

Н. Я. ДАЛЮК,
доц. кафедри менеджменту,
Міжнародний економіко-гуманітарний університет
ім. академіка С. Дем'янука

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ОСВІТИ

Анотація

У статті розглядаються проблеми та особливості управління якістю освіти. Пропонуються засоби, методи, технологія проведення оцінки якості освіти.

Аннотация

В статье рассматриваются проблемы и особенности управления качеством образования. Предлагаются средства, методы, технология проведения оценки качества образования.

Annotation

This article deals with the problems and peculiarities of education quality management. The means, methods and technology of education quality valuation is proposed.

Відомо, що управління будь-яким процесом базується на оцінці ситуації і результатів будь-яких управлінських дій і рішень. Сьогодні жодна з форм контролю одержання знань і підготовки фахівців не орієнтована на оцінку, як поетапну, так і остаточну, якості освіти. І здається парадоксальним, що сьогодні, коли все управління за своїми типологічними характеристиками стає управлінням за якістю, у вищій школі усе ще панує горезвісна перевірка засвоєння знань і оволодіння навичками. У таких умовах і дійсний рівень ефективності освіти стає недосяжним, а подальший його розвиток - складним і суперечливим.

Для того, щоб оцінювати якість освіти треба установити склад характеристик, що її відображають і дають можливість комплексної оцінки. Якість багатфакторне явище і тому її характеризує безліч параметрів.

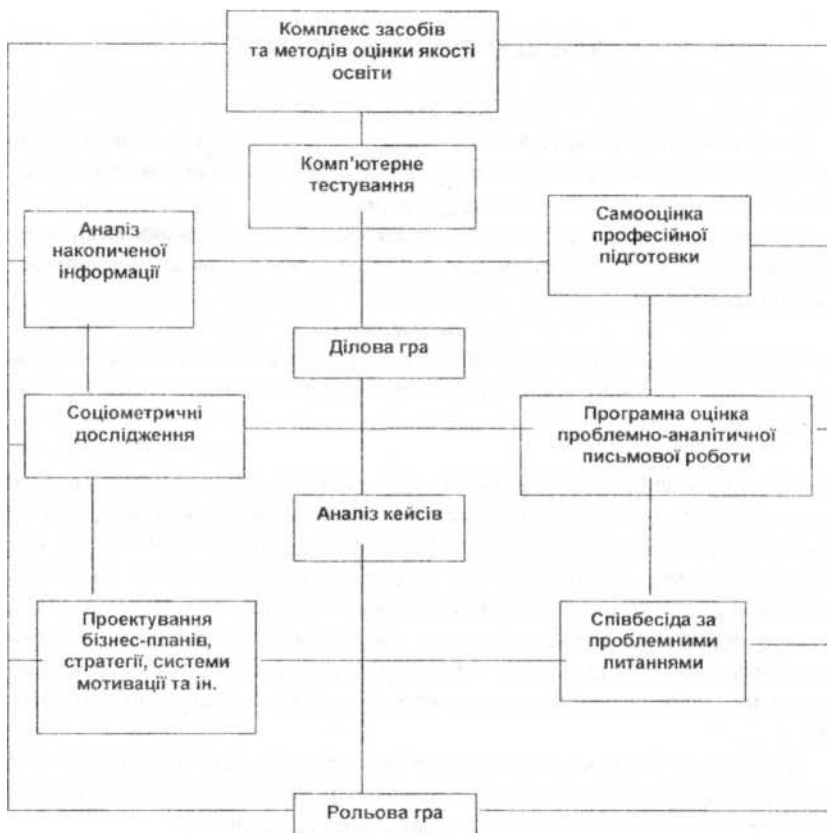
Весь комплекс характеристик, на нашу думку, можна представити в п'ятих їхніх групах: професійні знання, готовність до професійної діяльності, структура індивідуально-професійних якостей, самосвідомість професіоналізму і група додаткових якостей, що відображають загальнокультурний потенціал успішної професійної діяльності.

За кожною з вказаних груп можна установити як мінімум по чотири найбільш важливі характеристики. Вийде двадцять характеристик якості освіти. Їх можна використовувати як для контролю якості освіти, так і для аналізу і дослідження якості.

Але чи існують вимірники (засоби) і методи оцінки цих характеристик, методи, які б відображали ідеологію якості освіти і конкретний механізм управління якістю, заснований на вимірі якості у відповідній кількісній оцінці (схема 1).

Схема 1

Засоби і методи оцінки якості освіти



Можна проаналізувати основні характеристики якості освіти з позицій предмета їхньої оцінки і дослідження і методів оцінки. Кожна з характеристик може бути оцінена цілим набором різних методів (схема 2). Головними з них є: тестування на комп'ютері, ділова гра (у вигляді комп'ютерної програми), аналіз кейсів, рольова гра. Крім того, можна використовувати аналіз накопиченої інформації (оцінки, участь у навчальному процесі, вибір дисциплін, самостійна робота й ін.), соціометричні дослідження, результати самооцінки професійної підготовки, проектування стратегій, планів, концепцій і ін., програмно-аналітична оцінка письмової роботи. Усі ці методи знаходяться у визначеному зв'язку і системі, доповнюють один одного і конкретизують (схема 3).

Характеристика якості освіти: предмети і методи оцінки

Характеристики якості	Предмет оцінки і дослідження	Методи оцінки і дослідження
1. Рівень професійних знань	Наявність необхідних знань, глибина їхнього освоєння, розуміння професійних проблем	Тестування, аналіз кейсів, письмова робота, аналіз накопиченої інформації
2. Структура професійних знань	Структурні співвідношення знань різних галузей, поєднання, взаємодія знань (картина знань)	Тестування, аналіз накопиченої інформації, письмова робота, аналіз кейсів, проектування, соціометричне дослідження
3 Стабільність знань	Чи зафіксовані вони в довгостроковій пам'яті, час на пошук і орієнтацію в системі знань, ритмічність роботи в навчальному процесі	Тестування, аналіз накопиченої інформації, письмова робота, аналіз кейсів, проектування, співбесіда
4. Володіння знаннями (інтегроване використання при вирішенні проблем)	Здатність оперувати отриманими знаннями, використовувати їх при вирішенні проблем комплексно і системно, навички застосування знань	Ділова гра, аналіз кейсів, проектування, письмова робота, рольова гра, самооцінка професійної підготовки
5. Рольова структура діяльності	Готовність фахівця до визначених ролей у своїй професійній діяльності, розуміння рольової структури професійної діяльності	Тестування, рольова гра, самооцінка професійної підготовки
6. Види діяльності	Готовність до тих видів професійної діяльності, що відображають зміст і особливості професії	Тестування, аналіз накопиченої інформації, проблемно-аналітична письмова робота, співбесіда по проблемі, аналіз кейсів
7. Навички прийняття рішень	Навички розробки і прийняття рішень, здатність до оцінки проблем, визначення їхнього характеру, вибору варіантів рішень	Ділова гра, рольова гра, проектування
6. Навички експертно-аналітичної роботи	Готовність і здатність провести експертизу ситуації, проаналізувати показники, документи, стан і ін., навички консультування	Аналіз кейсів, письмова робота
9 Комунікабельність	Особисті якості, розвинуті до професійного рівня по діловому спілкуванню, лідерству, товариськості, етиці відносин і ін.	Тестування, рольова гра, співбесіда по проблемі, самооцінка професійної підготовки
10 Стиль поведінки	Особисті якості, що визначають успіх лідерства, сильні і слабкі сторони особистості щодо професійної діяльності	Тестування, ділова гра, рольова гра, самооцінка професійної підготовки, соціометричне дослідження
11 . Рішучість (схильність до ризику)	Поведінка в екстремальних чи кризових ситуаціях, вибір альтернатив рішень	Тестування, ділова гра, рольова гра, самооцінка професійної підготовки
12. Професійне мислення	Тип мислення, його особливості, сильні і слабкі сторони, відповідність типу мислення характеру професійної діяльності (визначається за типологічною матрицею)	Тестування, аналіз накопиченої інформації, письмова робота, аналіз кейсів
13. Стратегія кар'єри	Уявлення про професію чи наміри, реальність працевлаштування, активність працевлаштування	Тестування, самооцінка професійної підготовки, соціометричні дослідження

Диференціація основних методів оцінки якості освіти за її характеристиками

Методи оцінки	Предмет оцінки (характеристика якості)
1. <u>Тестування</u> . Тести багатоцільової оцінки професійної підготовки. Робота з комп'ютером. Автоматичний підрахунок рейтингового коефіцієнта.	1. Рівень професійних знань 2. Структура знань 3. Стабільність знань 4. Професійне мислення (володіння знаннями) 5. Рольова структура діяльності 6. Види діяльності 7. Стиль поведінки 8. Комунікабельність 9. Рішучість 10. Впевненість у готовності до професійної діяльності
2. <u>Ділова гра</u> . Комп'ютер імітує поведінку ринку, фахівець чи група приймають рішення, що змінюють у кращу чи гіршу сторону поведінку фірми на ринку. Оцінка за критеріями нагромадження капіталу.	1. Навички прийняття рішень 2. Використання знань 3. Рівень професійних знань 4. Комунікабельність 5. Навички проведення експертизи 6. Стиль професійної поведінки 7. Схильність до ризику 8. Готовність до професійної діяльності
3. <u>Аналіз кейсів</u> . Опис ситуації з таблицями, цифровими даними, інформацією з минулого й ін. Проводиться аналіз ситуації, подаються розрахунки обґрунтування й аргументи, пропонуються рішення	1. Навички проведення експертизи 2. Рівень професійних знань 3. Структура професійних знань 4. Інтегроване використання знань 5. Навички прийняття рішень 6. Професійне мислення
4. <u>Рольова гра</u> . Розподіляються ролі у групі. Пропонується ситуація, за якою потрібно вибрати чи розробити управлінські рішення. Оцінюються поведінка і діяльність кожного учасника.	1. Комунікабельність 2. Стиль поведінки 3. Схильність до ризику 4. Навички прийняття рішень 5. Рольова структура діяльності 6. Рівень професійних знань 7. Володіння знаннями (інтегроване використання)
5. <u>Аналіз накопиченої інформації</u> . Система послідовного нагромадження інформації про роботу студента: оцінки по предметах, ритмічність (відвідуваність), активність у навчальному процесі, участь у науковому процесі й ін.	1. Рівень професійних знань 2. Структура професійних знань 3. Готовність до видів діяльності 4. Навички експертно-аналітичної роботи 5. Професійне мислення
6. <u>Соціометричні дослідження</u> . Відповіді на питання, для дослідження якості освіти, шкала оцінок, питання мають багатоцільовий характер.	1. Рольова структура професійної діяльності 2. Види діяльності 3. Комунікабельність 4. Стратегія кар'єри 5. Розвиток здібностей 6. Впевненість у готовності до професійної діяльності 7. Оцінка освітньої програми
7. <u>Самооцінка професійної підготовки</u> . Анкета самооцінки, ставлення до професії і рівня підготовки до професійної діяльності, що досить і чого не вистачає.	1. Якість освітньої програми 2. Розвиток здібностей 3. Стиль поведінки (власний вибір)
8. <u>Програмна оцінка проблемно-аналітичної письмової роботи</u> . Письмова робота з проблем професійної діяльності і багатоцільова оцінка роботи, оцінка анкетного типу.	1. Рівень професійних знань 2. Володіння знаннями 3. Навички експертно-аналітичної роботи 4. Професійне мислення 5. Стійкість знань

Кожний з методів має універсальне значення. Він може бути використаний і для вимірів різних характеристик якості. Наприклад, тестування можна використовувати не тільки для виміру й оцінки різних параметрів знань, але і для оцінки професійних якостей, здібностей, типу мислення, пріоритетів, цінностей і ін.

Ділову гру - для перевірки комунікабельності, ставлення до ризику, практичних навичок розробки управлінських рішень, стилю професійної поведінки й ін.

Розуміння цього дозволяє знайти оптимальний варіант дослідження якості освіти, як у методологічному, так і в організаційному відношенні. Це важливо також враховувати при розробці тестів, кейсів, ділових ігор.

Сьогодні серед усіх методів оцінки і дослідження якості освіти особливе значення має тестування. Багато переваг використання тестування в оцінці якості освіти, на наш погляд, ще недостатньо усвідомлені.

Тести, особливо в їх комп'ютерному варіанті, дозволяють заощаджувати навчальний час, давати об'єктивну і порівняну оцінку за багатьма параметрами знань (структура, повнота, стійкість і ін.), враховувати потенціал групи й індивідуальні здібності студента, вести статистику оцінок. За допомогою тестування можна оцінювати і роботу викладача.

Однак, варто звернути увагу на те, що багато тестів, які сьогодні використовуються, самі не мають високої якості. Основними їхніми недоліками є примітивність, орієнтація на механічне запам'ятовування, а не аналітичну діяльність, можливість використання елемента вгадування за формулюванням питань чи відповідей, неясні чи спрощені критерії оцінок.

Кожен тест повинний проходити експертизу якості, що перевіряла б такі його характеристики як призначення, надійність, валідність, урахування часу, ігровий момент і мотивування, достатня складність, відповідність програмі курсу. Сьогодні необхідні нові підходи і засоби оцінки якості освіти менеджерів. Серед них найбільший розвиток одержує тестування, що орієнтовано не стільки на перевірку наявності знань, скільки на їхній характер, структуру, системність, способи використання й оперування знаннями, типу мислення й індивідуальні особливості реалізації цього типу. Тестування - це не відповіді на питання, це аналіз пропозицій вирішення проблеми, вибір варіанта за критерієм близькості до істини чи успіху, можливість обліку тимчасових параметрів інтелектуальної діяльності і багато чого іншого. Усе залежить від того, як складений тест, і які цілі він переслідує. Сучасні комп'ютерні програми тестування розширюють його можливості.

Іншим, дуже ефективним засобом оцінки якості освіти, є ділова гра, що дозволяє оцінити здатності прийняття управлінських рішень, побудувати виправдану й успішну стратегію управління фірмою, професійно орієнтуватися в обстановці ринкової економіки, ставити цілі найбільш виправдані в сучасних

умовах економічного розвитку.

Крім того, засобом оцінки якості освіти менеджера може використовуватися й орієнтований на оціночні характеристики кейс, тобто виробнича чи економічна ситуація, яку треба проаналізувати з позицій визначених цілей професійної діяльності, знайти її вирішення, виконати роботи експертної оцінки. Головне тут полягає в тім, щоб і тестування і ділова гра і кейси не складалися за принципами вибору чи визначення правильних чи неправильних відповідей чи рішень. Головний критерій - успіх, розуміння якого встановлює сам досліджуваний і виходить, що він як би сам дає собі оцінку. Так повинна бути побудована методологія оцінки. Вона у цьому випадку припускає не зовнішню заданість критеріїв правильних чи неправильних відповідей чи дій, а орієнтир на успіх, на реалізацію своєї стратегії, яку він сам будує і потім перевіряє, чи здатний він реалізувати цю стратегію досить успішно. Виходить оцінка якості освіти не за критеріями, що потрібні комусь, а за критеріями, що потрібні йому - фахівцю. Це змушує думати і самого студента про якість освіти не за формальними ознаками, а за його практичною значимістю. Але тут виникає нова проблема. А чи може він у даний момент, скажімо, у момент закінчення вузу, усвідомлено оцінити свою стратегію професійної діяльності?

Але хіба професійна освіта не є вже сама здатність ставити цілі і формулювати орієнтири їхнього досягнення, на якому б етапі професійної кар'єри не знаходилася людина. Ці критерії в майбутньому повинні тільки коректуватися, можливо, доповнюватися, але здатність їхньої постановки, усвідомлення і є справжній професіоналізм - результат освітнього процесу.

Таким чином, виходить, що придбана здатність формулювати і будувати стратегію діяльності також є засобом оцінки якості освіти менеджера.

Нарешті засобом оцінки є і командна робота. Це засіб необхідно використовувати для перевірки комунікабельності, здібностей підбирати чи формувати команду за визначеними ознаками. Команда повинна провести деяку роботу, що оцінюється за визначеною програмою оцінки соціально - психологічних характеристик командної поведінки, організаційних здібностей, лідерства, самооцінки.

Тепер про технологію проведення оцінки якості освіти. Система повинна включати кілька етапів проведення оцінки якості освіти за визначеною спеціальністю чи освітньою програмою.

Перший етап необхідно будувати на використанні тестування за допомогою комп'ютера. Тест допомагає в комплексному виді оцінити співвідношення і поєднання професійних знань з ключових дисциплін спеціальності і професійної орієнтації.

При цьому тест треба будувати так, щоб він дозволяв одночасно одержати оцінки за декількома критеріями і характеристиками, такими як обсяг професійних знань, їхня структура, стійкість, системність, тип мислення.

На другому етапі оцінки можна запропонувати ділову гру. Тут комп'ютер імітує поведінку ринку, а слухач чи студент відіграє роль менеджера. При цьому ведеться оцінка стратегії, що він вибирає, стилю його поведінки, навичок прийняття рішень, готовності до ризику, досягнення результату, як за загальноприйнятими критеріями оцінок, так і за критеріями його індивідуальної стратегії. При цьому передбачається, що ділову гру оцінного типу можна здійснювати як в індивідуальному порядку, так і в умовах групової роботи. У цьому випадку комп'ютер може давати оцінку і груповій діяльності і якостей лідерства, і ступіню участі кожного, і оцінку групової й індивідуальної поведінки в групі.

На третьому етапі слухачу пропонується кейс і завдання виконати визначену роботу з експертизи стану фірми, оцінці її можливостей, потенціалу. Ця робота слугить перевіркою готовності до консультативної й експертної роботи, оцінці дослідницьких навичок менеджера.

Четвертий етап оцінки якості освіти припускає рольову ділову гру в якій кожний визначає й оцінює роль кожного учасника, а далі за спеціальною програмою визначається рейтинг професіонала за критерієм і характеристикою готовності до рольової структури професійної діяльності.

Особливістю такої системи є і те, що вона призначена не тільки для оцінки якості професійної освіти, але і для її діагностики, необхідної кожному професіоналу. Він хоче мати повний портрет своєї професійної підготовки, у якому міг би реально побачити сильні і слабкі сторони своєї освіти. Це допоможе більш успішно планувати свою кар'єру. Виходить, що система виконує множинні задачі - діагностика професіоналізму, комплексна оцінка якості освіти і професійної підготовки, розкриття й аналіз факторів, що визначають якість освіти й удосконалення на цій основі управління освітою.

Література:

1. *Навроцький О.І. Вища школа України в умовах трансформації суспільства.* - Х. : Основа, 2000. - 240 с.
2. *Смирнов С. Б. Принципы и этапы прогнозирования развития системы высшего профессионального образования / Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов.* - Препр - СПб., 2001,- 32 с.
3. *Управление качеством образования: тезисы докладов региональной научно-методической конференции, 5-6 апреля 2001 г/Ж П.Павлова и др.* - Владивосток: Изд. ДВГАЭУ, 2001,- 188 с.