[Текст] / Ю. А. Руденко // Концепт. – 2015. – № 04. – Режим доступа: http://e-koncept.ru/2015/15128.htm

References

1. Markotenko, T. S. (2011). Uvyraznennia movlennia maibutnikh vykhovateliv doshkilnykh navchalnykh zakladiv sotsialno-obriadovymy frazeolohizmamy. Odesa, 20.
2. Prokopenko, L. I. (2005). Uvyraznennia movlennia maibutnikh uchyteliv istorii profesiino-oriientovanymy frazeolohizmamy. Odesa, 20.
3. Kalmykova, L., Mysan, I. (2014). Psyxolingvistychni aspekty frazeologiyi yak teoretyko-metodologichni zasady zbagachennya movlennya ditej ekspresyvno-stylistychnymy zasobamy movy. East European Journal of Psycholinguistics, 1, 66–74.
4. Mysan, I. V. (2012). Frazeologizmy u formuvanni vyraznosti j nacionalnogo kolorytu movlennya. Teoretyko-metodychni zasady peredshkilnoyi osvity v suchasnomu osvitnomu prostori. Mykolayiv: Vyd-vo «Ilion», 90–92.
5. Mysan, I. V. (2013). Psyxolingvistychnyj ta lingvodydaktychnyj aspekty frazeologiyi. Visnyk Luganskogo nacionalnogo universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Pedagogichni nauky, 13 (272), III, 275–282.
6. Rudenko, Yu. A. (2015). Texnologyya razvytyya virazytelnosty rechy budushhyx vospytatelej doshkolnix uchebnix uchrezhdenyj (po materyalam formyruyushhego eksperymenta). Koncept, 04. Available at: http://e-koncept.ru/2015/15128.htm

Рекомендовано до публікації д-р педаг. наук, професор, дійсний член НАПН України Богуш А. М.
Дата надходження рукопису 20.05.2015

Руденко Юлія Анатоліївна, кандидат педагогічних наук, доцент, кафедра теорії і методики дошкільної освіти, Південноукраїнський національний педагогічний університет ім. К. Д. Ушинського, вул. Старопортофранківська, 26, м. Одеса, Україна, 65020
E-mail rudenkoj@gmail.com

УДК 004.01:378.11
DOI: 10.15587/2313-8416.2015.45056

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ВИЗНАЧЕНЬ, ПОНЯТЬ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ОБ'ЄКТОМ ТА СУБ'ЄКТОМ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗГІДНО МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ

О. В. Матвійчук-Юдіна

Стаття охоплює основні проблеми інваріантності тлумачення понять, пов'язаних з підвищенням якості освіти у вищих навчальних закладах України. Наведено приклади основних визначень, згідно міжнародних стандартів ISO 9001-10. Охарактеризовано взаємозв`язок оптимізації політики міжнародних стандартів в освіті, досліджено їх вплив на стратегію розвитку вищої освіти України
Ключові слова: *якість освіти, продукт освітньої послуги, стандарти вищої освіти, вимірювальні процеси*

This article involves basic problems of interpretation invariance of concepts regarding improving the quality of education in institutions of higher education in Ukraine. It gives an example of essential determinations, according to the international standards ISO 9001-10. It shows and describes the correlation between optimization of regulatory policy and international standards in order to improve the strategy of higher education development in Ukraine
Keywords: *education quality, product of educational area, higher education standards, measuring processes*

1. Вступ

Сучасна система вищої освіти України перебуває у перехідному стані формування та удосконалення стандартів якості вищої освіти. Напрями та завдання державної освітньої системи сьогодення спрямовані на підвищення якості фахової освіти і освітніх процесів на основі відповідності вітчизняним та світовим вимогам й стандартам. Суспільство сьогодення нашої держави вимагає від освітньої галузі високого рівня якості вищої освіти та її адаптації до світового попиту, інноваційно-творчих і науково-навчальних вимог, що обумовлює професійне спрямування і альтернативність, багатоваріантність рішень в сучасних умовах інтеграції України до світової спільноти.

2. Постановка задачі

Сучасний етап розвитку вітчизняної освіти, гостро потребує визначення пріоритетних управлінських рівнів й певних дій з умов адаптації вищої освіти до міжнародних стандартів і вимог ринку послуг. Обґрунтування стандартизації процесів та можливість надання їм динамічності управління не можливо уявити без розробки, опису, впровадження процедури етапності створення такої системи: встановлення і визначення мети, задач, базових визначень (тлумачення) продукту освітньої діяльності, комплексу процесів й послуг вищих навчальних закладів (ВНЗ) дозволить підвищити якість загальної і професійної підготовки фахівців, а також забезпечить високий рейтинг ВНЗ України на міжнародній арені.

Встановлення стандартизованих понять та визначень підвищення якості освіти, деталізації підходів щодо впровадження міжнародних стандартів у ВНЗ, визначення процесів освітньої діяльності, створених на відповідних методах і моделях, формування основних вимог до основних процесів ВНЗ є актуальною задачею.

Визначені процеси є основою освітньої діяльності ВНЗ професійного та галузевого спрямування.

На погляд автора, до першочергових проблем належать наукове обґрунтування й конкретизація поняття «**якість освіти»**, надання узагальненого тлумачення понять: **«освітня послуга», «предмет освітньої послуги», «якість послуги»,** які є базовими ознаками при адаптації кожного міжнародного стандарту серії ISO 9001-10 до освітніх процесів ВНЗ України.

Метою статті є вперше розробити стандартизований підхід до взаємодії суб'єктів та об'єкту процесу освітніх послуг згідно міжнародного стандарту ISO 9001, а також вперше ввести визначення та поняття: об'єкт освітньої послуги, суб'єкти освітніх послуг, продукт освітніх послуг, якість продукту послуг, характеристики якості об'єкту освітньої послуги, провести процес та систему вимірювання якості, оцінки якості і сукупність оцінок якості, коригувальні дії в системі менеджменту якості освіти згідно вітчизняних вимог.

В роботі проводяться дослідження визначень щодо впровадження системи менеджменту якості у ВНЗ, розглядається аналіз умов формування системи послуг на основі стандартизації освітніх процесів кафедри (інституту).

3. Загальний аналіз проблеми

Сучасні стандарти серії ISO 9001-10 – це модель системи менеджменту, яка повинна визначати загальну методологію організації освітніх процесів, встановлювати політику якості визначеного продукту діяльності, забезпечувати планування, класифікацію освітніх ресурсів, визначати систему доступу і правила надання освітніх послуг, впроваджувати встановлені політикою якості практичні правила та вимоги, щодо використання та мінімізації оцінки ризиків в контексті забезпечення безперервності освітніх процесів. У процесі впровадження стандарту створюється так звана система менеджменту якості (СМЯ) ВНЗ.

Основна ідея впровадження стандарту ISO 9001:2000 – допомогти комерційним та державним господарським організаціям вирішити достатньо складне завдання: забезпечення підвищення якості продукції та послуг з умов організації безперервності бізнес процесів ВНЗ. Кожна організація має за мету стабілізацію та поширення переліку своїх послуг на світовому ринку праці. Таким чином поєднання професійно-виробничих процесів підприємства та їх адаптація до стандартів світового банку вимог є обов'язковою та актуальною проблемою. Підкреслю, ще раз: зазначений стандарт ISO 9001:2000 є загальним для різних типів підприємств, та безпосередньо не адаптований до ВНЗ України. Дана «загальність», ускладнює впровадження СМЯ для кожного конкретного ВНЗ.

4. Аналіз останніх досліджень і публікацій

Сучасні провідні світові науковці різних галузей досліджують і надають ознаки, тлумачення названих вище понять по-різному. Оскільки сьогодні проблеми підвищення якості освіти та якості освітніх послуг, реформування професійної освіти в Україні - є на сучасному етапі інформатизації суспільства та Держави, одним з пріоритетних питань, що гостро стоїть перед педагогічною елітою та керівництвом МОН України. Про що свідчать велика кількість публікацій з даної теми, серед яких можна виділити публікації наступних науковців: Романенко Ю. А., Яфонкіну Ю. П., Хлебнікову Т. М., Кільову Г. О., Віткіна Л. М., Векслера Е. М. та інших.

Але, незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених концептуальним підходам до розробки і впровадження системи менеджменту якості освіти в системі вищої освіти, потребують подальшого дослідження і розгляду

5. Стандартизація – вимоги сучасних вищих навчальних закладів

Аналізуючи світовий попит, та на думку автора базовою проблемою є відсутність визначення таких понять, як **«послуга»** та **«продукт послуги»**, при впровадженні одного і того ж типу стандартів до різних галузей професійної діяльності.

Так наприклад стандарт, що розглядається в даній статті ISO 9001 впроваджується одночасно до промисловості м'ясної продукції так і до авіаційної галузі. Найвищою ознакою якості послуг є акредитація кожного аеропорту, на надання якості послуг згідно ISO 9001-10, а також кожний якісний продукт харчування повинен мати на своїй упаковці логотип-знак серія ISO.

Однак для промисловості харчування **«продукт послуг»** жорстко визначено. Це визначення несе не тільки термінологічний опис, а й чітко обґрунтовані показники якості: (хімічні, кількісні, кількісні за рецептурою, масою, тощо.) Нажаль, провідні світові організації – BUREAU-VERITAS, TUEV-NORD, на котрих ООН поклало функції впровадження та акредитацію підприємств з різними формами власності, не надало до даного часу визначення поняття – **«продукт освіти»**. Повна та послідовна система менеджменту якості освіти, в європейському розумінні, відсутня в українській вищій школі.

«Послуга» в загальному випадку являє собою певну роботу (предмет послуги), що виконується ким не будь (суб'єкт послуги) на користь когось (об'єкт послуги). Таким чином, послуга -це робота, що розглядається і виступає як товар та характеризується трьома моментами: «суб'єкт» – «об'єкт» – предмет. Саме характер процесу - робота товару виділяє галузь послуг з інших галузей діяльності, для яких притаманний «предметний» характер товару [1].

Якість освіти та її складових порівнюють з базовими уявленнями, нормами, стандартами (заплановані цілі навчання і виховання ", потреби громадян,

підприємств, суспільства і Держави). Особистісне спрямування освіти зумовлює потребу інтегровано оцінювати якість освіти в єдності індивідуальних характеристик особистості, педагогічних показників організації освітнього середовища та соціальних параметрів функціонування освітніх систем. Там, де неможливо чітко зафіксувати результати освіти, там і аналіз, і управління не може бути чітким; воно має здогадний, приблизний, орієнтовний характер [2].

Ознаки якості як сукупності споживчих властивостей надають як пропозиції фірми на ринку, що визначають в кінцевому підсумку вибір споживачем постачальника. Проблема підвищення якості може бути вирішена тільки при спільних зусиллях держави, місцевих органів управління, керівників і членів трудових колективів. Важливим моментом моделі системи менеджменту якості освіти (СМЯО) є присутність сильного зв'язку між якістю та ринковими проблемами: більш висока якість набувається залученням більш здібних студентів та наймом викладачів більш високої якості, залученням більшої кількості грантів, орієнтованих на ринок. Це дає змогу приймати комерційно орієнтовані підходи типу TQM в такому секторі, як вища освіта [3].

Поняття ж «якість освіти» з погляду споживачів освіти, тоді кожний окремий суб'єкт матиме своє визначення. Для студента освіта якісна, якщо вона сприяє розвитку його особистості й професійної кар'єри. Для роботодавця освіта якісна, якщо підготувала компетентного працівника. Для суспільства освіта якісна, якщо вона формує особистість, здатну до ефективної соціальної життєтворчості й т. п. [4].

В Україні, на відміну від розвинених європейських країн, практики гарантування якості освіти через участь у цьому процесі незалежних акредитаційних органів не існує, успішне запровадження такої практики повинне відбуватися у кілька етапів: нормативно-правового забезпечення; створення органів з гарантій якості освіти; контроль за діяльністю створених органів. Кожен етап має передбачати вживання відповідних заходів. На першому етапі, необхідно за участю МОН, представників ВНЗ та громадських організацій розробити та прийняти Закон України «Про акредитаційні органи з гарантій якості освіти в Україні», розробити державні стандарти і рекомендації гарантії якості вищої освіти, які відповідатимуть європейським стандартам та передбачатимуть як вимоги до якості самої освіти, так і до діяльності створених акредитаційних органів із гарантії якості освіти.

На другому етапі необхідно створити реєстр акредитаційних органів з гарантій якості вищої освіти та забезпечити впровадження затверджених стандартів якості, сформувати прозорі оцінювальні процедури й їхню відповідність європейським стандартам якості та цілям акредитації. Для більш об'єктивного контролю успішності студентів у засвоєнні змісту освіти, необхідно поряд з власним внутрішнім оцінюванням, здійснювати зовнішній (незалежний) стандартизований контроль успішності, побудований за єдиною для всіх технологією оцінювання, що становить на сьогодні ще одну з проблем оцінки якості освіти [5].

Слід зазначити нові підходи влади до вдосконалення національної системи освіти, пошуку ефективних шляхів підвищення якості освітніх послуг, апробації та впровадження інноваційних педагогічних систем, реального забезпечення рівного доступу всіх її громадян до якісної освіти, можливостей і свободи вибору в освіті, модернізації змісту освіти і організації її адекватно світовим тенденціям і вимогам ринку праці, забезпечення безперервності освіти та навчання протягом усього життя, розвитку державно-громадської моделі управління [6].

В свою чергу, Міністерство освіти і науки України, впроваджуючи заходи щодо підвищення якості надання освітніх послуг, що міститься у Стратегії реформування вищої освіти в Україні до 2020 року та створення Дорожньої карти освітньої реформи «Європейська інтеграція вищої освіти України в контексті Болонського процесу» встановлює п'ять головних принципів досягнення мети якості освітніх послуг. Перший – це людино-центричність, тобто намагання концентруватися довкола окремих людей, які залучені в системі вищої освіти, другий – це наукова обґрунтованість стратегії – використання наукових методів в обґрунтуванні цілей, завдань, ресурсів тощо. Третій – це готовність учасників процесу реформування вищої освіти до системних змін, наступні принципи – це реалістичність цілей та послідовність кроків, заходів [7].

При розгляді цих документів виникає достатньо професійних питань з їх подальшої реалізації.

Наприклад, введення поняття «людино-центричність». Даний термін визначає шляхи розвитку та групування освітніх процесів навколо тільки певного визначеного типу людей, надання освітніх послуг навколо визначених лідерів освіти. Не зрозумілі процедури та правові засади визначення цього лідерства. На думку автора повинні враховуватись такі чинники, як національна духовність, науковий та освітній професіоналізм за міжнародними вимогами і стандартами, визнання науковими школами в Україні та в світі, відповідність загальнодержавним принципам єдності, тощо. Зрозуміло, що такі вимоги достатньо складно вмістити до кількісних юридичних показників, а також постають нові питання: яким чином юридично буде визначено соціально-професійний статус лідера освіти? Як кількісно встановити готовність учасників освітнього процесу до реформування вищої освіти та до системних змін.

Однак зрозуміло, що даний підхід є стратегічним і загально концептуальним. Він потребує реформування законодавчої бази та формування нової нормативно-правової бази освіти, введення сучасних професійних вимог до кадрового складу, що збалансовані юридично, нових ліцензійних вимог до технічного оснащення ВНЗ, тощо.

Дієвим засобом забезпечення високої якості освіти є моніторинг. Інструментом моніторингу науковцем розроблена кваліметрична модель оцінки якості університетської освіти [8].

Раніше оцінювалася якість підготовки випускників ВНЗ власне закладом, тому що відсутня була система зовнішньої оцінки якості освіти. Тепер на

сучасному рівні системи вищої освіти набуває необхідність створення прозорої та об'єктивної системи оцінювання якості освітніх послуг за участю споживача, оскільки саме споживач є найбільш зацікавленою стороною в підвищенні якості освіти.

Однак переходячи до конкретної площини реалізації процесів впровадження стандартів ISO, автор статті констатує той факт, що на даний час відсутня не тільки методологія і модель адаптації міжнародних стандартів до ВНЗ, але і низка базових визначень процесу освітньо-професійної адаптації.

Ґрунтуючись на попередніх дослідженнях, а також для подальшого розвитку теоретичних засад розробки сучасної методології впровадження системи стандартів серії ISO, автором запропоновані наступні визначення та їх зміст:

«Знання» – це продукт освітньої діяльності вищого навчального закладу, що має складові згідно вимог встановлених Державним стандартом вищої освіти з різних напрямів спеціальності.

«Освітня послуга» – це процес діяльності, що обумовлює організацію та впровадження всіх освітніх процесів, які направлені на передачу і засвоєння певних знань від викладача до студента.

Таким чином – «якість освіти», може бути визначена, як обов'язкова характеристика надання «освітніх послуг» ВНЗ.

«Якість освіти» або **«Якість освітньої послуги»** - це кінцева характеристика з певними властивостями об'єкту освітньої діяльності. Вони повинні на кінцевому етапі задовольняти потреби користувача або замовника.

З цього виникає визначення наступного значення **«Об'єкту освітньої діяльності».**

На погляд автора **«Об'єктом освітньої діяльності»** можна вважати знання, що мають сукупність відповідних їм характеристик. А **«Суб'єкти освітньої діяльності»** - це освітній підрозділ навчального закладу – кафедра і студенти.

Згідно «Закону України «Про вищу освіту» кафедра – це **«юридичний суб'єкт освітньої діяльності»** і **«фізичний суб'єкт освітньої діяльності»**, оскільки кафедра це група викладачів, які беруть участь в освітньому процесі.

Таким, чином автор робить акцент на фіксуванні якості освіти при наданні освітніх послуг на першій платформі взаємозв'язків *суб'єктів освітньої діяльності: викладач (кафедра) – студент (користувачі й замовники).*

Держава з кожним роком намагається удосконалити якість вищої освіти України впроваджуючи при цьому різні реформи в освітньому процесі. Починаючи з 1998 року, запроваджено сукупність державних стандартів вищої освіти в Україні, були прийняті ряд нормативних документів: постанови Кабінету Міністрів України № 65 «Про ступеневу освіту», № 1247 «Про державні стандарти вищої освіти», наказ МОН № 285 «Про вимоги до державних стандартів» та інші.

Згідно зі ст. 15 Закону України «Про освіту»: «державні стандарти освіти встановлюють вимоги до змісту, обсягу і рівня освітньої та фахової підготовки в Україні. Вони є основою оцінки освітнього та освітньо-кваліфікаційного рівня громадян незалежно від форми одержання освіти» [9].

Таким чином, зберігаючи досягнення минулих десятиліть, Україна сьогодні намагається одночасно адаптуватися до сучасних вимог і міжнародних стандартів якості.

Тим більш актуальною стає завдання послідовного професійного розвитку створеного постановою Кабінету Міністрів України від 2014р. Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, що має на меті розробку та впровадження загальнодержавної політики освітнього простору у сфері забезпечення якості вищої освіти держави [10].

Національне агентство контролюватиме якість освіти у вишах, формуватиме перелік спеціальностей, розроблятиме стандарти вищої освіти, акредитуватиме спеціальності, навчальні програми, спеціалізовані вчені ради та установи оцінювання якості [11].

Агентство визначить критерії оцінювання якості освіти, які дозволять сформувати рейтинг вищих навчальних закладів.

Відтепер кожний навчальний заклад буде змушений доводити, що він надає справді якісні знання.

В рамках інноваційного розвитку освіти України одним з ключових оновлень є участь споживача в оцінці якості освітніх послуг.

Питання якості освітніх послуг турбує і роботодавців. Так на думку команди фахівців проекту Темпус "TRUST"1, повна та послідовна система забезпечення якості освітніх послуг, згідно міжнародних стандартів повністю відсутня в країні або частково реалізована ВНЗ у формі організації зв'язку між освітніми процесами, у виконанні процедур моніторингу якості, які виконуються на основі однакових критеріїв для всіх університетів. Спостерігається відсутність професійної спрямованості. Найголовніше ж те, що немає жодних методологій і критеріїв стратегічного планування розвитку університетів, а також фіксації професіональної мети для підвищення рівня якості освіти та послуг (Стратег. ТЕМПУС Пропозиції команди проекту Темпус "TRUST"1, щодо забезпечення якості вищої освіти України) [12].

Послуга в нашому випадку може бути товаром, що не матеріальний, являє собою систему знань, інформації, вмінь, навиків, які використовуються в цілях задоволення різноманітних освітніх потреб особистості, суспільства, Держави.

Якість освіти – це ключовий фактор в невидимому змаганні між країнами, бо якість продукції та послуг визначається тим, як менеджери, вчителі, робітники, інженери і економісти думають, діють і приймають рішення відносно якості [13]. Впровадження методів менеджменту якості в освіті має великі переваги перед існуючою практикою.

Філософія загального менеджменту якості (TQM), яка була успішно сприйнята комерційними організаціями, визнається в цілому як шлях в правильному напрямку.

Сучасні тенденції застосування методів менеджменту якості в освіті в основному зупиняються на двох формах:

1) розробка та впровадження систем менеджменту якості освітніх послуг на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 [14];

2) участі навчальних закладів в національних конкурсах з якості на основі моделі ділової досконалості [15].

Процеси акредитації акцентуються суто на “вхід” та “вихід” освітньої системи навчального закладу, а підхід на платформі TQM (загального менеджменту якості) впроваджує і удосконалює три стадії – вхід, процеси, вихід.

Впровадження методів системи менеджменту якості (СМЯ) – це стратегічний інтегрований підхід, що включає в себе всі три зацікавлені сторони – співробітників, споживачів та третьої сторони – спонсорів.

Існують також три важливих причини, які пояснюють прихід систем менеджменту якості в аудиторії:

1. Навчання та викладання повинні приносити задоволення.

2. Вдосконалення систем та процесів освіти.

3. Надання необхідних знань та навичок в умовах ринкових відносин.

Під час огляду стану менеджменту якості в вищих навчальних закладах США та Великобританії стверджується: роль, яку відіграє якість у вищій освіті, стає все важливішою в міру того, як зростає ринкова орієнтація, оскільки вона не залишає учбовим закладам іншої альтернативи, крім покращення якості при зростанні ефективності [16].

Що стосується впровадження систем менеджменту якості в освіту (СМЯО), то на погляд автора освітня послуга належить до комплексних нетоварних послуг, тобто до діяльності, яка перш за все складається з підготовки пропозицій освітнього продукту у вигляді живої праці: сукупності знань, умінь, навичок, що подаються «кафедрою»: лекціями, семінарськими практичними та іншими видами занять, або у вигляді суспільної праці: підготовки монографій навчально-методичних комплексів та ін. Автор визначає наступне, що на якість освітніх послуг впливають такі фактори, як: якість педагогічного та інженерно-технічного складу ВНЗ, якість навчально-методичних комплексів та навчальних програм, якість та забезпеченість інформаційними ресурсами і т. д. Якісні зміни одного з визначених чинників можуть привести до зросту якості надання освітніх послуг.

Але такою характеристикою системи вищої освіти ні в якому разі не можна перекреслити потребу в якості, яка відкриває шлях до вдосконалення.

Наступною проблемою є вибір шкали та способу вимірювання відповідності стандартам. Провідні світові організації – BUREAU-VERITAS, TUEV-NORD на сьогодні не визначили що є **вимірюванням в освітньому процесі згідно міжнародних стандартів ISO 9001?** На думку автора вимірювальний процес в освіті полягає у визначенні кількісних значень тих чи інших властивостей, характеристик якості, сторін досліджуваного об'єкта, в нашому випадку – **«знань»**. Важливою стороною процесу вимірювання є методика його проведення. Вона являє собою сукупність прийомів, що ґрунтуються на певних принципах і засобах вимірювання. Під принципами вимірювання в даному випадку розуміють якісь знань, що лежать в основі вимірювання. Наявність суб'єкта (викладачів), який проводить вимірювання, не завжди є обов'язковою. В теперішніх умовах глобального розвитку інформаційного суспільства викладач може й не брати особистої участі в процесі вимірювання. Дана процедура виконується комп’ютерною програмою автоматичної інформаційно-вимірювальної системи.

Д. І. Менделєєв підкреслював, що "наука починається з того моменту, коли починають вимірювати". А відомий англійський фізик В. Томсон (Кельвін) указував на те, що "кожна річ відома лише настільки, наскільки її можна виміряти"

На думку автора, сьогодні оптимальним для вимірювання рівня вищої освіти є підхід, який би поєднував визначення відповідності стандартам, що встановлюють певні рамкові мінімальні вимоги та властивості щодо якості освіти.

МОН України спробував визначити поняття «Якісь освіти», вперше у листопаді 2007 р. у «Проекті Державного стандарту вищої освіти «Вимоги до підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр» (Пояснювальна записка): «Якість освіти досягається виконанням державних вимог до кадрового, навчально-методичного, матеріально-технічного забезпечення навчального процесу, до організації практик, професійної підготовленості бакалавра, підсумкової державної атестації бакалавра» тощо, що відображається так званою “петлею якості”. "Петля якості", визначення якої надає стандарт ISO-9001 [17].

Вона містить етапи, на яких повинна забезпечуватися якість підготовки фахівців з вищою освітою, і має недолік у відсутності зворотних зв’язків, щодо впливу на ефективність і корекцію освітніх процесів, не є повним переліком напрямів освітніх процесів, і не має етапів щодо підвищення якості освітньої послуги.

Застосування такого стандарту унеможливлює здійснення процесів виміру освітньої послуги на платформі СМЯ. Стоїть проблема у наданні остаточної кількісної оцінки якості освітньої послуги і головне, її кінцевому результату – виготовлення власної продукції – знань.

Остаточний етап виготовлення університетом власної продукції – є вимір якості освітньої послуги та його кількісна фіксація та заздалегідь потрібно врахувати корекцію у разі її не відповідності. Кількісна характеристика рівня надбаних знань, навичок і є оцінкою якості освіти або якості освітньої послуги.

На погляд автора ВНЗ, що прийняв стандарт спільно з BUREAU-VERITAS повинні розробити реєстр показників і критеріїв якості виконання освітньої діяльності кожної кафедри і підрозділу, а також створити загальні методи оцінки та корекції, розробити показники і критерії якості дій науково-педагогічного складу, розробити загально університетські показники і критеріїв якості процесів СМЯ ВНЗ, а також методів їх оцінки та корекції.

6. Результати дослідження

Автор показав в своїй роботі недоліки по впровадженню стандарту якості ISO 9001 по управлінню якості освітніх послуг. BUREAU-VERITAS сертифікував Національний авіаційний університет по СМЯ і надав сертифікат, але, на жаль, він досі не адаптований до діяльності вищої освіти. Щорічна перевірка зовнішніми аудиторами BUREAU-VERITAS звітує щодо недоліків в підвищенні рівня якості освіти фахівців з інформаційних технологій. Дана міжнародна організація досі не визначила критерії оцінки якості навчання даних фахівців. Автор в рамках ISO і СМЯ перераховує впроваджені стандартні міри які існують: моніторинг якості відвідування занять, моніторинг здачі практичних і лабораторних, моніторинг модульного контролю, взаємозв'язок студента з викладачами, листи батькам, додаткові заняття і консультації, обумовлюючи, що дані показники впливають на якість освітньої послуги. Дана міжнародна організація не вказує на додаткові методи і заходи вживання щодо поліпшення якості навчання студентів. Автором запропоновано сертифікувати по системі якості 9001 всі школи з якими співпрацює університет. Щоб університет якісно готував студентів необхідно здійснювати сертифікацію і атестацію BUREAU-VERITAS тих шкіл, з якими співпрацює університет на договірній основі. А виявляється, що жодна школа України не сертифікована.

Адаптація стандартів ISO управління якістю послуг до вищої освіти, стоїть у світовій ідеології як по наданню допомоги організації в поліпшенні якості освітньої послуги до того ж вона не адаптована до освітнього процесу вона призвела до того що ми покращуємо якість діловодства а не якість самої послуги. Таким чином виникло протиріччя між розповсюдженням стандарту як документу - стандарту в допомогу розвитку організації в підвищенні якості послуги і протиріччя не сприймається бо це було зведено до науки діловодства, тому замовник та школи відмовляються і не сприймають і не сертифікуються.

Автор підкреслює унікальність власного дослідження в тому, що освітня послуга заключається у передачі знань і продуктом надання освітніх послуг є знання, які передаються від кафедри до студента. Власне, знання, котрі зафіксовані вітчизняним стандартом: вміннях, навичках і прописані в трьох рівнях стандартів освітньо-кваліфікаційних характеристиках (ОКХ), освітньо-професійних програмах(ОПП) і тестуваннях.

Тестування – згідно третього рівня стандартів – це моніторинг на базі чого повинен проводитися зріз знань студентів. Моніторинг надання послуги згідно встановлених стандартів ОКХ і ОПП – це є опис продукту якості надання послуг. І яким повинен бути стандарт якості послуг. Автор показав, що BUREAU-VERITAS не адаптував стандарт якості освітніх послуг до міжнародних стандартів, а призвело впровадження даного стандарту в Національному авіаційному університеті підвищення якості діловодства. Автором розроблені методи були впроваджені, був здійснений постійний моніторинг, що має вплив на підвищення якості знань, і це відображається в комплексних контрольних роботах (ККР) зроблених протягом чотирьох років впровадження СМЯ.

Стандарти по управлінню якості послуг мають рекомендаційний характер. Автор підкреслює, що BUREAU-VERITAS повинен визначити що є для закладу освіти власним продуктом освітньої послуги.

7. Висновки

Автором вперше розроблено стандартизований підхід до взаємодії суб'єктів та об'єкту процесу освітніх послуг згідно міжнародного стандарту ISO 9001, а також вперше введено поняття та визначення: об'єкт освітньої послуги, суб'єкти освітніх послуг, продукт освітньої послуги, якість продукту послуг, характеристики якості об'єкту освітньої послуги, визначено поняття оцінка та сумарна оцінка якості, що є процесом та системою вимірювання якості, визначено процедуру коригувальних дій в системі менеджменту якості освіти.

У роботі розглянуто основні проблеми інваріантності тлумачення понять, пов'язаних з підвищенням якості освіти у вищих навчальних закладах України. Наведено приклади основних визначень, згідно міжнародних стандартів ISO 9001-10, що є платформою освітніх процесів і впливають на розвиток вищої освіти в Україні.

Література

1. Жуков, В. К. Управление качеством в системе непрерывного педагогического образования [Текст] / В. К. Жуков // Стандарты и качество. – 2002. – № 9. – С. 74–77.

2. Романенко, Ю. А. Якість освіти: суть поняття та оцінювання. [Текст] / Ю. А. Романенко // Вісник Донецького інституту соціальної освіти. – 2010. – № 6. – С. 49–54.

3. Векслер, Е. М. Менеджмент якості: ентропійний і статистичний підходи. [Текст] / Е. М. Векслер // Навчально-методичний посібник. Наша справа. – 2004. – № 7. – С. 265.

4. Кільова, Г. О. Якість освіти як ключова категорія менеджменту освіти [Електронний ресурс] / Г. О. Кільова // Освіта та педагогічна наука. – 2012. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/OsDon_2012_5-6_5.pdf

5. Яфонкіна, І. П. Проблеми оцінювання якості освіти в Україні в контексті Державної політики [Електронний ресурс] / І. П. Яфонкіна. – 2013. – Режим доступу: http://pap.in.ua/3-2_2013/7/Yafonkina%20I.P..pdf

6. Закон України N 1556-VII від 01.07.2014 Про вищу освіту, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2984-14

7. Проект Стратегії реформування вищої освіти в Україні до 2020 року [Електронний ресурс]. – 2014. – Режим доступу: http://mon.gov.ua/.../HE%20Reforms% 20 Strategy%2011_11_2014.pdf

8. Хлєбнікова, Т. М., Кваліметричний підхід до вивчення якості вищої освіти [Текст] / Т. М. Хлєбнікова // Теорія та методика управління освітою. Електронне наук. фах. видання. – 2004. – С. 9.

9. Про освіту: Закон України № 1144-XII [Текст]. – Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 34. – С. 451.

10. Проект постанови КМУ "Про утворення Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти" [Електронний ресурс]. – 2014. – Режим доступу: http:// mon.gov.ua/.../Проект%20постанови%20КМУ%20про%20

11. Постанова КМУ: Про затвердження Положення про Міністерство освіти і науки України, від 16 жовтня

2014 р. [Електронний ресурс]. – № 630. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/630-2014-%D0%BF

12. Концепція забезпечення якості вищої освіти України TEMPUS [Електронний ресурс]. – 2013. – Режим доступу: http://theologia.ucu.edu.ua/.../392-koncepcija-zabezpechennja-jakosti-vyshcho

13. Віткін, Л. М. Місце України у світовій та європейській якості [Текст] / Л. М. Віткін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002. – № 3(18). – С. 43–49.

14. Матеріали міжнародної організації стандартизації [Текст]. – ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001.

15. Кеменейд, З. Что требует бизнес и что дает вуз. [Текст] / З. Кеменейд, П. Гарр // Стандарты и качество. – 2001. – № 10. – С. 30–33.

16. Юдін, О. К. Методологічний підхід впровадження системи менеджменту якості з урахуванням інформатизації освітніх процесів. [Текст] / О. К. Юдін, О. В. Матвійчук-Юдіна // Наукові записки: Збірник наукових статей. – 2008. – № 75. – С. 244–253.

17. Матеріали 4-ої щорічної міжнародної конференції "Розбудова менеджмент-освіти в Україні", CEUME [Електронний ресурс]. – 2002. – Режим доступу: http://deming.com.ua/index.php?id=61

References

1. Zhukov, V. K. (2002). Quality managing in uninterrupted pedagogue system of education. Standard and quality, 9, 74–77.

2. Romanenko, Y. A. (2010). Education quality: point of understanding and estimation. Bulletin of Donetsk Institute of Social Education, 6, 49–54.

3. Veksler, E. M. (2004). Management of quality: entropic and static approach. EMB, 7, 265

4. Kilóva, G. O. (2012). Quality of education as a key category of education management. Available at: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/OsDon_2012_5-6_5.pdf

5. Yafonkina, I. P. (2013). Problems of education quality in Ukraine as Sate policy. Available at: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/OsDon_2012_5-6_5.pdf

6. Law of Ukraine. 1556-VII circa 01.07.2014 About higher education. Available at: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2984-14

7. Higher education reforming strategy in Ukraine till 2020. K. 2014. Available at: http://mon.gov.ua/.../HE%20Reforms%20Strategy%2011_11_2014.pdf

8. Khlebnikova, T. M. (2004). Qualimetric approach to higher education quality research, 9. Available at: http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11hleqhe.p

9. On Education: Law of Ukraine № 1144-XII (1991). Bulletin of the Supreme Soviet of the USSR, 34, 451.

10. Project of Statement by Cabinet of Ministers of Ukraine “About creating National Higher Education Quality Provision Agency” (2014). Available at: http://mon.gov.ua/.../Проект%20постанови%20КМУ%20про%20

11. Statement of Cabinet of Ministers: About approving the Principle of Ministery of Education (2014). Kyiv, 630. Available at: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/630-2014-%D0%BF

12. Conception of providing higher education quality in Ukraine TEMPUS 2013. Available at: http://theologia.ucu.edu.ua/.../392-koncepcija-zabezpechennja-jakosti-vyshcho

13. Vitkin, L. M. (2002). Place of Ukraine in the World and european quality. Standardisation, sertification, quality, 3 (18), 43–49.

14. International Standard Organisation materials. ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001.

15. Camanade, Z., Garr, P. (2001). What demands business and what university gives. Standards and quality, 10, 30–33.

16. Yudin, O. K., Matviichuk-Yudina, O. V. (2008). The methodological approach implementing a quality management system based informatization of educational processes. Scientific notes: Collected articles. Publishing NPU. Dragomanov, 75, 244–253.

17. Materials of the fourth annual international conference CEUME (2002). Available at: http://deming.com.ua/index.php?id=61

Рекомендовано до публікації д-р пед. наук Зарубінська І. Б.
Дата надходження рукопису 18.05.2015

Матвійчук-Юдіна Олена Василівна, старший викладач, пошукач, кафедра журналістики, Національного авіаційного університету, пр. космонавта Комарова, 1, м. Київ, Україна, 03065
E-mail: metalen3@ukr.net