

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ВНУТРІШНЬОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ (НА ПРИКЛАДІ ДОСВІДУ РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»)

THEORY AND PRACTICE OF THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEM IN HIGHER EDUCATION (BASED ON THE EXPERIENCE OF THE LVIV POLYTECHNIC NATIONAL UNIVERSITY)

У статті розглядаються актуальні питання впровадження у закладах вищої освіти України системи внутрішнього забезпечення якості. Розкрито мету, базові принципи, основні процедури та заходи щодо впровадження цієї системи. Представлено досвід роботи Національного університету «Львівська політехніка» щодо впровадження системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти. Подано основні завдання та функції відділу забезпечення функціонування системи управління якістю Львівської політехніки.

Ключові слова: *якість, якість освіти, система управління якістю, система внутрішнього забезпечення якості.*

В статье рассматриваются актуальные вопросы внедрения в высших учебных заведениях Украины системы внутреннего обеспечения качества. Раскрыты цели, базовые принципы, основные процедуры и мероприятия по внедрению данной системы. Представлен опыт работы Национального университета «Львовская политехника» по внедрению системы внутреннего обеспечения качества образовательной деятель-

ности и качества высшего образования. Представлены основные задачи и функции отдела обеспечения функционирования системы управления качеством Львовской политехники.

Ключевые слова: *качество, качество образования, система управления качеством, система внутреннего обеспечения качества.*

The article deals with the actual issues of introduction of the system of internal quality assurance in institutions of higher education of Ukraine. The purpose, basic principles, main procedures and measures for the implementation of this system are disclosed. The experience of the Lviv Polytechnic National University in introducing the system of internal quality assurance of educational activities and the quality of higher education is presented. The main tasks and functions of the department of ensuring the functioning of the quality management system of Lviv Polytechnic are presented.

Key words: *quality, quality of education, quality management system, system of internal quality assurance.*

УДК 378.5

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085.2019.12-1.21>

Колодій І.С.,

канд. пед. наук,
професор кафедри педагогіки
та соціального управління
Національного університету
«Львівська політехніка»

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Радикальні зміни, що відбулися за останні десятиріччя в економічній, політичній, соціокультурній та інших сферах суспільного життя, зумовили необхідність реформування системи вищої освіти, яка останнім часом стала тим соціальним інститутом, котрий забезпечує розвиток громадянського суспільства та держави, їхню національну безпеку, суверенітет, незалежність і конкурентоспроможність на європейському і світовому рівнях.

Одне з центральних місць в освітній реформі нашої держави посідає проблема забезпечення й підвищення якості вищої освіти, виступаючи одночасно метою її проведення й найважливішим критерієм успіху вживаних заходів. Дія ринкових механізмів, зростання конкуренції на ринку освітніх і науково-дослідних послуг нині вимагають від закладів вищої освіти поліпшення якості й ефективності роботи, посилення їх відповідальності як за власну діяльність, так і за випускників.

У ст. 1 Закону України «Про вищу освіту» зазначено, що якість вищої освіти – це відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартом вищої освіти та / або договором про надання освітніх послуг. Відповідно, якість освітньої діяльності –

це рівень організації освітнього процесу в закладі вищої освіти, який відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань [1, с. 1].

Тому сьогодні перед вищою освітою гостро стоїть питання ґрунтовного дослідження проблем управління якістю освітньої діяльності, впровадження у закладах вищої освіти системи внутрішнього забезпечення якості, організації й проведення моніторингу якості освітнього процесу. Це дозволить відстежити всі умови й аспекти оволодіння здобувачами вищої освіти загальних і фахових компетентностей, які є інтегративними критеріями якості результату їхньої професійної підготовки, та забезпечить прийняття оптимальних управлінських рішень щодо подолання проблемних сфер в освітньому процесі, сприятиме підвищенню рівня його якості.

Для фахівців системи вищої освіти сьогодні головним є усвідомлення цієї проблеми, розуміння того, що таке якість вищої освіти, чим вона визначається та від чого залежить, які зовнішні та внутрішні чинники на неї впливають і як її можна підвищити.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.
Більшість сучасних вітчизняних і закордонних нау-

ковців та практиків, котрі працюють у галузі освіти, вважають центральною проблемою реформування освіти саме підвищення її якості. Проблеми якості вищої освіти в Україні присвячено чимало наукових праць. Так, проблемам управління якістю педагогічної діяльності за сучасних ринкових умов присвячено роботи В. Бондаря, І. Булах, Г. Дмитренка, Г. Єльникової, Т. Лукіної, В. Маслової, В. Олійника, В. Пікельної, С. Сисоєвої, Т. Сорочан; управління якістю освіти – Н. Житник, Л. Сушенцевої; розвитку системи забезпечення якості вищої освіти в Україні – С. Домбровського, І. Калашнікової, В. Ковтунця, В. Лугового, В. Захарченко, Ю. Рашкевича, Ж. Таланової; оцінювання і стимулювання – Ю. Бабанського, Є. Березняка, Ю. Конаржевського, М. Портнова, Ф. Пузирьова, І. Підласого, П. Худоминського; розвитку конкурентоспроможних закладів освіти в умовах ринку – Л. Даниленко, Є. Павлютенкова, М. Портера та ін. Загалом розв'язання проблеми якості вищої освіти сучасні науковці пов'язують із визначенням оптимальних форм, методів і засобів навчання у вищій школі, змістовним наповненням начальних дисциплін, ефективною побудовою процесу професійної підготовки, створенням умов для максимально повного оволодіння особистістю матеріальної культури й духовними цінностями, розкриттям потенціалу студентів, спрямуванням їхньої самореалізації.

Водночас є дослідження, у яких висловлюються сумніви щодо реальності підвищення якості вітчизняної системи освіти у такому форматі. «Сподіватися системно оздоровити вищу освіту, поставити її на цивілізовані рейки та інтегрувати в європейський простір вищої освіти в соціально хворому суспільстві наївно, утопічно» [6, с. 25]. І це слушно, якщо зрозуміти, що соціальний інститут освіти функціонує не ізольовано, а є складовою частиною українського суспільства.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. На нашу думку, однією з найбільш актуальних проблем, яка сьогодні існує в кожному великому закладі вищої освіти, є впровадження та функціонування ефективної системи забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (системи внутрішнього забезпечення якості), повсякчасного вдосконалення складових елементів системи управління якістю.

Мета статті – розгляд актуальних проблем підвищення якості підготовки фахівців у закладі вищої освіти та впровадження в них системи внутрішнього забезпечення якості та системи управління якістю.

Виклад основного матеріалу. Освіта, як і будь-який процес або результат діяльності людини, має визначену якість. На нашу думку, якість освіти – це комплекс характеристик компетентностей і професійної свідомості, що відбивають здатність фахівця

здійснювати професійну діяльність відповідно до вимог сучасного етапу розвитку економіки, на визначеному рівні ефективності та професійного успіху, із розумінням соціальної відповідальності за результати професійної діяльності.

Якість вищої освіти залежить від її мети, змісту, методології, організації та технології. Керівникам всіх структурних підрозділів закладів вищої освіти необхідно на ці характеристики свідомо впливати, а отже, керувати. Чим точніше побудована оцінка та повніше враховуються характеристики, тим більш успішним може бути управління якістю освіти. У свою чергу, управління залежить від його методології й організації, що характеризують цілі та методи їхнього досягнення, функції, повноваження та відповідальність за якість освіти. І не випадково Закон України «Про вищу освіту» вимагає впровадження новітньої системи забезпечення якості вищої освіти на зразок тих систем, які діють у провідних країнах світу.

Ще у 1995 р. ЮНЕСКО визначило світові тенденції та завдання щодо розвитку вищої освіти на межі століть і представило їх у Програмному документі під назвою «Реформа і розвиток вищої освіти». У вступі до цього документа серед «основних завдань вищої освіти у швидкозмінному світі» виділено три головні напрями: відповідність вимогам сучасності, інтернаціоналізацію і якість, яку визначено як «багатобічну концепцію, що охоплює всі основні функції та види діяльності стосовно вищої освіти». Зі 151 положення, що містить цей Програмний документ, безпосередньо якості освіти присвячені 18, у яких дається така розгорнена інтерпретація концепції якості: якість вищої освіти є поняттям, що характеризується численними аспектами і значною мірою залежить від контекстуальних рамок цієї системи, інституційних завдань або умов і норм у цій дисципліні [3].

Пізніше (19 червня 1999 р.) представники 29 країн Європи підписали Болонську декларацію і зобов'язалися до 2010 р. привести свої освітні системи у відповідність до єдиного європейського стандарту якості. Україна у 2005 р., приєднавшись до Болонського процесу, визнала принципи, на яких будується європейський освітній, дослідницький і культурний простір.

Серед десяти основних принципів Болонської конвенції найважливішим вважається якість вищої освіти, а ключовими словами всіх європейських документів є якість, конкурентоспроможність і працевлаштування [2].

Зараз у світі накопичився чималий міжнародний досвід управління якістю, представлений системою тотального (загального) управління якістю TQM. (Total Quality Management). Філософія TQM відображає основні принципи, які лежать в основі концепцій, розроблених EFQM для моделі ділової досконалості. Досвід використання TQM показує,

що кожен працівник закладу вищої освіти повинен брати участь у досягненні високої якості навчання. Система управління якістю не може бути ефективною тільки за рахунок роботи окремих структурних підрозділів чи педагогів-ентузіастів. Ця робота повинна виконуватися системно, згідно зі стандартним процесом із постійним його удосконаленням. Колективна наукова організація роботи дасть змогу найбільш ефективно використовувати творчі можливості кожного з учасників освітнього процесу.

Згідно зі ст. 16 Закону України «Про вищу освіту» система забезпечення якості вищої освіти в Україні складається із: системи забезпечення закладами вищої освіти якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (системи внутрішнього забезпечення якості); системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності закладу вищої освіти та якості вищої освіти; системи забезпечення якості діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти і незалежних установ оцінювання та забезпечення якості вищої освіти. Така система неможлива без сучасної, комплексної системи забезпечення якості вищої освіти загалом і всіх її складових частин окремо.

У Національному університеті «Львівська політехніка» (далі – Університет) є своя сучасна система внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (далі – СВЗЯ), метою якої є: забезпечення вимог та очікувань здобувачів освітніх послуг Університету (абітурієнтів, студентів, аспірантів), а також працедавців та органів державної влади й управління; моніторинг та оцінювання якості освітнього процесу на всіх етапах його реалізації; своєчасне виявлення причин виникнення відхилень фактичних якісних показників від внутрішніх і зовнішніх нормативів, а також пошук і реалізація шляхів їхнього усунення через здійснення коригувальних дій.

СВЗЯ базується на таких концептуальних засадах (принципах), як: відповідальність Університету та його працівників за якість освітньої діяльності та вищої освіти; автономія Університету; системність у забезпеченні якості освітньої діяльності та вищої освіти; відповідність європейським і національним стандартам забезпечення якості вищої освіти, а також професійним стандартам; фундаментальність освітньої діяльності; мобільність учасників освітнього процесу; прозорість, доступність і відкритість інформації; інноваційність освітньої діяльності; постійне удосконалення СВЗЯ; постійний моніторинг і вдосконалення якості освітніх послуг; залучення здобувачів освітніх послуг, працедавців та інших зацікавлених сторін до підвищення якості освітніх послуг і СВЗЯ.

СВЗЯ передбачає здійснення таких основних процедур і заходів: визначення принципів і процедур забезпечення якості вищої освіти;

здійснення моніторингу та періодичного перегляду освітніх програм; систематичне оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти, результативності роботи науково-педагогічних і педагогічних працівників і кафедр Університету, регулярне оприлюднення цих оцінювань на офіційному веб-сайті Університету, на інформаційних стендах та іншими способами; забезпечення підвищення кваліфікації педагогічних, наукових і науково-педагогічних працівників; наявність необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, у т. ч. самостійної роботи студентів, за кожною освітньою програмою; наявність інформаційних систем для ефективного управління освітнім процесом; забезпечення публічності інформації про освітні програми, ступені вищої освіти та кваліфікації; використання ефективної системи запобігання та виявлення академічного плагіату в наукових працях працівників Університету і здобувачів вищої освіти; участь Університету в різних рейтингових дослідженнях та ін.

СВЗЯ складається з процесу забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти, який становить сукупність двох підсистем: підсистеми оцінювання якості освітньої діяльності та вищої освіти за узагальненими критеріями; підсистеми моніторингу й управління процесами та процедурами забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти.

На здатність Університету надавати якісні освітні послуги, які задовольняють вимоги замовників і законодавчих, нормативних і регламентувальних документів, впливають або можуть впливати зацікавлені сторони. Керівництво Університету щорічно в грудні на ректораті під час планування діяльності на наступний рік визначає: зацікавлених сторін, що мають відношення до системи управління якістю (далі – СУЯ); вимоги цих зацікавлених сторін, які мають відношення до СУЯ. Далі формується Реєстр зацікавлених сторін.

Система моніторингу і контролю якості освітнього процесу та підготовки фахівців охоплює: оцінювання знань і визначення рейтингу студентів; оцінювання залишкових знань студентів із навчальних дисциплін; оцінювання практичної підготовки студентів; контроль на всіх рівнях поряд із контролем керівництвом; врахування вимог та очікувань основних користувачів освітніх послуг – студентів, абітурієнтів, роботодавців і держави; своєчасне виявлення недоліків у навчально-виховному процесі та причини їх виникнення та ін.

Відповідно до вимог законодавчих актів, нормативних документів і рекомендацій європейських освітніх інституцій в Університеті у 2017 р. було розроблено й упроваджено СУЯ, і вже у листопаді 2018 р. ця система успішно пройшла процедуру сертифікації. Цього ж року був отриманий сертифі-

кат Бюро Верітас Сертифікейшн Україна за № UA 229074 від 22 листопада 2018 р. на відповідність СУЯ вимогам ISO 9001:2015.

На 2019 р. в Університеті були визначені: цілі у сфері якості, основні завдання та процеси, потрібні для функціонування СУЯ; необхідні входи цих процесів та очікувані від них виходи, їх послідовність і взаємодія; критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання і відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечення результативності функціонування і контролю цих процесів; ресурси; уповноважені особи СУЯ; ризики та можливості; методики оцінювання процесів під час внутрішніх аудитів та аналізування СУЯ.

Важливим структурним підрозділом, покликаним впроваджувати СУЯ, є відділ забезпечення функціонування системи управління якістю, основними завданнями якого є: реалізація політики Університету щодо забезпечення якості; моніторинг, контроль та аналіз функціонування СУЯ; участь у розробленні, реалізації та координації програм, планів і методик проведення внутрішніх аудитів СУЯ; розроблення документації, програм і методик СУЯ; організаційно-методичний і консультативний супровід впровадження СУЯ; удосконалення нормативно-правової бази СУЯ; організація та проведення ректорського та інших видів контролю якості підготовки фахівців і проведення занять викладачами; організація проведення оцінювання залишкових знань студентів, організація й аналіз результатів цього контролю; організація проведення перевірок та аналіз стану готовності кафедр і деканатів до нового навчального року; розміщення на веб-сайті Університету інформації про функціонування СУЯ; формування плану видання навчально-методичної літератури у Видавництві Університету та контроль його виконання; реєстрація методичних видань і видача Сертифікатів про визнання інформаційного ресурсу у віртуальному навчальному середовищі Університету; облік і зберігання оригіналів (копій) зовнішніх і внутрішніх

документів СУЯ; організація моніторингу результатів навчання; організація та проведення семінарів, інструктивних занять і нарад із питань моніторингу якості освіти з працівниками Університету тощо.

Сьогодні в Університеті працює низка робочих груп з удосконалення СВЗЯ, нормативно-правової бази організації освітнього процесу, впровадження нової системи оцінювання залишкових знань студентів та ін.

Висновки. Таким чином, систему внутрішнього забезпечення якості освіти не можна ввести одночасно. У закладах вищої освіти вона формується послідовно, поетапно, відповідно до програми її становлення та розвитку. У Львівській політехніці сьогодні діє сучасна, ефективна СВЗЯ та СУЯ, що дозволяє готувати конкурентоспроможних фахівців із різних галузей професійної освіти.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Закон України «Про вищу освіту». *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 2014. № 37–38. Ст. 2004. URL: <https://zakon.help/law/1556-VII/edition 01.01.2019/>.
2. Кривов'язюк І.В., Кривов'язюк О.А. Шляхи підвищення якості підготовки фахівців економічного спрямування в рамках болонської конвенції. *Вісник СевНТУ. Серія : Педагогіка*. Севастополь, 2012. Вип. 127. С. 72–78.
3. Реформа и развитие высшего образования. Программный документ. Париж : ЮНЕСКО, 1995. 298 с.
4. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналітичний огляд / за заг. ред. С. Калашнікової, В. Лугового. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2015. 84 с.
5. Управління якістю освіти: досвід та інновації : колективна монографія / під заг. ред. Л.Л. Сушенцевої, Н.В. Житник. Дніпропетровськ : ІМА-прес, 2014. 462 с.
6. Рябченко В. Проблема якості вітчизняної вищої освіти в контексті освітянських реформ: ретроспектива і сучасність з позицій світоглядно-компетентісного підходу. *Вища освіта України*. 2015. № 1. С. 12–27.