

Субіна Оксана Олександрівна,
*кандидат педагогічних наук, доцент, провідний науковий співробітник
лабораторії дистанційного професійного навчання
Інституту професійної освіти НАПН України*

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Якість освіти завжди була важливою передумовою успішного розвитку суспільства та економіки держави. Міжнародні вимоги щодо якості освітніх послуг передбачають, що якість освіти має розглядатися як: ступінь відповідності реальних результатів освіти ринковій кон'юктурі; рівень матеріально-технічної і ресурсної забезпеченості освітнього процесу; комплексний показник чинників престижності й економічної ефективності освіти; ознака досконалості змісту, технологій і системи оцінки досягнень; індикатор інвестиційної принадності освіти тощо. Відповідність реальних результатів і змісту освіти закладів професійної (професійно-технічної) освіти державним стандартам є необхідною, але недостатньою умовою забезпечення якості. Тому досягнення оптимальних показників реалізації професійної освіти зумовлює створення системи якості, яка на рівні конкретного закладу освіти буде спроможна забезпечувати узгоджену реалізацію державних, суспільних і особистих інтересів всіх учасників освітнього процесу. **При цьому, якість освіти можна визначати як багатовимірну модель соціальних норм і вимог до особистості та освітнього середовища, в якому відбувається її розвиток, а також системи освіти, що реалізується на певних етапах навчання людини [3, с.13].**

При моделюванні системи управління якістю професійної освіти доцільно орієнтуватися на 8 принципів загального менеджменту якості (Total Quality Management, TQM) [4], що містять універсальні вимоги до систем якості та придатні до застосування в усіх галузях та інституціях і спрямовані на забезпечення якості та підвищення задоволеності споживачів. Відповідно до підходів TQM якість трактується не тільки як якість виробленої продукції чи наданих послуг, а як якість ефективної організації функціонування закладу освіти, підприємства чи установи в цілому, і включає управління всіма напрямками діяльності інституції. З метою ефективного управління якістю освітнього процесу наводимо перелік восьми основних принципів загального менеджменту якості, що можуть бути застосовані в закладах освіти для удосконалення результативності їхньої діяльності: 1) орієнтація на результат, що передбачає спрямування діяльності освітньої установи на забезпечення інтересів усіх стейкхолдерів – вивчення, гармонізацію й задоволення їхніх потреб, зацікавленість у вигоді від досягнутих результатів; 2) зосередження уваги на споживачах, враховуючи, що споживач дає оцінку якості товарів чи послуг; 3) підтримка лідерства в інституції та орієнтації співробітників на кінцевий результат; 4) забезпечення процесного й системного підходу в управлінні; 5) створення умов та підтримка розвитку персоналу; 6) створення культури постійного розвитку, навчання, застосування інновацій та вдосконалення; 7) розвиток взаємовигідних зв'язків з партнерами – роботодавцями, бізнес-структурами, освітніми закладами та науковими установами, громадськими організаціями та органами державної влади; 8) відповідальність перед суспільством, що передбачає орієнтацію корпоративної культури освітньої установи на гуманістичну етику комунікації, екологічність, толерантність, ресурсозбереження, благодійність, активну участь у житті суспільства тощо.

В умовах широкого впровадження цифрових технологій в усіх сферах суспільного буття вважаємо за доцільне застосування в освітніх закладах цифрових моделей системи менеджменту якості з використанням сучасних інформаційних технологій за методологіями IDEF та DFD. Техніки моделювання IDEF (IDEF Modeling Techniques) – комбінація графічних і мовних символів та правил, розроблених для вирішення завдань моделювання складних систем, що дозволяють відображати і аналізувати моделі

діяльності широкого спектру складних систем в різних розрізах [2]. DFD (Data Flow Diagram) – діаграма потоків даних – інструмент комунікації для аналітиків, що дозволяє моделювати процеси та функціональні вимоги. Один із основних інструментів структурного аналізу, що вважається одним з кращих методів моделювання для визначення та представлення вимог до обробки системи [1]. Методологія DFD вважається одним з основних інструментів структурного аналізу та проектування інформаційних систем. Комплексний підхід щодо застосування принципів загального менеджменту якості (TQM) та сучасних цифрових технологій дозволить вирішити такі завдання управління якістю освітніх послуг як: 1) освітні вимірювання та моніторинг освітнього процесу; 2) управління документацією та електронний документообіг; 3) планування, реєстрацію та управління результатами внутрішнього аудиту якості; 4) реєстрацію невідповідностей, а також забезпечення відповідних коригуючих та превентивних дій; 5) організацію підтримки інфраструктури та освітнього середовища; 6) статистичну обробку отриманих даних і представлення їх у текстовому та графічному форматах.

Список використаної літератури

1. Діаграма потоків даних (DFD) Internet Arhive. URL: <http://surl.li/dqnafx> (дата звернення: 03.11.2024).
2. Інструментальні засоби моделювання. Integrated DEFinition (IDEF). URL: https://nmetau.edu.ua/file/11_11.1_lbr_gr_rbr_.pdf (дата звернення: 03.11.2024).
3. Організаційно-методичне забезпечення моніторингових досліджень якості загальної середньої освіти: монографія / за ред. Ляшенко О. І. К.: Педагогічна думка, 2011. 160 с.
4. Zosym Махум. Тотальне управління якістю (Total quality management - TQM). 2023, May 29. URL: <https://www.maxzosim.com/totalnie-upravlinnia-iakistiu/> (дата звернення: 03.11.2024).