

Міжнародні стандарти як інструмент управління якістю освіти в Україні та США

Наталя Рідей, С. Паламарчук, Дмитро Шофолов

У статті проаналізовано структуру та зміст стандартів України та США у сфері забезпечення й управління якістю освіти. Визначено нормативно-технічну та організаційну базу регулювання якості освіти в Україні та США.

Ключові слова: якість освіти, стандартизація, управління освітою, регулювання якості освіти

Україна активно підтримує політику інтеграції в міжнародні та європейські структури, тому в 1993 р. стала членом Міжнародної організації ISO. З метою удосконалення національної системи стандартизації, наказом Держспоживстандарту України у 2008 році створено Технічний комітет стандартизації. Якісна освіта розглядається світовим співтовариством як інструмент соціальної та культурної злагоди й економічного зростання. Потреби інтеграції України до світового освітнього простору зумовлюють необхідність розв'язання низки проблем щодо модернізації професійної підготовки кадрів та нормативно-технічного регулювання у сфері освіти. Саме тому вивчення зарубіжного досвіду стандартизації може бути корисним для українських освітян.

Європейська асоціація забезпечення якості у вищій освіті (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) розробила Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості вищої освіти в Європейському просторі (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) [6]. Дотримання цього стандарту є однією з умов приєднання до Болонського руху та надає рекомендації вищим навчальним закладам щодо підвищення якості освітніх послуг [1].

Другим за вагомістю у світі є американський стандарт ASQ Z1.11-2002 Стандарти забезпечення якості – Керівні вказівки щодо використання ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 в освітніх і навчальних організаціях (з англ. Quality assurance standards – Guidelines for the application of ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 to education and training institutions) [7]. Стандарт містить пояснення і рекомендації з виконання вимог Q9001-2000 (американського аналогу міжнародного стандарту ISO 9001:2000) в освітніх установах.

Мета статті – структурно-порівняльний аналіз стандартів України і США у сфері забезпечення й управління якістю освіти. Завдання статті: проаналізувати зміст, структуру стандартів України та США в сфері забезпечення і управління якістю освіти та надати дані їм порівняльну характеристику; встановити чинну нормативно-технічну та організаційну базу регулювання забезпечення освіти на надання освітніх послуг в Україні та США.

Питанням стандартизації у сфері освіти займалися такі вчені як: І. П. Анненкова, В. П. Андрущенко, В. І. Байденко, В. П. Беспалько, І. Ф. Бех, О. М. Ельбрехт, І. А. Зязюн, В. С. Лутай, М. В. Кісіль, Н. Г. Ничкало, В. Л. Петренко, С. О. Терепищій, Н. А. Фоменко. Зокрема, в публікаціях розглядалися домінуючі сьогодні підходи до встановлення та розуміння стандартів у галузі вищої освіти [2], визначені різні підходи до проблеми стандартизації освіти в Україні та за кордоном [3], а також основні вимоги їх вирішення: збереження і примноження

національних освітніх традицій; підпорядкування суспільним, економічним, політичним законам сьогодення у контексті розвитку світових освітніх систем; здатність або спроба забезпечувати рух на випередження, прогнозування й моделювання, розвитку інноваційності [4, 5].

Проте ще не було проведено компаративного дослідження американських і європейських (або розроблених на основі європейських) стандартів якості, які застосовуються до освіти, а саме американського стандарту ASQ Z1.11–2002 Забезпечення якості. Керівництво по застосуванню ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 до освіти і навчальних закладів (далі ASQ Z1.11–2002) та національного стандарту ДСТУ-П ІВА 2:2007 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (прийнятий 28.09.2009 р./вступив в дію з 1.07.2011 р. (далі ДСТУ-П ІВА 2:2007)).

Можемо відзначити подібність структури та змісту обох стандартів, проте існує й низка відмінностей.

Сфера застосування. Вступ та положення, які визначають сферу застосування, мають тотожне цілепокладання в обох стандартах, проте в українському стандарті більш детально розписані загальні положення і принципи управління якістю в освіті.

Нормативні посилання. ASQ Z1.11–2002 має лише одне посилання на стандарт-словник, тоді як ДСТУ П-ІВА 2:2007 керується двома. *Терміни та визначення.* Терміни та визначення американського стандарту більш розширенні та включають: зацікавлені сторони, цільові групи населення, спеціальні інструкції для потенційних клієнтів.

Система управління якістю. Американський стандарт більш обґрунтовано розкриває управління системами та процесами; загальні вимоги до документації; використання принципів менеджменту якості; тоді як український включає лише загальні настанови та вимоги до ведення документації. Американський стандарт, порівняно з українським, доступніше трактує основні вимоги до моніторингу діловодства та до документації, акцентує увагу на принципах менеджменту якості у цій сфері. Їх важливими особливостями є орієнтування на споживача та зацікавлені сторони, залучення до прийняття рішень, окрім керівників, адміністрації, усіх учасників навчально-виховного процесу на всіх рівнях. Також слід звернути увагу на системний та процесуальний підходи у проведенні моніторингу ефективності систем управління якістю у сфері освіти. Поряд з цим в українському стандарті значна увага приділяється контролю за документообігом без розгляду ефективності прийняття управлінських рішень у сфері якості.

Відповідальність керівництва. Стандарт ASQ Z1.11–2002 ґрунтовніше розглядає головні аспекти адміністративної відповідальності в освітній галузі. Обидва стандарти формулюють зобов'язання керівництва, принципи та підходи їх дотримання, супроводжувальні процеси, проте український стандарт розглядає лише деякі стратегії без акцентування на необхідності визначення критеріїв оцінки та розроблення процедури встановлення ефективності системи управління якістю у сфері освіти. В українському стандарті менше уваги надається ролі всіх учасників навчально-виховного процесу, а саме: адміністраторів, викладачів, керівників середньої ланки у забезпеченні якості управління та управління якістю при наданні освітніх послуг. Щодо політики у сфері якості, то вона є схожою в обох стандартах та розкрита через вимоги, очікувані результати її поліпшення, визначення відповідальних осіб. Проте американський документ передбачає

необхідність узгодження політики у сфері якості з майбутніми пріоритетами перспективного розвитку організації, і при цьому найвищим керівництвом ураховується колегіальність управлінської стратегії щодо прийняття рішень. В українському ж стандарті підтримку політики у сфері якості має забезпечувати найвища повноважна особа. Американський стандарт акцентує увагу на цілях в сфері якості, які, окрім того, що мають бути невід'ємною частиною завдань навчального закладу, повинні отримувати підтримку та містити індикатори їх дієвості. Український стандарт звертає увагу на необхідність встановлення відповідності цілей у сфері якості вимогам акредитації, проте мусимо зазначити, що вони є необхідним мінімумом для кожного закладу в державі і не виражають стратегічних переваг навчальних закладів щодо самовдосконалення і подальшого розвитку.

Крім цих пунктів, в українському стандарті подано інформацію про характер, обсяг, доступність широкому загалу і вимоги до змісту та оформлення документації. Також більш ґрунтовно розкрито відповідальність і повноваження представників усіх рівнів організації, викладачів, обслуговуючого персоналу, адміністраторів, а не лише найвищого керівництва навчального закладу. Щодо поінформованості громадськості, замовників, усіх учасників та зацікавлених сторін, американський стандарт убачає в комунікації засіб поліпшення участі громадськості у досягненні ефективності системи управління якістю у сфері освіти. На противагу йому, український стандарт передбачає лише внутрішнє інформування. Різниця полягає й у тому, що в Україні найвище керівництво доводить до відома усього персоналу навчального закладу ці результати, а не залучає його до прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Поширення інформації в американському стандарті має на меті не лише внутрішнє оприлюднення, а й зовнішнє поінформування усіх зацікавлених. Навчально-методичне і наукове забезпечення та їх друк є частиною стратегічного планування та менеджменту в освітній діяльності.

Американський стандарт регламентує дані – фінансові, соціальні та екологічні умови та необхідні вимоги при плануванні у навчальному закладі, тоді як національний стандарт пропонує тільки перелік основних вхідних даних критичного оцінювання без такої диференції процесів.

Управління ресурсами. Слід акцентувати на тому, що американський стандарт приділяє увагу питанням щодо інноваційних ресурсів та механізмів поліпшення організаційної структури, інформаційного та освітнього менеджменту, а також ураховує потреби у природних та інших ресурсах, необхідних для досягнення цілей стратегії установи щодо удосконалення менеджменту якості. Деяко відрізняється підпункт (Людські ресурси) розділу національного стандарту, який доволі стисло описує його, на відмінну від американського, в якому додатково приділяється увага необхідності навчання та компетентності викладачів, а також пов'язані з цим обов'язки керівництва. У ASQ Z1.11-2002 враховуються потреби зацікавлених сторін для забезпечення відповідності навчального персоналу навчальним потребам, звертається увага на повноваження інструкторів, які встановлюють відповідність працівника або необхідність підвищення його кваліфікації, стажування. Важливим є те, що установа визначає навички, необхідні для кожного виду продуктивної діяльності та розробляє плани тренувань і професійного зростання персоналу. Продуктивність та ефективність інфраструктури організації враховує в американському стандарті важливі критерії, а саме – доступність технічного обслуговування, гарантування задоволення

оперативних потреб, періодичну перевірку роботи кожного її елементу для задоволення потреб усіх зацікавлених сторін. Також він вигідно відрізняється від українського стандарту розглядом екологічних проблем, а не лише ризиків захисту, безпеки та гігієни людей, тому що враховує і стан навколишнього середовища. У вітчизняному стандарті наголошується, що інфраструктура не обмежується навчальними потребами, а враховує також соціальні. Американський стандарт додатково розкриває потреби щодо керування інформацією, покращення можливостей та отримання вигоди від співпраці з постачальниками та партнерами, розгляд потенційних ресурсів, що впливають на продуктивність навчальної діяльності можливостей контролю та планування фінансових процесів. У ньому більш ґрунтовно розкрито підходи до визначення джерел, доступність адекватної інформації, необхідність безпечного її використання та поширення, а також ураховано конфіденційні вимоги для реалізації власних стратегій якості. Заслугує на увагу обґрунтування в американському стандарті переваг співпраці з партнерами та постачальниками, що збільшують потенційні можливості організації, спільного моніторингу й оцінки щодо її подальшого розвитку прибуткових перспектив взаємовигідного партнерства та спільного винагородження зусиль. Також виокремлено роль природних ресурсів у можливому ефективному зростанні чи гальмуванні розвитку організації. Наголошено на важливості їх урахування і передбачення розробки аварійних, антикризових планів для мінімізації можливої прогнозованої шкоди або навпаки – забезпечення доступності до сприятливого впливу природних ресурсів. Важливим є питання взаємовпливу фінансових ресурсів на ефективність системи менеджменту якості та досягнення цілей організації. Фінансові потреби, шляхи поновлення, контроль за витратами та заходи запобігання непередбачуваним статтям, стимулювання механізмів залучення додаткових коштів є обов'язковими характеристиками фінансової управлінської звітності, а також результативності запровадженої системи управління якістю в регламентах ASQ Z1.11–2002.

Надання освітніх послуг. Подібною є інформація обох документів щодо надання освітніх послуг. Важливою відмінністю українського стандарту є відповідальність навчального закладу у визначенні, впровадженні і підтримці процесів адекватного розуміння бажаних сподівань зацікавлених сторін, а також спільний аналіз інформаційних даних із залученням їх та споживачів навчальних послуг. Підкреслено, що останні надають інформацію щодо результативності процесів і видів діяльності, а отже, беруть безпосередню участь у її аналізі та корегуванні ефективності. Окремо розглянуто важливість визначення вимог замовника при врахуванні потреб у доступності результатів навчання споживачів, що вказує на можливе прогнозування відповідності його кон'юктурі передбачуваного працевлаштування при дотриманні навчальним закладом нормативно-правових зобов'язань щодо випускника. В українському стандарті конкретизовані вимоги особи, яка навчається, до освітніх послуг навчального закладу.

Порівнюючи особливості стандартів з питань проектування та розвитку, слід відзначити, що в американській версії вимоги до вищезазначених процесів розглядають у постійній динаміці. У проектуванні та розробці процесів навчальний заклад ураховує циклічність, ресурсоощадність, уніфікованість, витривалість – безвідходність – природоощадність – передбачуваність – запобіжність та безпечність. Значної ваги американський стандарт надає плануванню та оцінці навчання з метою задоволення потреб користувачів,

споживачів, замовників, зацікавлених сторін, а також затребуваності продукції (майбутніх фахівців, навчальної, науково-методичної інформації тощо).

Підходи обох стандартів до надання освітянських послуг відрізняються і в тому, що американський документ представляє їх як виробництво та експлуатацію й реалізацію продукції або послуг організації для задоволення потреб зацікавлених осіб, у першу чергу, студентів та їхніх індивідуальних особливостей, незважаючи на те, чи визначені вони при вступі, чи в результаті навчання. Український стандарт обґрунтовує вимоги до надання освітніх послуг, підкреслюючи роль найвищого керівництва та надавачів цих послуг у визначенні змісту, цілей, методів, заходів, у процесі навчання, а також необхідності контролю з боку навчального закладу.

Вимірювання, аналіз та поліпшення. Американський регламент загалом трактує необхідність контролю і поліпшення певної організації, а національний розглядає дані спостереження та вимірювання для встановлення шляхів оптимізації саме системи управління якістю освіти. Український стандарт додатково обґрунтовує питання критичного аналізу, перевірки, затвердження та контролю за змінами проекту та розробки; проте він не враховує необхідність контролю з боку навчального закладу за виконанням постачальниками договорів поставки, невідповідності закупівель потребам якості навчального процесу, а також за виявленнями та оцінками можливих ризиків, пов'язаних із придбанням.

Американський регламент розглядає надання освітянських послуг як виробництво та сервіс операцій, а саме: експлуатацію та реалізацію продукції або послуг організації для задоволення потреб усіх зацікавлених, у першу чергу, студентів; національний стандарт вимагає при їх наданні враховувати рішення найвищого керівництва та надавачів цих послуг щодо визначення змісту, цілей, методів, заходів у процесі навчання, а також контроль з боку навчального закладу; технічне регулювання питань власності у національному регламенті більш чітко формулює власність замовника, до якої віднесено особисті документи та засоби, надані особою, яка прагне здобувати освіту, або забезпечення надане організацією, яка сплатила навчання співробітників.

Значною відмінністю стандартів є контроль засобів моніторингу та вимірювання (у національному) на противагу саме управлінню контрольно-вимірювальними пристроями в американському; американський регламент трактує у загальному необхідність контролю і поліпшення певної організації, а національний розглядає дані спостереження та вимірювання для встановлення шляхів оптимізації саме системи управління якістю освіти; вимірювання та моніторинг ефективності системи управління якістю американський стандарт вимагає передбачити методологію діагностики її складових, передбачено проведення внутрішнього аудиту для перевірки ефективності методів навчання для визначення якості процесів системи, що має узгоджуватися з фінансовими умовами та можливостями організації; український стандарт не вимагає фінансової оцінки та самооцінювання, а враховує внутрішнє аудитування системи управління якістю освітянських процесів та послуг безпосередньо, демонструючи сферу застосування для різних типів освіти.

При встановленні причин, тенденцій, масштабів виникнення, дислокації невідповідностей у американському стандарті не передбачається виявлення їх причинно-наслідкових зв'язків, у порівнянні з українським стандартом;

статистичний аналіз даних контролю за процесами системи якості в американському стандарті передбачає прогнозування і моделювання процедури поліпшення показників ефективності навчання – на протипагу контролю результатів у українському стандарті, адже результативність не завжди є позитивною.

Таким чином, стандарти України та США мають певні особливості, які відображають нормативно-правове забезпечення функціонування систем освіти цих країн, інтенсивність соціально-економічного розвитку та його пріоритети, кон'юнктуру ринку праці для випускників, сформовану запитамп роботодавців та соціальним замовленням суспільства. Проте ці особливості не повинні гальмувати міжнародні інтеграційні процеси гармонізації освітнього простору, академічних досліджень, мобільності учасників навчального процесу при здобутті освіти міжнародного рівня.

Список використаних джерел:

1. Рідей Н. М. *Ступенева підготовка майбутніх екологів: теорія і практика : монографія.* – Вид-во Олді Плюс, К., 2011. – 522 с.
2. Кісіль М. В. До питання філософії стандартів у галузі вищої освіти // *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 7. Релігієзнавство. Культурологія. Філософія : зб. наукових праць.* – Випуск 12(25) – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2007. – С. 207–214.
3. Ельбрехт С. О. *Стандартизація вищої освіти як засіб удосконалення професійної підготовки фахівців / Краматорський економіко-гуманитарний інститут, Педагогіка і психологія.* – 2011. – С. 38–42.
4. Авшенюк Н. М. *Стандартизація професійної підготовки вчителів у Англії й Уельсі (кінець ХХ – початок ХХІ ст.) : автореф. дис. канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України.* – К., 2005. – 21 с.
5. Фоменко Н. А. *Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів.* – К. : Видавничий Дім «Слово». – 216 с.
6. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.* Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009. – 41 с. – Режим доступу : http://www.engq.eu/files/ESG_3edition%20%282%29.pdf.
7. *Quality assurance standards – Guidelines for the application of ANSI/ISO/ASQ Q9001–2000 to education and training institutions.* MILWAUKEE: AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY STANDARD, 69 p. – Режим доступу : http://wed.siu.edu/public1/ocdp/cdrom_spring_WED_469_CD/files/ISO%20Guidelines%20for%20Education%20Sector.pdf. 2011/