5-х, 10-х класів;
- система вибору профільного навчання;
- середньовиважений рівень навчальної діяльності учнів;
- відсоток учнів, що стали призерами обласних та всеукраїнських предметних олімпіад та МАН;
- забезпечення умов самоосвітнього процесу (бібліотечно-інформаційні ресурси).

IV група індикаторів. Навчально-виховний процес:

- робота учнівського самоврядування та її вплив на якість освіти;

- робота класних керівників по формуванню толерантних відносин у класних колективах, залучення до цього батьків;

- захист прав учнів;

- співпраця з громадськими організаціями, благодійними фондами, піклувальними радами щодо поглиблення знань і світогляду школярів;

- екологічне виховання в навчальних закладах як засіб формування екологічної культури школярів;

- організація занять із дітьми, віднесеними до спеціальної медичної групи;

- роль позашкільного навчального закладу в розвитку здібностей дитини та поглибленні знань з основ наук.

У група індикаторів. Рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу:

- створення методичного середовища для розвитку вчителя;

- впровадження в методичну роботу інноваційних форм роботи з вчителями (дистанційні форми);

- дослідницька робота педагогів(програми, статті, посібники, підручники)

- експериментальна діяльність вчителів;

- створення системи роботи з обдарованими учнями (пошуково-дослідницька діяльність учнів, участь школярів в олімпіадах, МАН);

- впровадження в роботу вчителя інноваційних технологій зокрема ІКТ;

- наявність банку освітніх та управлінських технологій на основі ІТ;

- робота з громадськістю (співпраця з науковими установами, ВНЗ).

УІ група індикаторів. Робота по професійному росту педагогічних кадрів:

- якісний склад педагогічних кадрів;

- інформаційна компетентність педагогів;

- моніторинг проходження вчителями курсової підготовки та атестації;

- створення системи морального і матеріального стимулювання педагогів за досягнення у роботі;

- наявність сертифікатів по володінню ІТ;

- участь педагогів у професійних конкурсах;

- ефективна робота районної «Школи молодого вчителя»;

- використання в роботі ІТ.

УІІ група індикаторів. Інформаційне забезпечення та міжнародне співробітництво:

- наявність комп'ютерного класу для початкової школи;

- наявність комп'ютерного класу для старшої школи;

- ступінь використання програмових засобів, Інтернету в навчально-виховному процесі;

- впровадження новітніх Інтернет-технологій у навчально-виховному процесі, використання мультимедійних комплексів для навчання;

- введення електронного контролю за відвідуванням учнів школи;

- впровадження безготівкового розрахунку за харчування учнів у школі;

- робота бібліотеки та медіатеки;

- формування іміджу навчального закладу через засоби масової інформації.

УІІІ група індикаторів. Матеріально-технічне забезпечення:

- дотримання санітарно-гігієнічного режиму в навчальному закладі;

- сучасний комп'ютерний парк школи;

- швидкісний інтернет;

- стан меблів;

- фінансування сайту школи;

- наявність програмових засобів для створення СЮПШ, забезпечення електроонними підручниками, посібниками для ведення навчальних занять та виховної роботи;

- фінансування за потребою.

5. Апробація результатів дослідження

Результати даного аналітичного дослідження були представлені на Всеукраїнській науково-практичній конференції з теми «Діяльність районних(міських) методичних кабінетів в умовах запровадження державних освітніх стандартів та інформаційно-комунікаційних технологій» м. Рівне (2012), УІ Міжнародній науково-практичній конференції «Інноваційний розвиток суспільства за умов крос-культурних взаємодій» м. Суми(2013), Міжнародній науково-практичній конференції «Загальноосвітні тенденції розширення й модернізації освітнього процесу» м. Кіровоград (2014), м. Кременчук (2014) Всеукраїнській науково-практичній конференції «Регуляторна політика в галузях загальної, технічної і професійної освіти в умовах регіону», м. Донецьк (2014 рік) Всеукраїнській науково-практичній конференції «Особливості у сучасній освіті: проблеми навчання та розвитку».

6. Висновки

В подальшому на основі визначеної системи індикаторів якості освітнього процесу було проаналізовано роботу навчальних закладів району, області і визначено основні тенденції розвитку освітньої галузі регіону і показники над якими необхідно працювати. Визначено основні індикатори, які впливають на управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій. Розроблено модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій і кваліметричну модель для оцінки управління якістю надання освітніх послуг на основі інформаційних технологій де факторами і параметрами стали визначені нами індикатори якості освітнього процесу.

Література

1. Указ Президента України від 17 квітня 2002 р. № 347/2002 “Про Національну доктрину розвитку освіти” [Електроний ресурс] // Указ Президента України. – Режим доступу: <http://golovbukh.ua/regulations/2337/245648/>

2. Дейкун, Д. І. Методичні рекомендації з оптимізації мережі загальноосвітніх навчальних закладів у сільських районах: навчально- методичний посібник [Текст] / Д. І. Дейкун, О. В. Пастовенський. за ред. О. А. Удада // Ін-т Інноваційних технологій МОНМС України. – 2011. – С. 2.

3. Ляшенко, О. І. Якість освіти як основа функціонування й розвитку сучасних систем освіти [Текст] / О. І. Ляшенко // Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук

Україні : Науково-теоретичний та інформаційний журнал академії педагогічних наук України. – 2005. – № 1. – С. 5–12.

4. Панасюк, В. П. Школа і качество. Выбор будущего [Текст] / В. П. Панасюк. – СПб.: КАРО, 2003. – 384 с.

5. Оболенська, Т. Є. Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний і зарубіжний досвід [Текст] : монографія / Т. Є. Оболенська. – К., 2001. – 208 с.

6. Ніколаєнко, С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти [Текст] / С. Ніколаєнко // Вища школа. – К. : Библиотека КНТЭУ. – 2007. – № 4. – С. 3–14.

7. Каленюк, І. С. Економіка освіти: Навч. посібник [Текст] / І. С. Каленюк. – К.: Знання України, 2003. – 316 с.

8. Кадочников, С. М. Особенности высшего образования как экономического блага и некоторые практические следствия этих особенностей [Текст] / С. М. Кадочников // Университетское управление: практика и анализ. Гл. ред. Клюев А. К. – Екатеринбург. – 2010. – № 2 (17). – С. 48–49.

9. Ляшенко, О. І. Організаційно-методичне забезпечення моніторингових досліджень якості загальної середньої освіти [Текст] : монографія / О. І. Ляшенко, Т. О. Лукіна, Л. С. Вашенко. – К.: «Педагогічна думка». – 2011. – 174 с.

10. Андрущенко, В. П. Філософія соціальної роботи в Україні на рубежі століть [Текст] / В. П. Андрущенко. Роздуми про освіту. – Київ : Знання України, 2004. – 312–316 с.

11. Астахова, К. В. Трансформація вищої освіти вимагає трансформації управління вищою школою [Текст] / К. В. Астахова // Педагогіка і психологія. Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук України : Науково-теоретичний та інформаційний журнал академії педагогічних наук України. – 2002. – № 3. – С. 19–22.

12. Вільна енциклопедія [Електронний ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>

13. Дяків, Р. С. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера [Текст]: енциклопедія / Р. С. Дяків, А. В. Бохан, В. М. Горбаль та ін.; За ред. Дяківа. – К. : Міжнар. екон. фундація, 2000. – 703 с.

14. Knowledge Assessment Methodology [Electronic resource] // Knowledge for Development. – 2012. – Available at: <http://www.worldbank.org/kam>

15. Кремень, В. Г. Від "кіоскової" психології – до освіти протягом життя [Текст] / В. Кремень // Дзеркало тижня. – 2003. – № 5. – С. 14.

16. Локшина, О. І. Моніторинг якості освіти: світовий досвід [Текст] / О. І. Локшина // Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук України : Науково-теоретичний та інформаційний журнал академії педагогічних наук України. – 2003. – № 1. – С. 108–117.

17. Касьянова, О. М. Експертиза регіональної системи освіти на засадах сталого розвитку [Електронний ресурс] / О. М. Касьянова // Теорія та методика управління освітою. – 2010. – № 3. – Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kaspd.pdf>

References

1. (2002). Ukaz Prezidenta Ukrainy vid 17 kvitnja 2002 r. № 347/2002 "Pro Nacional'nu doktrynu rozvytku osvity". Ukaz

Prezydenta Ukrainy. – Available at: <http://golovbukh.ua/regulations/2337/245648/>

2. Dejkun, D. I., Pastovens'kyj, O. V. (2011). Metodychni rekomendacii' z optymizacii' merezhi zagal'noosvitnih navchal'nyh zakladiv u sil's'kyh rajonah: navchal'no- metodychnyj posibnyk, za red. O. A. Udoda. In-t Innovacijnyh tehnologij MONMS Ukrainy, 2.

3. Ljashenko, O. I. (2005). Jakist' osvity jak osnova funkcionuvannja j rozvytku suchasnyh system osvity. Pedagogika i psihologija. Visnyk akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy : Naukovo-teoretychnyj ta informacijnyj zhurnal akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy, 1, 5–12.

4. Panasjuk, V. P. (2003). Shkola i kachestvo. Vybor budushhego. SPb. : KARO, 384.

5. Obolens'ka, T. Je. (2001). Marketyng osvitnih poslug: vitchyznjanyj i zarubizhnyj dosvid. Kyiv, 208.

6. Nikolajenko, S. (2007). Rejtyngovi systemy – skladovi nacional'nogo monitoryngu jakosti vyshhoi' osvity. shkola. Kyiv: Byblyoteka KNTЭУ, 4, 3–14.

7. Kalenjuk, I. S. (2003). Ekonomika osvity: Navch. Kyiv: Znannya Ukrainy, 316.

8. Kadochnikov, S. M. (2010). Osobennosti vysshego obrazovaniya kak jekonomicheskogo blaga i nekotorye prakticheskie sledstvija jetih osobennostej. Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz. Gl. red. Kljuev A. K. Ekaterinburg, 2 (17), 48–49.

9. Ljashenko, O. I., Lukina, T. O., Vashhenko, L. S. (2011). Organizacijno-metodychne zabezpechennja monitoryngovyh doslidzhen' jakosti zagal'noi' seredn'oi' osvity. Kyiv: «Pedagogichna dumka», 174.

10. Andrushhenko, V. P. (2004). Filosofija social'noi' roboty v Ukraini na rubezhi stolit'. Rozdumy pro osvitu. Kyiv: Znannya Ukrainy, 312–316.

11. Astahova, K. V. (2002). Transformacija vyshhoi' osvity vymagaje transformacii' upravlinnja vyshhoju shkoloju. Pedagogika i psihologija. Pedagogika i psihologija. Visnyk akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy : Naukovo-teoretychnyj ta informacijnyj zhurnal akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy, 3, 19–22.

12. Vil'na encyklopedija. Vikipedija. – Available at: <http://uk.wikipedia.org/wiki>

13. Djakiv, R. S., Bohan, A. V., Gorbali, V. M. et. al (2000). Encyklopedija biznesmena, ekonomista, menedzhera. Za red. Djakiva. Kyiv: Mizhnar. ekon. fundacija, 703.

14. (2012). Knowledge Assessment Methodology. Knowledge for Development. – Available at: <http://www.worldbank.org/kam>

15. Kremen', V. G. (2003). Vid "kioskovoii" psihologii – do osvity protjagom zhyttja. Dzerkalo tyzhnja, 5, 14.

16. Lokshyna, O. I. (2003). Monitoryng jakosti osvity: svitovyj. Pedagogika i psihologija. Visnyk akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy : Naukovo-teoretychnyj ta informacijnyj zhurnal akademii' pedagogichnyh nauk Ukrainy, 1, 108–117.

17. Kas'janova, O. M. (2010). Ekspertyza regional'noi' systemy osvity na zasadah stalogo rozvytku. Teorija ta metodyka upravlinnja osvitoju, 3. – Available at: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kaspd.pdf>

*Рекомендовано до публікації д-р пед. наук Рябова З. В.
Дата надходження рукопису 23.06.2015*

Кулик Олена Єгорівна, здобувач ступеня кандидата педагогічних наук, кафедра управління навчальними, закладами і педагогіки вищої школи УМО АПНУ, начальник відділу освіти, молоді та спорту районної, Чаплинської державної адміністрації, вул. Радянська 38, смт. Чаплинка, Херсонська обл., Україна, 75200
E-mail: lenakyluk@ukr.net