УДК 373. 014. 6 : 005. 6 (043. 3)

[https://doi.org/10.33296/2707-0255-10\(19\)-24](https://doi.org/10.33296/2707-0255-10(19)-24)

https://orcid.org/0000-0002-2992-3808*

https://orcid.org/0000-0002-4120-5729**

СІДАНІЧ ІРИНА *,

доктор педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри педагогіки,
адміністрування та спеціальної освіти
ДЗВО «Університет менеджменту
освіти»

НАПН України, м. Київ, Україна

ЗВАРИЧ ГАННА **,

заступник начальника-начальник відділу
реформування освітньої діяльності
управління освіти і науки
Тернопільської ОДА,
м. Тернопіль, Україна

ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

Анотація. Стрімка цифровізація освіти, що сприяє суттєвій трансформації діяльності закладів освіти, спонукає до пошуку нових механізмів відстеження та коригування стану освітньої діяльності закладів загальної середньої освіти (далі ЗЗСО). У статті розглянуто і науково обґрунтовано модель моніторингу якості освітніх послуг, технологію її використання. Ураховуючи взаємозв'язок між складними та простими властивостями об'єкта дослідження (освітні послуги у закладі) ми через створення відповідної субмоделі їх ідеального стану та через декомпозицію цих властивостей виділяємо основні параметри їх ідеального стану. Виділяються такі фактори: властивості 1-го порядку, складні властивості 2-го порядку як критерії оцінювання факторів. Тобто, використовуючи декомпозицію певних характеристик стану освітніх послуг створюється нормативна модель (еталон), за допомогою якої й відбувається оцінюється якості освітніх послуг у закладі ЗСО. Технологія моніторингу якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти є системою, яка складається з показників, об'єднаних у стандарт (наше ідеальне уявлення стану), і постійного відстеження за ним стану надання освітніх послуг, динамікою задоволеності споживачів цими послугами й отриманими результатами з метою оперативного коригування змісту та логістики освітніх послуг.

Проаналізовано, як виміряти якість освітніх послуг у закладі освіти, показники й критерії моніторингу якості освітніх послуг та ефективного менеджменту у закладі освіти в сучасних умовах. Науково обґрунтовано, що одним із перспективних шляхів вирішення цього питання може бути створення системи моніторингу якості освітніх послуг у ЗЗСО. Саме постійне відстеження та поточне коригування процесу надання освітніх послуг закладом забезпечить якість освітньої діяльності закладу та сприятиме успішному позиціонуванню ЗЗСО на ринку освітніх послуг. Описано рекомендації керівникові закладу освіти з питань створення системи моніторингу якості освітніх послуг у ЗЗСО.

Ключові слова: моніторинг якості освітніх послуг, модель моніторингу якості освітніх послуг, технологія моніторингу, кваліметрична субмодель.

Вступ. Спираючись на Закон України «Про повну загальну середню освіту» (2020 р.), на «Порядок проведення моніторингу якості освіти» (2020 р.) та на «Національний звіт за результатами міжнародного дослідження якості освіти PISA-2018» (2019 р.) можна зазначити, що провідним завданням системи освіти України є створення умов для успішного розвитку життєвої компетентності кожної особистості на основі актуального та доступного змісту освіти. Ключовим аспектом в цьому є реальні вимірювані фактичні результати освітньої діяльності та визначення їх відповідності заявленим цілям освіти. У зв'язку із зазначеним, першочерговим питанням стає питання розбудови внутрішньої та зовнішньої систем управління якістю освіти в ЗЗСО.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розкриття сутності поняття «якість», «якість освіти», «якість надання освітніх послуг» присвячені роботи таких авторів як Г. Азгальдов, С. Воровщиков, О. Локшина, Т. Лукіна, В. Лунячек, О. Ляшенко, О. Овчарук, Е. Райхман, Н. Селезньова, О. Суббето, Д. Татьянченко та ін.

Характеристика моделювання та технологія його застосування під час проведення наукових досліджень розкрито в роботах Н. Аминова, А. Большукіної, Т. Борової, Л. Даниленко, О. Дахіна, Г. Єльнікової, Л. Лузан, В. Маслова, В. Монахова, В. Пікельної, Г. Полякової, О. Почуєвої, В. Ростовської, Роберта Ю. Шеннона, Т. Сорочан, Г. Тимошко та ін.

Кваліметричний підхід у педагогіці взагалі й під час організації та проведення моніторингових досліджень зокрема розкрито у роботах О. Ануфрієвої, Г. Дмитренка, І. Драч, Г. Єльнікової, О. Єльнікової, В. Камишина, О. Касьянової, В. Олійника, Л. Покроєвої, З. Рябової та ін. Найбільш фундаментальне визначення показників якості сучасної освіти знайшло відображення у тезі Президента НАПНУ В.Г. Кременя про те, що освіта повинна готувати демократичну, знанієву, інноваційну людину з інноваційним типом мислення, культури, діяльності; самодостатню особистість, здатну ефективно жити і діяти в глобалізованому середовищі. В цих словах закладена загальна канва для визначення базових критеріїв ефективності освітнього середовища.

Метою статті є аналіз проведення маркетингових досліджень, зокрема здійснення сегментації цільових ринків та дослідження освітніх запитів; з'ясування стану позиціонування закладу на ринку освітніх послуг (для залучення цільової аудиторії); визначення освітніх потреб стейкхолдерів (споживачів). Створення кваліметричної субмоделі якості надання освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти. Регулювання змісту освітніх послуг (освітньої програми закладу) використовуючи певний інструментарій – маркетинг-мікс. Відстеження рівня задоволеності споживачів освітніх послуг, що надає ЗЗСО.

Виклад основного матеріалу дослідження. Моніторинг як інструмент управлінської діяльності керівника спрямований на відстеження об'єкту дослідження з метою оперативного коригування його стану для забезпечення отримання запланованого результату. Під моніторингом якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти розуміємо відстеження та поточне оцінювання стану надання освітніх послуг закладом, їх відповідності очікуванням споживачів (у т.ч. стандартам), аналіз динаміки показників й ухвалення управлінського рішення щодо їх коригування й спрямування освітньої діяльності ЗЗСО на забезпечення якості освіти [10;11].

Технологія моніторингу якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти є системою, яка складається з показників, об'єднаних у стандарт (наше ідеальне уявлення стану), і постійного відстеження за ним стану надання освітніх послуг, динамікою задоволеності споживачів цими послугами й отриманими результатами з метою оперативного коригування змісту та логістики освітніх послуг. Технологія моніторингу якості освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти має таку послідовність дій:

1. Проведення SWOT-аналізу для визначення й розподілення чинників (явищ), що впливають на створення освітніх послуг в закладі ЗСО та впливають на їх якість. Зазвичай це відбувається шляхом заповнення матриці SWOT-аналізу, яка має чотири категорії: strengths (сильні сторони), weaknesses (слабкі сторони), opportunities (можливості) і threats (загрози).

2. Проведення певних маркетингових досліджень, зокрема здійснення сегментації цільових ринків та з'ясування освітніх потреб та запитів стейкхолдерів; визначення стану позиціонування закладу на ринку освітніх послуг (для залучення цільової аудиторії) й ринку праці (компетентність суб'єктів освітнього процесу).

3. Розробка освітньої програми закладу ЗСО на основі типової (для кожного рівня освіти) з урахуванням освітніх регіональних запитів та освітніх потреб учасників освітнього процесу (споживачів освітніх послуг ЗСО).

4. Створення кваліметричної субмоделі якості надання освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти.

5. Регулювання змісту освітніх послуг (освітньої програми закладу) використовуючи певний інструментарій – маркетинг-мікс.

6. Відстеження рівня задоволеності споживачів освітніх послуг, що надає заклад ЗСО.

SWOT-аналіз є універсальним методом, його використовують при стратегічному плануванні діяльності закладу ураховуючи те, що він не містить економічних категорій і має широкий спектр використання. Під час його

використання необхідно враховувати, що SWOT-аналіз має суб'єктивний характер й під час заповнення таблиці необхідно обирати основні тенденції (показники), які суттєво впливають на стан якості освітніх послуг та процес створення освітньої програми закладу. Розглядаються сильні та слабкі сторони діяльності закладу, можливості та загрози щодо успішного позиціонування закладу на ринку освітніх послуг. Акцентуємо, що виділення показників здійснюється тільки у порівнянні з очікуваннями та запитами споживачів освітніх послуг і діяльністю інших закладів освіти [2].

Доцільним під час використання SWOT-аналізу є використання технології бенчмаркінгу, як безупинного систематичного пошуку й впровадження найкращих практик в діяльність закладу ЗСО, що забезпечить високу якість надання закладом освітніх послуг.

Існують певні труднощі під час заповнення матриці SWOT-аналізу. Це пов'язано із тим, що фактор, який впливає на рівень освітньої діяльності закладу можна віднести як до зовнішнього, так і до внутрішнього середовища. За рекомендаціями фахівців це утруднення можна подолати шляхом відповіді на запитання: чи може заклад його контролювати? Якщо так, то його відносять до внутрішніх показників (факторів), якщо ні – до зовнішніх. Інше утруднення – це віднесення показника (фактору) або до сильної, або до слабкої сторони. Один і той же показник може виступати як сильним, так і слабким. У цьому зв'язку необхідно проводити деталізацію (декомпозицію) показника (фактора) [2].

За результатами SWOT-аналізу відбувається визначення потенційних можливостей ЗСО щодо надання якісних освітніх послуг та визначення загроз, що заважатиме позитивному стану позиціонування закладу на ринку освітніх послуг.

Маркетингова технологія маркетинг-мікс використовується для забезпечення логістичних послуг закладу освіти. Зазначена технологія розглядається як сукупність засобів впливу на формування попиту споживачів

щодо замовлення освітніх послуг закладу. Застосовується маркетинговий комплекс (концепція «4 р»): товар (produkt) – освітня програма закладу та її відповідність очікуванням та запитам споживачів, ціна (price) – відповідність цінової політики фінансовій спроможності споживачів послуг, місце (place) – доступність освітніх послуг, стимулювання продажу (promotion) – PR-технології, ведення соціальних мереж та використання можливостей ЗМІ [4;12].

В основі реалізації технології покладено процедуру вимірювання стану освітніх послуг шляхом порівняння існуючого стану з ідеальним. Інструментарієм для вимірювання є кваліметрична субмодель. Побудова субмоделі відбувається на основі кваліметричного підходу (факторно-критеріальне моделювання освітніх процесів).

Факторно-критеріальне моделювання ґрунтується на виділенні показників оцінювання якості освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти та передбачає оформлення їх у стандарт (зазвичай у табличному вигляді). Зазначений стандарт використовується для оцінювання стану надання освітніх послуг та визначення рівня задоволеності споживачів цими послугами.

Створення кваліметричної субмоделі якості надання освітніх послуг закладом загальної середньої освіти відбувається на основі технологію факторно-критеріального моделювання, що ґрунтовно описана в роботах наукової школи Г.Єльнікової. Зазначена субмодель є інструментарієм оцінювання якості освітніх послуг у ЗЗСО. Вона ще має назву норма-зразок, або кваліметричний еталон (стандарт). Зазначимо, що за її допомогою у кількісному вимірі відображається стан якості освітніх послуг в закладі [6].

Ураховуючи взаємозв'язок між складними та простими властивостями об'єкта дослідження (освітні послуги у закладі) ми через створення відповідної субмоделі їх ідеального стану та через декомпозицію цих властивостей виділяємо основні параметри їх ідеального стану. Виділяються такі фактори: властивості 1-го порядку, складні властивості 2-го порядку як критерії оцінювання факторів. Тобто, використовуючи декомпозицію певних

характеристик стану освітніх послуг створюється нормативна модель (еталон), за допомогою якої й відбувається оцінюється якості освітніх послуг у закладі ЗСО [6].

У процесі дослідження використовувались теоретичні методи – вивчення, аналіз, систематизація та узагальнення наукової і методичної літератури. Зокрема, під час визначення напрямів оцінювання ми спиралися на нормативну базу: Закони України «Про освіту», «Про повну загальну середню освіту» [7;8]. Оцінювання якості освітніх послуг у закладі ЗСО відбувається через оцінювання п'яти факторів, які деталізуються 21 критерієм:

1. Виконання замовлення на освітні послуги (Освітня програма ЗСО) – деталізується трьома критеріями.
2. Здійснення освітньої діяльності закладом ЗСО – деталізується п'ятьма критеріями.
3. Внутрішня система забезпечення якості освітньої діяльності та якості освіти закладу ЗСО – деталізується п'ятьма критеріями.
4. Робота з педагогічним колективом закладу ЗСО – деталізується трьома критеріями.
5. Результативність діяльності закладу ЗСО – деталізується п'ятьма критеріями.

Кожний з цих факторів декомпозиується на сукупність характеристик (виділено 21 критерій), оцінюючи які можна отримати оцінку цих факторів. Субмодель у повному вигляді представлена у додатку.

Формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти здійснюється поетапно: визначаються компоненти внутрішньої системи; визначаються шляхи забезпечення ефективного функціонування компонентів внутрішньої системи; розкривається процедура самооцінювання освітніх і управлінських процесів закладу освіти [1;10;12;14].

Спираючись на таке видання Державної служби якості освіти в Україні як «Абетка для директора» зазначимо, що розбудова внутрішньої системи

забезпечення якості освіти в ЗЗСО ґрунтується на сутнісних аспектах проведення інституційного аудиту в закладах освіти й враховує вимоги та критерії для оцінювання (самооцінювання) якості освітньої діяльності закладу освіти, що орієнтовані на визначення стану якості освітнього середовища закладу; стану управлінських процесів; визначення стану якості педагогічної діяльності; оцінки системи оцінювання навчальних досягнень учнів [1].

Під час розбудови внутрішньої системи якості освіти необхідно спиратися на певні принципи. А саме: дитиноцентризм; автономія закладу освіти; цілісність системи управління якістю; постійного вдосконалення; вплив зовнішніх чинників; гнучкість та адаптивність.

В умовах сьогодення, під час здійснення освітньої діяльності закладу освіти провідним вважається принцип дитиноцентризму. Як зазначає академік В. Кремень, людиноцентризм (дитиноцентризм) є новою стратегією поступу суспільства, в основі якої – не накопичення матеріальних благ і цінностей, а орієнтація на цінності духовні, на знання, культуру, науку, без яких життя втрачає сенс і перспективу [9].

Загально прийнятим є таке тлумачення цього поняття: дитиноцентризм – це особистісно-орієнтована модель виховання дитини, яка сприяє розширенню її життєдіяльності та саморозвитку на засадах гуманізації її реального буття, посилення уваги до системи її цінностей та інтересів задля формування в неї основ життєвої компетентності. Сутнісними характеристиками принципу дитиноцентризму є [5].

- виховання «вільної незалежної особистості», яка «запалюється любов'ю та керується розумом» (за Д. Дьюї);
- забезпечення свободи і права дитини в усіх проявах її діяльності;
- урахування її вікових та індивідуальних особливостей;
- забезпечення морально-психологічного комфорту дитини;
- орієнтація на інтереси та освітні потреби кожного учасника освітнього процесу;

- взаємозв'язок особистого розвитку дитини з її практичним досвідом.

Враховуючи зазначений принцип в освітній діяльності ЗЗСО забезпечується побудова індивідуальної освітньої траєкторії розвитку особистості учнів та забезпечує їх успішність в навчанні. Разом із тим, створення індивідуальної освітньої траєкторії може здійснюватися як під час організації освітнього процесу безпосередньо в закладі освіти, так і під час організації навчання дитини вдома. Останнє закріплено законодавчо. Так, на офіційному сайті МОН України можна побачити, що для організації процесу навчання за індивідуальною траєкторією учень та/або його батьки повинні будуть звернутися із заявою до школи. Під це в закладі освіти створюватимуть індивідуальний навчальний план, який писатимуть разом педагоги, батьки та учень. Його схвалюватиме педагогічна рада та затверджуватиме директор закладу освіти. Тобто, учні можуть отримувати освіту в домашніх умовах. У зв'язку із цим, підтвердження знань з предметів, які здобуваються поза закладом, проводиться звичайне річне оцінювання чи ДПА. Крім того, підтвердження результатів за домашньою формою, школяру потрібно буде здавати семестровий контроль (тобто 2 на рік) [12].

Ми підтримуємо точку зору І. Беґа, що дитиноцентризм являє собою «особистісно-орієнтований процес», в якому одним із провідних напрямів дослідження має стати ідеологія системи особистісно-значущих для учнів подій, розв'язання його життєвих проблем, формування життєвої стратегії стійкого розвитку на позитивній морально-правовій основі в ході суб'єкт-суб'єктної взаємодії, тобто послідовність спрямованих один на одного дій, якими обмінюються партнери. Науковець зазначає, що «особистісне спілкування стає повноцінним лише коли у ньому інтенсивно утверджується взаємний і довірливий зв'язок, де кожен із партнерів освітньої взаємодії ставиться до іншого з приязню, по-дружньому, підтримує і симпатизує йому» [3].

Ураховуючи вищезазначене пропонуємо під час розробки «Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти» визначити такі складові цього документу:

1. Загальні положення внутрішньої системи забезпечення якості освіти в ЗЗСО (надається визначення термінологічного апарату, зазначаються принципи та описується процес її організації).

2. Розробляється стратегія забезпечення якості освіти в закладі ЗСО та надається характеристика процедурним моментам її реалізації.

3. Зазначаються завдання внутрішньої системи забезпечення якості освіти, які зорієнтовані на забезпечення якості надання освітніх послуг закладом й формування основи для сталого розвитку закладу.

4. Характеристика системи моніторингу якості освіти взагалі й якості освітніх послуг зокрема.

5. Процедура та механізми забезпечення академічної доброчесності.

6. Опис критеріїв та процедура вивчення і оцінювання якості освітніх та управлінських процесів у закладі (у т. ч. технологізація та інформатизація управлінських процесів).

7. Опис критеріїв та процедура вивчення і оцінювання педагогічної діяльності педагогічних працівників.

8. Опис критеріїв та процедура вивчення і оцінювання здобувачів освіти.

9. Опис критеріїв та процедура вивчення і оцінювання освітнього середовища закладу освіти (доступність, універсальний дизайн та розумне пристосування та ін.)

10. Аналіз забезпеченості та наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, в тому числі для самостійної роботи здобувачів освіти.

11. Описання процедури забезпечення публічності інформації про заклад ЗСО (оприлюднені критерії оцінювання та самооцінювання, результати опитування).

Таким чином, для забезпечення якості освітніх послуг в закладах загальної середньої освіти є складною багатогранною роботою. Для забезпечення її успішності необхідно розробити Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у закладах загальної середньої освіти й залучити до його створення та реалізації учасників освітнього процесу, засновника та всіх зацікавлених осіб.

Висновки. Перспективи подальших досліджень. Проблема забезпечення якості надання освітніх послуг закладами загальної середньої освіти є актуальною, що підтверджується орієнтацією процесу державного управління цієї системою на оновлення цілей й створення умов для забезпечення якості освітньої діяльності ЗЗСО. Відбувається зазначене в умовах трансформації системи освіти, як наслідку процесів реформування та відповідей на виклики. Забезпечення якості освітніх послуг можливо за умови отримання реальних вимірюваних фактичних результатів освітньої діяльності ЗЗСО та визначення їх відповідності заявленим цілям освіти. Розбудові внутрішньої системи управління якістю освіти в ЗЗСО сприятиме запровадження в закладі моніторингових процедур. Під моніторингом якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти розуміємо відстеження та поточне оцінювання стану надання освітніх послуг закладом, їх відповідності очікуванням споживачів (у т.ч. стандартам), аналіз динаміки показників й ухвалення управлінського рішення щодо їх коригування й спрямування освітньої діяльності закладу ЗСО на забезпечення якості освіти. Сама технологія моніторингу має шість етапів здійснення та передбачає залучення усіх учасників освітнього процесу, засновника та стейкхолдерів до процедури оцінювання якості освітніх послуг. Об'єктом моніторингу є освітні послуги, що надає заклад ЗСО. Під освітніми послугами ЗЗСО ми розуміємо ті освітні пропозиції, що формуються в закладі на підставі державного замовлення та освітніх потреб споживачів послуг цього закладу. Освітні послуги оформлюються в освітню програму закладу (нормативний документ) з якою заклад освіти виходить на ринок освітніх

послуг. Під час реалізації освітньої програми закладу отримується певний соціальний ефект: зміна освітнього рівня здобувачів освіти й формування у них як інтегральної компетентності так і загальних й спеціальних компетентностей. Саме освітня програма закладу створює його унікальність враховуючи специфіку його діяльності й освітні потреби споживачів та, у разі затребуваності, сприяє успішному позиціонуванню закладу освіти на ринку освітніх послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Абетка для директора: Рекомендації до побудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладі загальної середньої освіти» (К., 2020). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.sqe.gov.ua/index.php/uk-ua/instytutsiinyi-audit/973-abetka-dlia-dyrektora> Звернення 15.12.2020.
2. SWOT-аналіз: кому, коли й навіщо потрібен (+ реальний приклад). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://bakertilly.ua/news/id44448> Звернення 15.12.2020.
3. Бех І. Д. Два етапи розвитку педагогічної науки – дві експериментально-виховні стратегії / І. Д. Бех // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія. – 2016. Вип. 239. С. 9-18.
4. Вознюк В. С. Маркетинг освітніх послуг. [Навчальний посібник] / Василь Вознюк. – Луцьк: Волинська книга, 2007. – 64 с.;
5. Дитиноцентризм. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://molchanov.io.ua> Звернення 15.12.2020.
6. Єльнікова Г.В. Технологія інструментарію кількісного вимірювання якості освіти в навчальному закладі. - [Електронний ресурс]. – (Режим доступу: http://lib.iitta.gov.ua/6922/1Технол._розроб.інструм.pdf) Звернення 15.12.2020.
7. Закон України «Про освіту». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>. Звернення 15.12.2020.
8. Закон України «Про повну загальну середню освіту». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20/print> Звернення 15.12.2020.
9. Кремень В. Г. Філософія людиноцентризму в стратегіях освітнього простору. — К.: Педагогічна думка. — 2008. — 424 с.
10. Наказ МОН України № 1480 від 30 листопада 2020 року «Про затвердження Методичних рекомендацій з питань формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладах загальної середньої освіти [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://osvita.ua/legislation/Ser_osv/77685/
11. Освітній менеджмент в умовах змін: Навчальний посібник / Л. Калініна,

Л. Карамушка, Т. Сорочан, Р. Шиян та ін. / За ред. В. Олійника, Н. Протасової. – Луганськ: СПД Резніков В. С., 2011. – 308 с.;

12. Офіційний сайт МОН України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua> Звернення 15.12.2020.

13. Рябова З. В. Наукові основи маркетингового управління в освіті : монографія / Зоя Вікторівна Рябова. – К. : Педагогічна думка, 2013. – 268 с.

14. Статистична класифікація продукції. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.proagro.com.ua/reference/promua/skp/> Звернення 15.12.2020.

REFERENCES

1. «Abetka dla dyrektora: Rekomendatsii do pobudovy vnutrishnoi systemy zabezpechennia yakosti osvity u zakladi zahalnoi serednoi osvity» (K., 2020). [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://www.sqe.gov.ua/index.php/uk-ua/instytutsiinyi-audyt/973-abetka-dlia-dyrektora> Zvernennia 15.12.2020.

2. SWOT-analiz: komu, koly y navishcho potriben (+ realnyi pryklad). [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://bakertilly.ua/news/id44448> Zvernennia 15.12.2020.

3. Bekh I. D. Dva etapy rozvytku pedahohichnoi nauky – dvi eksperymentalno-vykhovni stratehii / I. D. Bekh // Naukovyi visnyk Natsionalnoho universytetu bioresursiv i pryrodokorystuvannia Ukrainy. Seriia: Pedahohika, psykholohiia, filosofiia. – 2016. Vyp. 239. S. 9-18.

4. Vozniuk V. S. Marketynh osvitynikh posluh. [Navchalnyi posibnyk] / Vasyl Vozniuk. – Luts'k: Volynska knyha, 2007. – 64 s.;

5. Dytynotsentryzm. [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://molchanov.io.ua> Zvernennia 15.12.2020.

6. Ielnykova H.V. Tekhnolohiia instrumentarii kilkisnoho vymiriuvannia yakosti osvity v navchalnomu zakladi. - [Elektronnyi resurs]. – (Rezhym dostupu: http://lib.iitta.gov.ua/6922/1Tekhnol._rozrob.instrum.pdf) Zvernennia 15.12.2020.

7. Zakon Ukrainy «Pro osvitu». [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>. Zvernennia 15.12.2020.

8. Zakon Ukrainy «Pro povnu zahalnu seredniu osvitu». [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20/print> Zvernennia 15.12.2020.

9. Kremen V. H. Filosofiia liudynotsentryzmu v stratehiiakh osvithnoho prostoru. — K.: Pedahohichna dumka. — 2008. — 424 s.

10. Nakaz MON Ukrainy № 1480 vid 30 lystopada 2020 roku «Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii z pytan formuvannia vnutrishnoi systemy zabezpechennia yakosti osvity u zakladakh zahalnoi serednoi osvity [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: https://osvita.ua/legislation/Ser_osv/77685/

11. Osvitnii menedzhment v umovakh zmin: Navchalnyi posibnyk / L. Kalinina, L. Karamushka, T. Sorochan, R. Shyian ta in. / Za red. V. Olinyky, N. Protasovoi. – Luhansk: SPD Rieznikov V. S., 2011. – 308 s.;

12. Ofitsiynyi sait MON Ukrainy [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <https://mon.gov.ua/ua> Zvernennia 15.12.2020.

13. Riabova Z. V. Naukovi osnovy marketynhovoho upravlinnia v osviti : monohrafiia / Zoia Viktorivna Riabova. – K. : Pedahohichna dumka, 2013. – 268 s.

14. Statystychna klasyfikatsiia produktsii. [Elektronnyi resurs]. Rezhym dostupu: <http://www.proagro.com.ua/reference/promua/skp/> Zvernennia 15.12.2020.

СИДАНИЧ ИРИНА,

доктор педагогических наук, доцент,
заведующий кафедрой педагогики,
администрирования и специального
образования

ДЗВО «Университет менеджмента
образования» АПН Украины, г. Киев,
Украина.

ЗВАРЫЧ АННА,

заместитель начальника-начальник
отдела реформирования
образовательной деятельности
управления образования и науки
Тернопольской ОГА, г. Тернополь,
Украина.

ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация. Стремительная цифровизация образования, способствует существенной трансформации деятельности учебных заведений, побуждает к поиску новых механизмов отслеживания и корректировки состояния образовательной деятельности учреждений общего среднего образования (далее ЗСО). В статье рассмотрены и научно обоснована модель мониторинга качества образовательных услуг, технологию ее использования. Учитывая взаимосвязь между сложными и простыми свойствами объекта исследования (образовательные услуги в учреждении) мы через создание соответствующей субмодели их идеального состояния и через декомпозицию этих свойств выделяем основные параметры их идеального состояния. Выделяются следующие факторы: свойства 1-го порядка, сложные свойства 2-го порядка в качестве критериев оценки факторов. То есть, используя декомпозицию определенных характеристик состояния образовательных услуг создается нормативная модель (эталон), с помощью которой и происходит оценивается качества образовательных услуг в учреждении ЗСО.

Технология мониторинга качества образовательных услуг в учреждениях общего среднего образования является системой, которая состоит из показателей, объединенных в стандарт (наше идеальное представление

состояния), и постоянного отслеживания за ним состояния предоставления образовательных услуг, динамикой удовлетворенности потребителей этими услугами и полученными результатами с целью оперативной корректировки содержания и логистики образовательных услуг.

Проанализировано, как измерить качество образовательных услуг в учреждении образования, показатели и критерии мониторинга качества образовательных услуг и эффективного менеджмента в учреждении образования в современных условиях. Научно обосновано, что одним из перспективных путей решения этого вопроса может быть создание системы мониторинга качества образовательных услуг. Именно постоянное отслеживание и текущее корректировки процесса предоставления образовательных услуг учреждением обеспечит качество образовательной деятельности заведения и будет способствовать успешному позиционированию учреждения образования на рынке образовательных услуг. Описаны рекомендации руководителю учебного заведения по вопросам создания системы мониторинга качества образовательных услуг.

Ключевые слова: мониторинг качества образовательных услуг, модель мониторинга качества образовательных услуг, технология мониторинга.

SIDANICH IRYNA,

doctor of pedagogical sciences,
associate professor,

Head of the Department of Pedagogy,
administration and special education

SEE "University of Education
Management"

NAPS of Ukraine, Kyiv, Ukraine

ZVARYCH HANNA,

Deputy Head of the Department
reforming educational activities

Department of Education and Science
of Ternopil Regional State
Administration,

Ternopil, Ukraine

CHARACTERISTICS OF THE MODEL OF MONITORING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN GENERAL SECONDARY EDUCATION INSTITUTIONS

Abstract. The rapid digitalization of education, which contributes to a significant transformation of the activities of educational institutions, encourages the search for new mechanisms for tracking and adjusting the state of educational activities of general secondary education institutions (hereinafter ZSSO). The article considers and scientifically substantiates the model of monitoring the quality of educational services, the technology of its use. Given the relationship between

complex and simple properties of the object of study (educational services in the institution), we create the appropriate parameters of their ideal state through the creation of an appropriate submodel of their ideal state and through the decomposition of these properties. The following factors are distinguished: properties of the 1st order, complex properties of the 2nd order as criteria for evaluating factors. That is, using the decomposition of certain characteristics of the state of educational services, a normative model (standard) is created, by means of which the quality of educational services in the institution of ZSO is assessed. The technology of monitoring the quality of educational services in general secondary education is a system consisting of indicators combined into a standard (our ideal view of the state), and constant monitoring of the state of educational services, the dynamics of consumer satisfaction with these services and the results obtained. prompt adjustment of the content and logistics of educational services.

The how to measure the quality of educational services in an educational institution, indicators and criteria for monitoring the quality of educational services and effective management in an educational institution in modern conditions are analyzed. It is scientifically substantiated that one of the promising ways to solve this issue may be the creation of a system for monitoring the quality of educational services in ZSSO. It is the constant monitoring and current adjustment of the process of providing educational services by the institution that will ensure the quality of educational activities of the institution and contribute to the successful positioning of ZSSO in the market of educational services. Recommendations to the head of the educational institution on the creation of a system for monitoring the quality of educational services in the ZSSO are described.

Key words: monitoring of quality of educational services, model of monitoring of quality of educational services, monitoring technology, qualimetric submodel.

Кваліметрична субмодель якості надання освітніх послуг закладом
загальної середньої освіти
(використано факторно-критеріальне моделювання за Г. В. Єльніковою)

Фактор - Ф	вагомість - m	критерії	вагомість - v	коефіцієнт відповідності - K	значення коефіцієнта відповідності	часткова оцінка критеріїв	часткова оцінка факторів
1. Виконання замовлення на освітні послуги (Освітня програма закладу ЗСО)		1. Державне замовлення (Стан виконання ліцензійних та акредитаційних вимог)		K1		0	0,00
		2. Регональний запит (Врахування в освітній програмі закладу ЗСО регіональних потреб)		K2		0	
		3. Освітні потреби учасників освітнього процесу: здобувачів освіти, їх батьків, учителів, стейкхолдерів (Варіативна складова освітньої програми закладу ЗСО)		K3		0	
2. Здійснення освітньої діяльності закладом ЗСО		4. Відповідність здійснення освітньої діяльності Статуту закладу ЗСО		K4		0	0,00
		5. Врахування принципу дитиноцентризму під час організації освітньої діяльності закладу ЗСО		K5		0	
		6. Безпечне та комфортне освітнє середовище закладу ЗСО		K6		0	
		7. Територіальна доступність закладу ЗСО		K7		0	
		8. Спроможність закладу ЗСО надавати освітні послуги засобами електронного зв'язку (online та дистанційне навчання)		K8		0	

3. Внутрішня система забезпечення якості освітньої діяльності та якості освіти закладу ЗСО		9. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти (розроблена стратегія (політика) і процедура забезпечення якості освіти)		K9		0	0,00
		10. Регулярність вивчення стану якості надання освітніх послуг закладом ЗСО: проведення оцінювання (самооцінювання) якості освіти		K10		0	
		11. Моніторинг реалізації чотирьох напрямів внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності ЗСО		K11		0	
		12. Планування та визначення шляхів покращення стану якості освітньої діяльності та якості освіти закладу ЗСО		K12		0	
		13. Оприлюднення інформації про результати вивчення стану якості освітньої діяльності закладу ЗСО та якості освіти (офіційний сайт та ін.)		K13		0	0,00
4. Робота з педагогічним колективом закладу ЗСО		14. Корпоративна культура та психологічний клімат в колективі		K14		0	
		15. Система безперервної освіти педагогів закладу ЗСО		K15		0	
		16. Дієвість педагогічної інтернатури		K16		0	
5. Результативність діяльності закладу ЗСО		17. Стан досягнення здобувачами освіти ЗСО очікуваних результатів навчання		K17		0	0,00
		18. Результати проведення інституційного аудиту		K18		0	
		19. Досягнення: результати ДПА, ЗНО, участі в олімпіадах, конкурсах, турнірах, змаганнях (рівень участі: всеукраїнський, обласний, районний)		K19		0	
		20. Позитивна динаміка розвитку професійної компетентності педагогів закладу ЗСО		K20		0	
		21. Позитивна динаміка контингенту учнів		K21		0	
Загальна оцінка в частках одиниці	0,00						0,00