

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»**

КУЛИК ОЛЕНА ЄГОРІВНА

УДК 37.014.55.004.9

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ
ЗАГАЛЬНООСВІТНІМИ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ
НА ОСНОВІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

13.00.06 – теорія і методика управління освітою

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Київ – 2017

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Державному вищому навчальному закладі «Університет менеджменту освіти», Національна академія педагогічних наук України

Науковий керівник – доктор педагогічних наук, професор,
РЯБОВА Зоя Вікторівна,
Навчально-науковий інститут менеджменту та психології
ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України,
завідувач кафедри педагогіки, управління та адміністрування

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник,
КАМИШИН Володимир Вікторович,
Державна наукова установа Український інститут
науково-технічної експертизи та інформації,
в.о. ректора

кандидат педагогічних наук,
ОНАЦЬ Олена Миколаївна,
Інститут педагогіки НАПН України,
провідний науковий співробітник відділу економіки та
управління загальною середньою освітою

Захист відбудеться «26» жовтня 2017 р. о 12.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради в Державному вищому навчальному закладі «Університет менеджменту освіти» НАПН України за адресою 04053, м. Київ-30, вул. Січових Стрільців, 52-А.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Державного вищого навчального закладу «Університет менеджменту освіти» НАПН України (04053, м. Київ-30, вул. Січових Стрільців, 52-А).

Автореферат розіслано «25» вересня 2017 року

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

Снісаренко О. С.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Забезпечення якості освіти в сучасному світі є однією з провідних вимог соціокультурного й економічного розвитку, відіграє ключову роль у створенні єдиного Європейського освітнього простору й розглядається як ключовий чинник стабільності держави. У Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки акцентовано на забезпеченні системного підвищення якості освіти на інноваційній основі, де мірилом якості освіти стає не тільки обсяг знань, але й параметри особистісного, світоглядного, громадянського розвитку, що визначає її загальнолюдську й соціальну цінність. У такому контексті надання загальноосвітніми навчальними закладами (ЗНЗ) якісних освітніх послуг можна розглядати як запоруку ефективності його діяльності та конкурентоспроможності на ринку праці.

У сучасних умовах вирішення проблеми якості все більше визначається людським чинником, на чому наголошено в концептуальних положеннях теорії загального управління якістю – Total Quality Management (TQM), а розроблення системи управління якістю на основі принципів міжнародних стандартів ISO серії 9000, системного, кібернетичного, процесного, компетентнісного, кваліметричного, підходів до управління забезпечить високий рівень надання освітніх послуг, сприятиме ефективному використанню наявного кадрового, матеріально-технічного і фінансового потенціалу освітньої установи. Зазначене сприятиме вирішенню проблеми забезпечення успіху школи в конкурентоспроможності на ринку послуг у сфері загальної середньої освіти.

Управління освітою взагалі і ЗНЗ зокрема є складовою управління соціально-педагогічними системами, і з наукової точки зору, тлумачиться як цілеспрямована взаємодія керованої (об'єкта управління) та керуючої (суб'єкта управління) підсистем щодо врегулювання життєдіяльності освітньої установи з метою забезпечення її ефективного функціонування, через досягнення запланованих результатів, і переведення її на більш високий рівень розвитку. Системоутворюючим фактором управління соціально-педагогічними системами є цілевстановлення, а провідним завданням - налагодження зворотного зв'язку між суб'єктом і об'єктом управління. Отримання об'єктивної, повної та адекватної інформації про стан функціонування та розвитку ЗНЗ, в умовах сьогодення, сприяє ефективне використання інформаційних технологій (ІТ), які забезпечують налагодження процесів автоматизації управлінської діяльності й обумовлюють активізацію інтегрованих систем управління, серед яких – управління якістю надання освітніх послуг закладом.

Розкриттю сутності теорії управління освітою взагалі та якістю надання освітніх послуг зокрема представлено в працях як зарубіжних так і вітчизняних дослідників – В. Андрущенко, О. Ануфрієвої, Б. Братаніч, В. Беспалька, В. Бегей, В. Бондар, С. Ворощикова, Л. Даниленко, Б. Жебровського, І. Жерносека, С. Захаренкова, І. Зязюна, К. Ісікави, Г. Єльнікової, Л. Калініної, В. Камишина, Г. Кравченко, Т. Лукіної, В. Луначка, В. Лутая, О. Мармази, В. Маслової,

М. Островерхової, Т. Оболенської, В. Олійника, О. Онаць, В. Пікельної, М. Поташника, О. Панкрухіна, Е. Подшибякіна, З. Рябової, О. Савченко, Л. Сергеевої, В. Сластьоніна, Т. Сорочан, О. Субетто, Д. Татьянченко, Г. Тимошко, П. Третьякова, М. Туберозової, Н. Шарай, В. Шереметова, Є. Хрикова та ін. Питання управління якістю освіти на основі нових ІТ-технологій та освітнього моніторингу досліджували А. Большукіна, Т. Борова, А. Гуралюк, В. Гуменюк, Л. Забродська, О. Єльнікова, В. Кальней, О. Касьянова, Ю. Конаржевський, І. Лапшина, Т. Лукіна, Л. Лузан, О. Локшина, О. Ляшенко, Д. Матрос, В. Петров, Г. Полякова, С. Шишов та ін. Окремим аспектам управління якістю освіти в ЗНЗ присвячено наукові розвідки В. Базелюка, О. Галуса, І. Драч, Ю. Жука, Ю. Завалевського, В. Зоц, М. Кириченко, Т. Махині, М. Поташніка, О. Почуєвої.

Складність і багатогранність проблеми якості освітніх послуг вимагають принципово нового підходу до її вирішення і це аргументують у своїх працях К. Астахова, І. Бабин, О. Боднар, Г. Дмитренко, Г. Єльнікова, Н. Клокар, В. Кремень, С. Ніколаєнко, В. Полянський, В. Олійник та інші. А такі вчені, як В. Грубінко, М. Степко, В. Шинкарук, доводять, що система менеджменту за критерієм якості повинна стати невід'ємною частиною системи управління загальноосвітніми навчальними закладами. Роботи таких учених-дослідників як В. Биков, О. Губаш, А. Гуржій, М. Жалдак, С. Касьян, В. Лапінський, С. Литвинова, О. Пінчук, С. Сисоєва, О. Спирін, М. Шиненко, М. Шишкіна, та ін. розкривають сутнісні характеристики освітніх аспектів формування інформаційного суспільства.

Саме формування інформаційного суспільства, як необхідної умови забезпечення конкурентоспроможності держави вимагає від системи освіти орієнтації на активне використання у навчальному процесі ІТ, оскільки вони відіграють спонукальну роль у забезпеченні сталого інноваційного розвитку суспільства. Забезпечити зазначене можливо шляхом побудови певної системи управління освітою взагалі й ЗНЗ зокрема, яка побудована на основі мережних технологій, оскільки інформаційні системи сприяють автоматизації рутинних функцій управління.

Аналіз наукових джерел дав підставу для висновку, що створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ (ЄІОПШ) позитивно впливає на зміст, організаційні форми і методи управління освітнім процесом, підвищує мотивацію педагогічних працівників щодо самоврядування та широкого використання ІТ в професійній діяльності, забезпечує переведення значної кількості рутинних функцій адміністрування та керівництва ЗНЗ в автоматичний режим, що призводить до посилення розвитку креативних функцій керівника. Разом із тим, одним із чинників якісного надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ є вже не наявність певної кількості комп'ютерної техніки, а наявність єдиного інформаційно-освітнього простору закладу. Саме ЄІОПШ сприяє успішному впровадженню ІТ в освіту на всіх її рівнях та дозволяє на рівні ЗНЗ автоматизувати управлінську, фінансову, освітню діяльність школи через використання відповідних комп'ютерних програм для стандартизації інформації за всіма напрямками діяльності закладу, тим самим забезпечити якість надання освітніх послуг.

Підкреслимо, що крім технічної та інтелектуальної складової, ЄІОПШ має психологічну – це мотивація та бажання учасників освітнього процесу до використання ІТ. Акцентуємо, що зміна місця і ролі вчителя у освітньому процесі є

одним із найактуальніших питань під час створення ЄІОПШ. Це пов'язано із тим, що тільки вчитель є потужним фактором, який може забезпечити продуктивну взаємодію з учнями через підвищення їх зацікавленості у навчанні. Використовуючи ІТ в професійній діяльності вчитель спонукає учня стати активним суб'єктом навчання тим самим забезпечує ефективне формування компетентного випускника ЗНЗ. Підкреслимо, що ІТ, як якісно нові засоби навчання, здатні забезпечити ефективність навчання та вільний доступ до якісної освіти переважній більшості учнів.

Разом із тим, аналіз наукових джерел, що присвячені питанням впровадження та ефективного застосування ІТ у освітньому процесі ЗНЗ для забезпечення якості надання освітніх послуг, дозволив, визначити ряд протиріч між:

- сучасною тенденцією зростання вимог до якості надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами та недосконалим станом теорії й практики управління ними з урахуванням виявлених та сформованих освітніх потреб споживачів їх послуг на основі інформаційних технологій;

- необхідністю створення системи управління загальноосвітніми навчальними закладами на засадах теорії загального управління якістю (TQM) та принципів міжнародних стандартів ISO серії 9000 і неготовністю керівників цих закладів до здійснення управлінської діяльності на засадах TQM;

- зростанням інформатизації суспільства взагалі й ЗНЗ зокрема і низьким рівнем інформаційного забезпечення управління загальноосвітніми навчальними закладами.

Таким чином, незважаючи на широке коло питань, які присвячені питанню забезпечення якості діяльності сучасних ЗНЗ, проблема створення системи управління якістю надання освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах на основі ІТ залишається недостатньо розробленою і потребує додаткової уваги. Виявлені протиріччя дозволили зробити висновок, що на сьогодні недостатньо розроблена й описана цілісність організації діяльності ЗНЗ щодо забезпечення якості надання освітніх послуг на основі використання ІТ, зокрема, що засновані на мережних рішеннях, які здатні поєднати і звести в єдину систему процес управління ЗНЗ. З огляду на соціальну й практичну значущість проблеми, її недостатню наукову розробленість і визначено тему дослідження: «Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано відповідно до плану науково-дослідної роботи Університету менеджменту освіти НАПН України за темою «Теоретико-методологічні основи підготовки керівників до оцінювання результатів діяльності ЗНЗ» (державний номер реєстрації № 0109U002236). Тема роботи затверджена на засіданні Вченої ради ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (протокол № 6 від 20.06.12) й узгоджена в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 8 від 30.10.2012).

Мета і завдання дослідження.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні змісту, технології впровадження та експериментальній перевірці моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ й розробці

відповідних методичних рекомендацій.

Для досягнення поставленої мети визначено основні **завдання** дослідження:

1. Здійснити аналіз наукових джерел з питань управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ.
2. Описати сутність управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ, розробити відповідну кваліметричну субмодель.
3. Розробити, науково обґрунтувати та експериментально перевірити модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ та описати технологію її впровадження.
4. Обґрунтувати умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ.
5. Розробити відповідні методичні рекомендації з впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ.

Об'єкт дослідження: якість надання освітніх послуг ЗНЗ.

Предмет дослідження: зміст і технологія управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій.

Методи дослідження:

Для реалізації основних завдань дослідження використано такі методи: теоретичні: аналіз філософської, педагогічної, психологічної літератури, нормативних документів з питань управління якістю освіти для вивчення стану розробленості проблеми, визначення науково-теоретичних засад управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, понятійно-категоріального апарату дослідження; теоретичне моделювання для розробки теоретичної моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ; аналіз ділової, нормативно-методичної документації для з'ясування специфіки управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ та визначення показників якості результатів надання освітніх послуг у ЗНЗ; системно-узагальнюючий метод для вироблення висновків за результатами дослідження; емпіричні: спостереження, анкетування, тестування, бесіди, неформальне інтерв'ю, метод експертних оцінок для визначення впливу різних чинників на якість освітньої діяльності школи та визначення критеріїв оцінки ефективності управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ; вивчення й узагальнення практичного управлінського досвіду; педагогічний експеримент з метою перевірки ефективності розробленої моделі управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі на основі ІТ та вироблення методичних рекомендацій щодо її впровадження; статистичні: методи математичної статистики для опрацювання результатів моніторингових досліджень та результатів експериментальної перевірки (в тому числі кваліметричні обчислення);

Наукова новизна результатів дослідження полягає в тому, що:

– *вперше* теоретично обґрунтовано, розроблено та експериментально перевірено модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ; розроблено та описано технологію впровадження даної моделі; визначено умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ.

– *уточнено* змістовні характеристики понять «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «індикатор», «якість освітніх послуг», «управління», «управління якістю освіти», «якість надання освітніх послуг», «управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ»;

– *удосконалено* методику діагностики системи управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ та використання кваліметричного підходу; інструментарій оцінки якості надання освітніх послуг ЗНЗ на основі факторно-критеріального моделювання; систему управління ЗНЗ шляхом створення ЄЮПШ; процес управління якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ через створення системи моніторингу якості у закладі, який ґрунтується на відповідних індикаторах, що визначають стан надання якісних освітніх послуг на основі ІТ.

– *набули подальшого розвитку* наукові уявлення про сутність системного та процесного підходів до управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами шляхом впровадження ІТ; наукові підходи до використання основних положень міжнародних стандартів ISO серії 9000 в управлінні якістю надання освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах; ідеї реалізації теоретичних аспектів кваліметричного та компетентнісного підходів під час оцінювання стану надання освітніх послуг загальноосвітнім навчальним закладом шляхом розроблення кваліметричної субмоделі; функції управління керівника ЗНЗ через автоматизацію управлінської діяльності.

Практична значущість результатів дослідження визначається тим, що розроблено й запроваджено в практику спецкурс для керівників навчальних закладів «Управління навчальним закладом на основі ІТ» та методичні рекомендації «Упровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій». Розроблена модель управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ може бути використана керівниками загальноосвітніх навчальних закладів для побудови автоматизованої системи управління ЗНЗ, виходячи з місії навчального закладу, кадрових, фінансових та матеріально-технічних умов його діяльності. Факторно-критеріальна субмодель «Кваліметрична модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітнім навчальним закладам на основі ІТ» може бути використана як для самоаналізу так і в процесі атестації загальноосвітніх навчальних закладів при визначенні рівня надання освітніх послуг. Результати дослідження можуть бути використані в системі післядипломної педагогічної освіти, у процесі підготовки й перепідготовки управлінських кадрів, самоосвітньої діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Результати дослідження впроваджено в практику управлінської діяльності загальноосвітніх навчальних закладів Чаплинського району Херсонської області: Магдалинівського ЗНЗ І–ІІІ ступенів (№ 106 від 14.04.2016), Шеченківського ЗНЗ І–ІІІ ступенів (довідка № 131 від 05.05.2016), Хлібодарівський НВК «Загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів – дошкільний навчальний заклад» (довідка № 106 від 12.05.2016), Хрестівського ЗНЗ ступенів І–ІІІ ступенів (довідка № 115 від 18.05.2016), Скадовської ЗНЗ І–ІІІ ступенів (довідка № 67 від 28.04.2016), Чаплинської спеціалізованої школи І–ІІІ ступенів (довідка № 43 від 08.04.2016),

Надеждівського ЗНЗ I–III ступенів (довідка № 106 від 03.06.2016), НВК Асканія-Нова «Загальноосвітня школа I–III ступенів-позашкільний навчальний заклад-гімназія» (довідка № 115 від 01.04.2016).

Особистий внесок здобувача. У монографії «Психологія и педагогіка на рубеже веков», яка опублікована у співавторстві з Карповою Н. К., Васильєвою С. А., Головань М. С. авторським є підрозділ «Інформаційні технології, як чинник управління якістю освіти», у двох статтях виданих у співавторстві з Іванчаком В. Д. «Впровадження програмового засобу для побудови інформаційного середовища в сільській школі» та «Аналіз інформаційних систем для управління загальноосвітнім навчальним закладом» в яких здобувачем особисто проведено аналіз сучасних програмових мережеских засобів, що надають можливість побудови у навчальному закладі єдиного інформаційного освітнього простору, описано процес створення інформаційного середовища на прикладі конкретного програмового засобу.

Апробація результатів дослідження відбувалася під час виступів на науково-практичних конференціях різного рівня, а саме, міжнародних: Міжнародна науково-практична конференція «Управління післядипломною освітою: реалії, тенденції, перспективи» (м. Херсон, 2013), VI Міжнародна науково-практична конференція «Інноваційний розвиток суспільства за умов крос-культурних взаємодій» (м. Суми, 2013), IX Міжнародна науково-практична конференція «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору» (м. Київ, 2014), VII Міжнародна науково-практична конференція «Проблеми емпіричних досліджень у психології» (м. Київ, 2014), Міжнародний науковий симпозіум «Наука XXI століття і виклики сучасності» (м. Одеса, 2015), I Міжнародна науково-практична конференція викладачів і аспірантів «Соціально-економічні та гуманітарні аспекти світових інноваційних трансформацій» (м. Київ, 2016), всеукраїнських: Всеукраїнська науково-практична конференція з теми «Діяльність районних(міських) методичних кабінетів в умовах впровадження державних освітніх стандартів та інформаційно-комунікаційних технологій» (м. Рівне, 2012), Всеукраїнська науково-практична конференція «Регуляторна політика в галузях загальної, технічної і професійної освіти в умовах регіону» (Кременчук, 2014), Всеукраїнська науково-практична конференція(з міжнародною участю) «Особистість у сучасній освіті: проблеми навчання та розвитку» (Донецьк, 2014), Всеукраїнська науково-практична конференція «Нові форми роботи з педагогами та основні елементи створення розвивального середовища району як індикатор управління якістю освіти» (Кіровоград, 2014). Участь у проекті «Модернізація системи управління освітою в Україні: дорожня карта реформ» у рамках співпраці між ГО «Центр розвитку лідерства» та ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН (Київ, 2014); участь у науковому форумі «Адаптивні системи управління в освіті» (Залізний порт, 2016).

Публікації. Основні результати дослідження висвітлено у 20 наукових публікаціях: 1 монографія (у співавторстві); 10 статей у фахових виданнях, із них одноосібних: 6 статей у провідних фахових виданнях України, 2 у зарубіжних виданнях; 2 статті у співавторстві; 7 у збірниках наукових праць та матеріалах

конференцій; 1 методичні рекомендації, 1 програма спецкурсу.

Структура та обсяг роботи. Дисертація складається з анотації українською та англійською мовами, вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел із 313 найменувань (із них 10 – іншомовних). Повний обсяг роботи становить 405 сторінок, з них 22 сторінки анотації та 206 сторінки основного тексту. Дисертація містить 24 додатки на 148 сторінках, 23 рисунки, 33 таблиці.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність наукового пошуку і доцільність обраної теми, визначено мету та завдання, об'єкт і предмет дослідження, викладено теоретико-методологічні основи та методи дослідження; розкрито наукову новизну і практичне значення одержаних результатів, подано дані про апробацію та впровадження результатів наукового пошуку.

У першому розділі – **«Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ в теорії і практиці»** – висвітлено сутність основних методологічних підходів до управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ на основі ІТ, узагальнено результати наукових розвідок щодо обґрунтування теоретичних позицій та практичного досвіду розв'язання проблеми управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, подано результати теоретичного аналізу сутності та взаємозв'язку ключових понять дослідження.

У контексті вивчення теоретичних основ досліджуваної проблеми та практичного управлінського досвіду уточнено сутність та змістовні характеристики ключових дефініцій дисертаційної роботи: «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «індикатор», «якість освітніх послуг», «управління», «управління якістю освіти», «якість надання освітніх послуг», «управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, та виділено групу індикаторів, які впливають на якість надання освітніх послуг на основі ІТ. Серед перелічених понять базовою є категорія *якості*, яку розглядаємо, як сукупність властивостей та характеристик об'єкту (продукту), ступінь його досконалості й придатності до використання за призначенням для задоволення вимог і потреб споживача. У такому контексті *якість освіти* – це ступінь задоволення освітніх потреб особистості, суспільства і держави. Крім того, якість освіти вказує на відповідність рівня підготовки та компетентності педагогічних працівників, на рівень навчальних досягнень учнів відповідно до чинних освітніх стандартів, на рівень їх навченості.

Освітню послугу описано як комплекс матеріальних та нематеріальних ресурсів, необхідних для процесу навчання, як інтелектуальний товар (специфічні соціальні блага), що виробляється і передається в процесі тісної взаємодії між виробником і споживачем для задоволення потреб як особистості так і держави. *Якість освітніх послуг* розглядаємо, як сукупність характеристик за допомогою яких визначається стан та результативність освітнього процесу і визначається його здатність задовольняти встановлені і передбачені потреби окремої особи або суспільства. Під *якістю надання освітніх послуг* розуміємо ступінь задоволення освітніх потреб споживачів послуг, що надає загальноосвітній навчальний заклад.

Встановлено, що поняття управління не має однозначного визначення і різними науковцями розглядається, як діяльність, як вплив або процес взаємодії суб'єктів та об'єктів управління. Поняття *управління* трактується як особливий вид діяльності, метою якого є процес впливу суб'єкта управління на об'єкт управління для забезпечення утримання системи у межах визначених параметрів її функціонування і розвитку шляхом ухвалення відповідного управлінського рішення на основі отриманої інформації для переведення системи з одного стану в інший.

Обґрунтовано, що управління якістю освіти є глобальною проблемою, що потребує наукового та практичного розв'язання. Доведено, що якість освіти треба оцінювати не тільки за допомогою педагогічних, освітніх параметрів, а й за допомогою критеріїв, що перебувають поза сферою освіти та коригуються за такими глобальними категоріями, як життєвий рівень, якість життя та ін. Визначено сутність провідного поняття дослідження – *управління якістю освіти*, яке розуміємо як цілеспрямований, комплексний, скоординований вплив на стан освітнього процесу та його основні елементи через визначення певних стандартів його перебігу шляхом планування, контролю, забезпечення та поліпшення його якості з метою досягнення найбільшої відповідності сукупності властивостей і характеристик його функціонування й результатів вимогам безпосередніх споживачів послуг. А *управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ* – це здійснення цілеспрямованих впливів суб'єкта управління на об'єкт управління засобами ІТ з метою забезпечення якості надання освітніх послуг ЗНЗ. Уточнено, що *індикатор* – це показник, якому притаманні певні якості та за допомогою якого визначається й отримується інформація про стан системи. Описано процес управління якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ, який реалізується через створення системи моніторингу якості у закладі, що ґрунтується на відповідних індикаторах, які визначають стан надання якісних освітніх послуг на основі ІТ. Зазначена система охоплює усі аспекти управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ: адміністративний, навчальний, виховний, позакласний, методичний, фінансово-господарчий, медичний тощо.

Визначено, що провідним чинником управління якістю надання освітніх послуг є формування ЄІОПШ, який розкривається з таких позицій: операційного – як сукупність інформації, що використовується в освітньому процесі; технологічного – як поєднання сховищ інформації засобів їх ведення і використання, телекомунікаційних систем і мереж, функціонуючих на основі єдиних принципів і за загальними правилами і таких, що забезпечують інформаційну взаємодію всіх учасників освітнього процесу; організаційного – як сукупність структурних підрозділів, що здійснюють наповнення і ведення інформації, а також адміністрування інформаційних ресурсів; інформаційного – як сукупність взаємопов'язаних інформаційних об'єктів, що забезпечують реалізацію інформаційних процесів в системі управління школою, із загальними правилами їх описання формалізації, уніфікації, зберігання і використання.

У другому розділі – «Модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій» – за результатами теоретичного аналізу і вивчення практичного стану предмету дослідження науково обґрунтовано та розроблено відповідну модель; визначено умови її використання та описано технологію впровадження (рис.1).

На основі аналізу наукових джерел визначено, що *модель* – це об’єкт, що заміщує оригінал і відбиває найважливіші риси і властивості оригіналу для даного

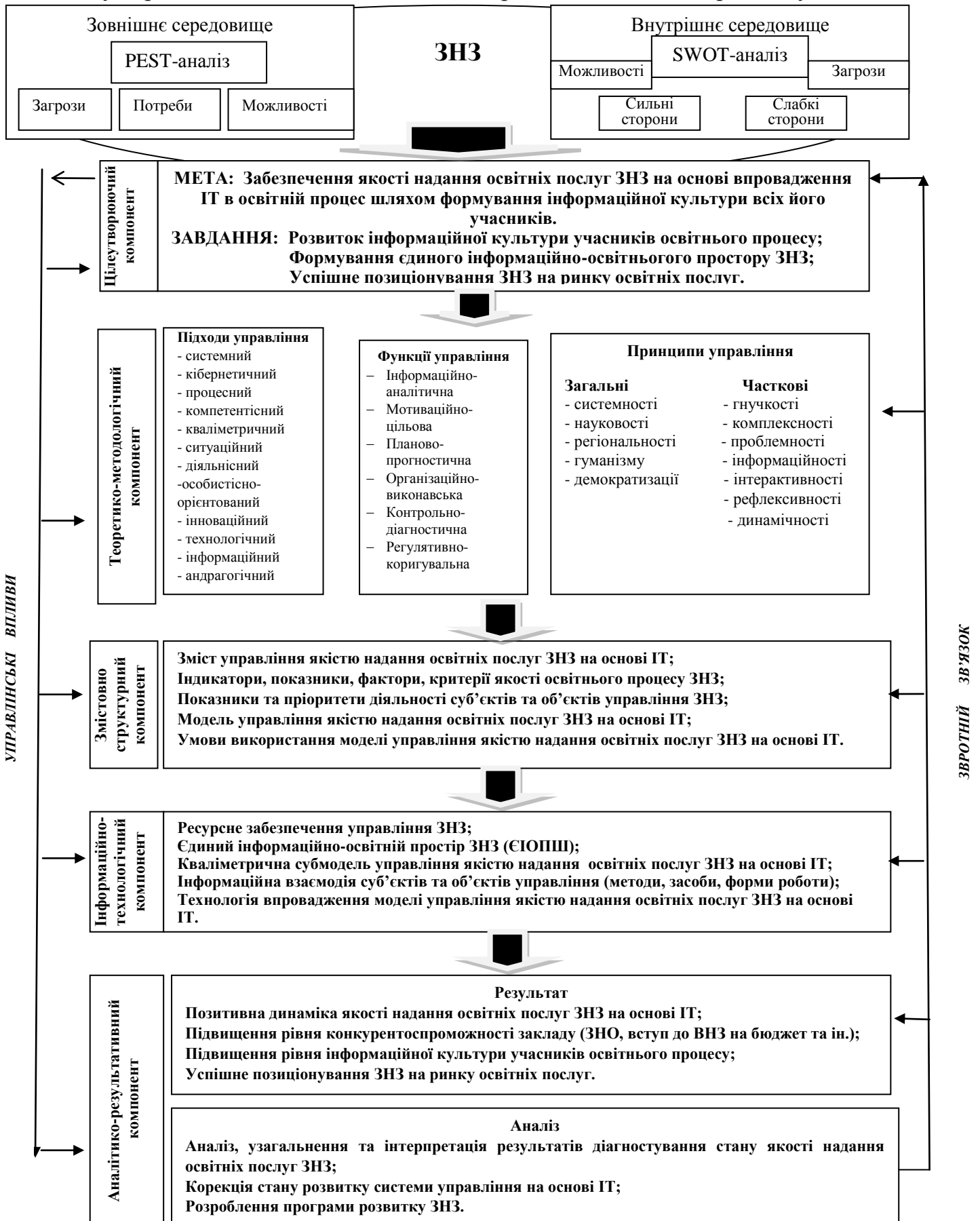


Рис. 1 Модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ

дослідження, даної мети дослідження за обраною системою гіпотез. Будь-яка модель, має спільну об'єднувальну ознаку – свою інформаційну та функціональну сутність, оскільки вона містить інформацію про властивості та характеристики вихідного об'єкта, що є суттєвим для вирішення завдань дослідження. У нашому дослідженні ми розглядаємо «модель» як систему, що отримує інформацію про результативність управлінської системи, простежує взаємозв'язок і взаємовідповідність її складових (як систему, що дозволяє будувати процес управлінням якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ).

Встановлено, що моделювання є обов'язковим етапом будь-якого дослідження, оскільки дозволяє досліджувати процеси, які є важливими для безпосереднього спостереження за ними чи експериментального відтворення. Обґрунтовано та використано такі етапи моделювання: формування мети створення моделі; виділення основних компонентів моделі і встановлення між ними зв'язків; побудова ідеальної моделі стану об'єкта управління; визначення способу вимірювання результату; визначення процесу реалізації моделі та засобів узагальнення результатів її застосування; побудова моделі. Модель вміщує такі структуровані компоненти: *цілеутворюючий* (включає мету та завдання управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ). Мета визначає призначення моделі, змістову розробку всіх компонентів та зв'язків між ними); *теоретико-методологічний* (визначається науковими підходами, функціями та принципами управління соціально-педагогічними системами); *змістовно-структурний* (включає п'ять складових, які розкривають зміст та структуру управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ); *інформаційно-технологічний* (має п'ять складових, які деталізують технологічні аспекти інформаційної взаємодії суб'єктів та об'єктів управління); *аналітико-результативний* (складається з двох блоків: результату та аналізу).

Визначено *умови* використання моделі. Під умовами впровадження моделі ми розглядаємо сукупність об'єктів, процесів, відносин, що необхідні для формування, існування та реалізації оновлення визначеного об'єкта. Створено кваліметричну субмодель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ та описано процес її створення. Для цього було використано технологію факторно-критеріального моделювання за відповідним алгоритмом: визначення властивостей об'єкту дослідження (параметрів), побудова ієрархічної структури властивостей об'єкту дослідження (декомпозиція на фактори та критерії), встановлення вагомості кожного параметру, фактору та критерію, табличне оформлення субмоделі, програмне забезпечення субмоделі (програмування формул обчислення на комп'ютері). Субмодель складається з чотирьох параметрів, 11 факторів та 76 критеріїв.

Розроблено та описано технологію впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Вона реалізує основні принципи педагогічної технології, як попереднє проектування, цілісність та відтворюваність. Технологію використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ визначено як програму дій, яка має системний характер, необхідний

методичний супровід та забезпечує досягнення позитивного результату.

У третьому розділі – **«Експериментальна перевірка ефективності моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій»** описано процес організації та проведення експериментальної перевірки моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, здійснено аналіз отриманих результатів.

Для проведення експериментальної перевірки розроблено і затверджено програму експериментального дослідження, обґрунтовано етапи його проведення з визначеними завданнями: підготовчий, концептуально-діагностичний, формувальний, узагальнюючий. Протягом *підготовчого* етапу педагогічного дослідження було вивчено і проаналізовано зовнішні та внутрішні чинники, що впливають на якість освіти, управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, на інформатизацію ЗНЗ, на формування ЄЮПШ та ін. Проведено спостереження за управлінською діяльністю керівників закладів, інтерв'ювання, анкетування, опитування, тестування й бесіди. Також проведено дослідження стану інформаційного забезпечення управління ЗНЗ. До участі в експериментальному дослідженні було залучено 14 ЗНЗ Чаплинського району 7 ЗНЗ становили експериментальну групу і 7 ЗНЗ контрольну групу, 14 керівників ЗНЗ, 298 вчителів, 2626 учнів, загалом у процес дослідження було залучено 2938 осіб.

На *концептуально-діагностичному* етапі проведено аналіз існуючого мережевого програмового забезпечення та доцільність його використання у складі ЄЮПШ для управління якістю надання освітніх послуг; стану сформованості й цілісності спроектованого ЄЮПШ управління навчальним закладом, створено ЄЮПШ. З метою отримання об'єктивних даних, щодо результатів навчально-виховного процесу в конкретному навчальному закладі проведено виміри існуючого стану експериментальних і контрольних навчальних закладів, проведено діагностування рівня навчальних досягнень учнів, вивчено стан підготовки учнів до олімпіад, участі учнів у різноманітних міжнародних предметних конкурсах, написання дослідницьких учнівських робіт у системі заходів МАН України, отримано дані щодо продовження навчання випускників навчальних закладів у вищих навчальних закладах. Започатковано систему збирання, зберігання і поширення творчого доробку вчителів у формі мультимедійного супроводу уроків, збереження яких проводиться на сервері екосистеми «Моя школа», хмарному сервері skay drive та системі Wiziq.

На третьому, *формуальному* етапі проводилась основна частина експериментального дослідження, заснованого на використанні створеного ЄЮПШ для управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Апробовано технологію використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, проведено моніторинг проміжних результатів експериментальної перевірки. Отримано й опрацьовано, з використанням прогностичного підходу, дані формувального експерименту.

На *узагальнюючому* етапі – підведено підсумки експериментального дослідження на основі аналізу результатів динаміки зміни показників якості надання освітніх послуг експериментальних та контрольних ЗНЗ, порівняння рівнів

навчальних досягнень учнів на початку і наприкінці експериментальної перевірки та зміни пріоритетів діяльності суб'єктів і об'єктів освітнього процесу.

Провідними ознаками експерименту є визначення *незалежних, залежних і проміжних змінних*. Незалежною змінною є модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Її результативність перевірялась кваліметричною (факторно-критеріальною) субмоделлю якості надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. За даною субмоделлю визначались і пріоритети діяльності суб'єктів і об'єктів освітнього процесу. Залежними змінними виступали: інформаційна культура вчителя, якість навчальних досягнень учнів, рівень створення ЄЮПШ. З метою аналізу та інтерпретації результатів експериментальної перевірки нами було проведено узагальнення результатів (табл. 1). За аналізом отриманих результатів середнє арифметичне загальної оцінки в частках одиниці по експериментальним закладам на початок експериментальної перевірки становить 0,36 а по контрольним 0,22. Наприкінці експериментальної перевірки загальна оцінка в частках одиниці по експериментальним закладам становить 0,56, а по контрольним 0,31. Приріст – 0,25.

Таблиця 1

Порівняння показників результату експериментальної перевірки в експериментальних та контрольних ЗНЗ

№ п.п	Експериментальні ЗНЗ				Контрольні ЗНЗ			
	Загальна оцінка в частках одиниці		Приріст індексної оцінки		Загальна оцінка в частках одиниці		Приріст індексної оцінки	
	На почат. ЕП	Наприкінці ЕП	у част. одиниці	%	На почат. ЕП	Наприкінці ЕП	У частках одиниці	%
1	0,31	0,67	0,36	36 %	0,26	0,36	0,10	10 %
2	0,37	0,50	0,13	13 %	0,38	0,46	0,08	8 %
3	0,40	0,61	0,21	21 %	0,24	0,32	0,08	8 %
4	0,37	0,51	0,14	14 %	0,16	0,27	0,11	11 %
5	0,37	0,50	0,13	13 %	0,16	0,27	0,11	11 %
6	0,35	0,67	0,32	32 %	0,18	0,29	0,11	11 %
7	0,40	0,50	0,10	10 %	0,19	0,23	0,04	4 %
Серед. арифм.	0,36	0,56	0,20	20 %	0,22	0,31	0,09	9 %

Порівняння середнього арифметичного загального приросту індексної оцінки експериментальних (20 %) та контрольних ЗНЗ (9 %) дає підстави для висновку, що приріст індексної оцінки в експериментальних ЗНЗ на 11 % більший ніж у контрольних (рис. 2).

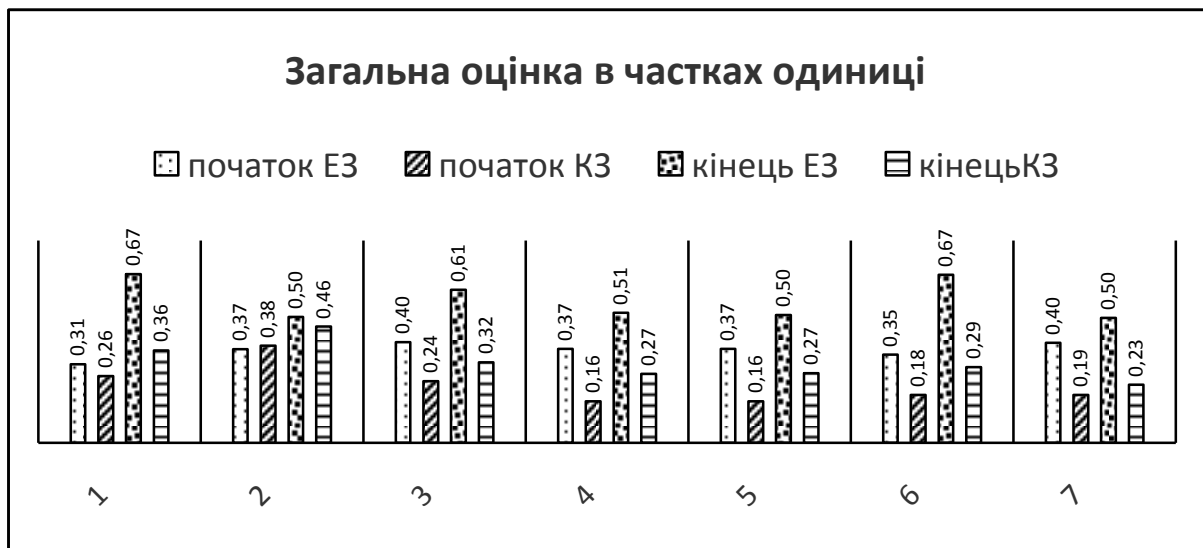


Рис. 2. Загальна оцінка в частках одиниці по контрольним та експериментальним ЗНЗ на початок та кінець експериментальної перевірки.

Наведені узагальнені результати експериментальної перевірки та їх інтерпретація підтверджують високу результативність побудованої нами моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Таким чином, експериментально доведено, що після впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ спостерігається позитивна динаміка ефективності управління якістю освітніх послуг за всіма критеріями; забезпечується постійне зростання якості надання освітніх послуг, забезпечується процес формування інформаційної культури всіх учасників освітнього процесу, сприяє конкурентоспроможності кожного суб'єкта освітнього процесу, переводить управління ЗНЗ на якісно новий рівень.

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні здійснено теоретичний аналіз і подано нове розв'язання наукової проблеми управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій, що дає можливість на науковому і практичному рівнях перевести діяльність ЗНЗ з режиму функціонування у режим розвитку за власною траєкторією. Узагальнення отриманих результатів проведеного дослідження дало підстави для формулювання таких висновків:

1. Здійснено аналіз стану дослідження проблеми управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ у наукових джерелах, що дозволило зробити висновок, що в умовах сьогодення успішність діяльності ЗНЗ залежить від своєчасного реагування на виклики ринку освітніх послуг. Для забезпечення цього необхідно створити систему управління якістю надання освітніх послуг, в основі якої покладено формування, виявлення та задоволення потреб споживачів послуг, що надає навчальний заклад та оцінка ступеня відповідності цих послуг вимогам держави, освітнім потребам особистості та регіонального ринку праці.

На основі вивчення теоретичних положень і практичних аспектів управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ уточнено сутність ключових дефініцій дисертаційного дослідження: «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «індикатор», «якість освітніх послуг», «управління», «управління якістю освіти», «якість надання освітніх послуг», «управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ» та виділити групу індикаторів, що впливають на якість надання освітніх послуг на основі ІТ. Серед виділених дефініцій базовою є якість, яку розглядаємо як сукупність властивостей та характеристик продукту, ступінь його досконалості й придатності до використання за призначенням для забезпечення вимог і потреб. З'ясовано, що феномен якості освіти охоплює усі системи діяльності загальноосвітнього навчального закладу певною мірою залежить від цілевстановлення та прогнозування очікуваних результатів. Успішність діяльності ЗНЗ має лінійну залежність від створеної у закладі системи забезпечення якості надання освітніх послуг.

Встановлено, що поняття управління не має однозначного визначення і різними науковцями розглядається, як діяльність, як вплив або процес взаємодії суб'єктів та об'єктів управління. Доведено, що управління освітою взагалі й ЗНЗ зокрема, є складовою управління соціально-педагогічними системами і підпорядковується загальним позиціям теорії управління. На основі визначення сутності поняття «управління якістю освіти» сформульовано провідне поняття дослідження - управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ, яке трактується як здійснення цілеспрямованих впливів суб'єкта управління на об'єкт управління засобами ІТ з метою забезпечення якості надання освітніх послуг ЗНЗ.

Обґрунтовано необхідність та доцільність створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ. Розкриваються його характеристики, які ґрунтуються на концептуальних положеннях теорії загального управління якістю (Total Quality Management), на основні принципи міжнародних стандартів ISO серії 9000. Проаналізовано міжнародні та національні системи показників (індикаторів) якості освіти, що використовують для аналізу поточного стану освітньої галузі. На основі аналізу наукових джерел визначено критерії відповідності сучасної інформаційної системи управління освітою. Здійснено порівняння можливостей програмових засобів для створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ. Виділено систему індикаторів якості надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій.

2. Описано сутність управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Процес управління якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ здійснюється через проведення системи моніторингових досліджень, створеної на визначених у процесі дослідження індикаторах, що впливають на процес надання якісних освітніх послуг за допомогою ІТ, упроваджених у всі структури діяльності ЗНЗ: адміністративну, навчальну, виховну, позакласну, методичну, господарчу, медичну, фінансову. Обґрунтовано, що інструментарієм вимірювання якості надання освітніх послуг ЗНЗ є факторно-критеріальне моделювання результатом якого є кваліметрична субмодель. Розроблено кваліметричну субмодель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ та описано процес створення: визначення

властивостей об'єкта дослідження (параметрів), побудова ієрархічної структури властивостей об'єкта дослідження (декомпозиція на фактори та критерії), встановлення вагомості кожного параметра, фактора та критерію, табличне оформлення субмоделі, програмне забезпечення субмоделі (програмування формул в табличному редакторі Excel). Субмодель складається з чотирьох параметрів: перший параметр «Створення моделі управління навчальним закладом на основі ІТ» декомпонується на 4 фактори і 33 критерії, другий «Якість науково-методичного забезпечення освітнього процесу» складається з 2 факторів та 24 критеріїв, третій «Якість здійснення освітнього процесу» декомпонується на 4 фактори та 23 критерії, четвертий «Якість результатів надання освітніх послуг» складається з 1 фактора і 6 критеріїв. За допомогою кваліметричної субмоделі відстежується якість надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, як у цілому, так і за факторами та критеріями. Отриманий сумарний показник якості управління ЗНЗ на основі ІТ надає керівникам інформацію про реальний його стан, а значення кожного критерію дозволяє визначити резерви вдосконалення та підвищення результативності системи інформаційного забезпечення та сформулювати підґрунтя якісного управління ЗНЗ в цілому.

3. Розроблено, науково обґрунтовано та експериментально перевірено модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Розкрито етапи моделювання: формування мети створення моделі; виділення основних компонентів «моделі» і встановлення між ними зв'язків; побудова ідеальної моделі стану об'єкта управління; визначення способу вимірювання результату; визначення процесу реалізації моделі та засобів узагальнення результатів її застосування; побудова моделі. Модель складається з таких структурних компонентів: цілеутворюючий, теоретико-методологічний, змістовно – структурний, інформаційно-технологічний, аналітико-результативний. Доведено, що саме інформаційно-технологічний компонент забезпечує матеріальну складову дієздатності «моделі» (вибір та функціонування програмового забезпечення, створення комп'ютерного парку, мережне і прикладне програмне забезпечення, систему сервісного обслуговування, бази, банки даних, забезпечення Інтернетом).

Експериментальна перевірка моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ дала позитивну динаміку показників розвитку експериментальних ЗНЗ закладів. Аналіз отриманих даних показує, що середнє арифметичне загальної оцінки в частках одиниці по експериментальним закладам на початок експериментальної перевірки становить 0,36, а по контрольним – 0,22. Наприкінці експериментальної перевірки загальна оцінка в частках одиниці по експериментальних ЗНЗ становить 0,56, а по контрольних – 0,31. Порівняння середнього арифметичного загального приросту індексної оцінки експериментальних (20 %) та контрольних ЗНЗ (9 %) дало підстави для висновку, що приріст індексної оцінки в експериментальних ЗНЗ на 11 % більший ніж у контрольних.

Аналіз стану навчальних досягнень учнів експериментальних та контрольних ЗНЗ показав, що рівень навчальних досягнень у контрольних ЗНЗ протягом терміну експериментальної перевірки зріс на 0,03 бали у початковій школі, на 0,02 бали у базовій школі й на 0,07 балів – у старшій школі. Тоді як в експериментальних ЗНЗ

зріс на 0,49 балів у початковій школі, на 0,17 балів – у базовій школі, на 0,19 балів – у старшій школі. Отримані результати доводять, що впровадження моделі вплинуло на значне зростання рівня навчальних досягнень учнів експериментальних закладів. Показником оцінки якості надання освітніх послуг є результати здачі учнями ЗНО. Наприклад, аналіз результативності здачі учнями ЗНО з біології на достатньому рівні експериментальних закладів підвищилась у чотири рази і стала вище загальнодержавного показника на 3 %.

Упровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ сприяло формуванню інформаційної культури педагога. Всі педагоги експериментальних закладів (100%) мають сертифікати володіння ІТ і вільно працюють в мережі Інтернет у Всеукраїнській екосистемі Myschool. А саме: працюють з електронними журналами, щоденниками, системами звітів, ведуть електронні конспекти уроків, створюють електронні навчальні матеріали, працюють у дистанційних школах на дистанційних консультаційних пунктах.

Розроблено та описано технологію впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Вона реалізує основні принципи педагогічної технології і має такі етапи: окреслення етапів впровадження з визначенням параметрів їх ідентифікації; створення матеріальної бази та програмового ресурсного забезпечення; побудова ЄІОПШ; управління якістю людських ресурсів; спрямованість і циркуляція інформаційних потоків; впровадження ІТ в управлінський та освітній процес; формування банку даних закладу; оцінка ефективності (моніторинг, кваліметрія, система Myschool); корекція.

4. Обґрунтовано умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Це такі умови: організаційно-управлінські умови використання моделі; соціально-педагогічні умови управління якістю надання освітніх послуг; формування інформаційної культури учасників освітнього процесу; необхідність і розуміння використання ІТ в управлінні ЗНЗ; створення єдиного інформаційного освітнього простору ЗНЗ; перехід на якісно новий рівень організації методичної роботи; врахування психолого-педагогічної сфери взаємодії людини й комп'ютера; організація взаємодії учасників освітнього процесу з апаратними і програмними засобами інформаційних технологій управління; використання інтерактивних методів навчання й управління; створення та використання системи дистанційної освіти (СДО); забезпечення проведення моніторингу якості освіти у ЗНЗ на основі кваліметричного підходу.

5. З метою впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ розроблені відповідні методичні рекомендації для керівників ЗНЗ, РМК та управлінців різних рівнів, в яких обґрунтовано доцільність використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, описано етапи впровадження моделі; описано вимоги до створення ЄІОПШ; дано рекомендації по створенню дистанційної школи; подано покроковий алгоритм впровадження програмового засобу.

Мету дослідження досягнуто, завдання виконані.

Дане наукове дослідження не вичерпує в повному обсязі питання управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ, а підтверджує необхідність подальших наукових розробок щодо розв'язання проблеми використання хмарних технологій в

управлінні якістю надання освітніх послуг.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

1. Кулик О. Є. Інформаційні технології, як чинник управління якістю освіти // Психологія и педагогіка на рубеже веков: колективна монографія / авт. кол.: Карпова Н. К., Васильєва С. А., Головань М. С., Кулик О. Є., Чернова О. В., Бажан С. П., Доколін А. С. Одеса: КУПРИЕНКО С.В., 2015. С. 98–116.
2. Кулик О. Є. Модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Дод. 1 до вип. 5, Т. II (53): Тематичний вип. «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». Київ: Гнозис, 2014. 518 с.
3. Кулик О. Є. Умови впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Дод. 2 до вип. 35: Тематичний вип. «Проблеми емпіричних досліджень у психології». Київ: Гнозис, 2014. 436 с.
4. Кулик О. Є., Іванчак В. Д. Впровадження програмового засобу для побудови інформаційного середовища в сільській школі // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Дод. 1 до вип. 35, т. IX (60): Тематичний вип. «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». Київ: Гнозис, 2015. 544 с.
5. Кулик О. Є. Аналіз побудови моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій // Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр. / Ун-т менедж. освіти НАПН України; редкол.: О. Л. Ануфрієва [та ін.]. Київ, 2005. Вип. 13(26) / голов. ред. В. В. Олійник. Київ: АТОПОЛ, 2015. С. 101–111.
6. Кулик О. Є. Експериментальна перевірка ефективності моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій // Електронне фахове видання «Народна освіта». 2016. № 1 (28). URL: <http://www.narodnaosvita.kiev.ua>.
7. Кулик О. Є. Визначення системи індикаторів для оцінювання якості надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами // Вісник Черкаського університету: зб. наук. пр. Черкаси, 2016. Вип. 16. С. 34–43.
8. Кулик О. Є. Вибір системи індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг навчальними закладами // «ScienceRise»: наук. журн. 2015. № 7/1 (12). С. 47–53.
9. Кулик О. Є., Іванчак В. Д. Аналіз інформаційних систем для управління загальноосвітнім навчальним закладом // «ScienceRise»: наук. журн. 2016. № 2/5 (19). С. 70–81.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

10. Кулик О. Є. Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій // Діяльність районних(міських) методичних кабінетів в умовах упровадження державних освітніх стандартів та інформаційно-комунікаційних технологій: тематичний зб. пр. / за заг. ред. М. А. Віднічука. 01–02 листоп. 2012 р. Рівне, 2012. С. 264–269.

11. Кулик О. Є. Нові форми управління післядипломною освітою педагогів як чинник якісної освіти // Управління післядипломною освітою: реалії, тенденції, перспективи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 19–20 верес. 2013 р. Херсон, 2013. С. 120–122.

12. Кулик О. Є. Запровадження методичними кабінетами дистанційних форм роботи з педагогами // Інноваційний розвиток суспільства за умов крос-культурних взаємодій: зб. матеріалів VI Міжнар. наук.-практ. конф., 29–31 трав. 2013 р. – Суми: РВВ СОІППО; СВС Панасенко І. М., 2013. С. 272–276.

13. Кулик О. Є. Нові форми роботи з педагогами та основні елементи створення розвивального середовища району як індикатор управління якістю освіти // Наукові записки. Сер.: Педагогічні науки. Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка, 2014. – Вип. 132. С. 42–46.

14. Кулик О. Є. Обґрунтування необхідності розроблення моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій // Регуляторна політика в галузях загальної, технічної і професійної освіти в умовах регіону: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 14 берез. 2014 р. / за заг. ред.: А. П. Самодріна, М. Г. Несена. Кременчук: ПП Щербатих О. В., 2014. С. 103–105.

15. Кулик О. Є. Використання сучасного мережевого програмового засобу для організації дистанційної освіти / О. Є. Кулик // Особистість у сучасній освіті: проблеми навчання та розвитку: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), 14–15 трав. 2014 р. / Інститут післяд. осв. інж.-пед. працівників (м. Донецьк) ДВНЗ УМО НАПНУ. Донецьк: ІПО ІПП (м. Донецьк) ДВНЗ «УМО», 2014. С. 138–141.

16. Кулик О. Є. Діагностика визначення змін професійного зростання педагогів на основі використання ІКТ // Соціально-економічні та гуманітарні аспекти світових інноваційних трансформацій: прогр. і матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. викл. і асп., 30 берез. 2016 р. / Науковий вісник УМО: електронне вид. Київ: ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2016. – Вип. 1, ч. 1. 344 с. Електрон. опт. диск [електронний ресурс]. URL: <http://umo.edu.ua>

17. Кулик Е. Е. Использование дистанционных форм обучения в методической работе с учителями общеобразовательных школ // Образовательные вызовы современности: тенденции развития педагогического образования: материалы науч.-практ. конф. асп. и преп. / под науч. ред.: А. Н. Шевелева, Н. Н. Кузиной. СПб.: СПб АППО, 2014. Ч. 1. С. 37–41.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

18. Кулик О. Є. Упровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних

технологій. Методичні рекомендації / уклад.: О. Є. Кулик, В. Д. Іванчак. Херсон: КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2015. 55 с.

19. Кулик О. Є. Інформаційно-освітній простір: особливості застосування дистанційних форм роботи з педагогами // Електронне фахове видання «*Теоретичні та прикладні питання державотворення*». 2014. № 15 (6). URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/tppd_2014_15_6.pdf.

20. Кулик О. Є. Програма спецкурсу «Управління навчальним закладом на основі ІТ-технологій». Херсон: КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2017. 28 с.

АНОТАЦІЇ

Кулик О. Є. Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.06 – теорія і методика управління освітою. – Державний вищий навчальний заклад «Університет менеджменту освіти» НАПН України, Київ, 2017.

У дисертації подано теоретичне узагальнення і нове роз'яснення проблеми управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій. Проаналізовано стан розробленості проблеми у наукових джерелах, уточнено зміст основних дефініцій дослідження. Теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітні навчальні заклади (ЗНЗ) на основі інформаційних технологій (ІТ). Описано умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Розроблено та описано технологію впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Вона реалізує основні принципи педагогічної технології і має такі етапи: окреслення етапів впровадження з визначенням параметрів їх ідентифікації; створення матеріальної бази та програмового ресурсного забезпечення; побудова єдиного інформаційного освітнього простору ЗНЗ (ЄІОПШ); управління якістю людських ресурсів; спрямованість і циркуляція інформаційних потоків; впровадження ІТ в управлінський та освітній процес; формування банку даних закладу; оцінка ефективності (моніторинг, кваліметрія, система Myschool); корекція. Розроблено методичні рекомендації щодо впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. В яких обґрунтовано доцільність використання та описано етапи її впровадження, надано рекомендації щодо створення ЄІОПШ.

Ключові слова: якість, освітня послуга, якість освіти, якість освітньої послуги, управління, управління якістю освіти.

Кулик Е. Е. Управление качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по

специальности 13.00.06 – теория и методика управления образованием. – Государственное высшее учебное заведение «Университет менеджмента образования» НАПН Украины, Киев, 2017.

В диссертации предоставлено теоретическое обобщение и новое решение научной проблемы управление качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий. Определено состояние ее изученности в научных источниках, уточнено содержание основных дефиниций исследования. Отмечено, что основной дефиницией исследования является управление качеством образования, суть которой заключается в целенаправленном, комплексном, скоординированном влиянии на состояние образовательного процесса и его основных через определение определенных стандартов его протекания путем планирования, контроля, обеспечения и улучшения его качества с целью достижения максимального соответствия группе свойств и характеристик его функционирования и результатов требований непосредственных потребителей услуг, которые предоставляют общеобразовательные учебные заведения.

Раскрывается суть моделирования, этапы построения, теоретическое обоснование и экспериментальная проверка модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий. На основании анализа научных источников обосновано цель модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий, которая заключается в качестве предоставления образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании внедрения информационных технологий в образовательный процесс путем формирования информационной культуры всех его участников. Выделено оптимальную структуру модели: целеобразовательная, теоретико-методологическая, содержательно-структурная, информационно-технологическая, аналитико-результативная. Описан процесс создания и приведена структура квалиметрической субмодели качества предоставления образовательных услуг общеобразовательным учебным заведениям на основании информационных технологий. При создании субмодели была использована технология факторно-критериального моделирования, которая подчиняется общим принципам квалиметрии и имеет такой алгоритм: определение свойств объекта исследования(параметров), их декомпозиция на факторы и критерии(составление иерархической структуры свойств объекта исследования), установление весомости каждого параметра, фактора и критерия, графическое оформление субмодели.

Раскрыта суть и описана технология использования модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий. Сущность технологии внедрения технологии модели определена как определенный алгоритмизированный путь с поэтапным порядком действия, который носит системный характер и имеет методическое сопровождение, что обеспечивает достижение запланированного результата. Данная технология реализует основные принципы педагогической технологии, как предварительное проектирование, целостность и отображение.

В работе раскрыт процесс проведения экспериментальной проверки модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий, описаны полученные результаты и дается их интерпретация. Полученные данные подтвердили высокую результативность модели и то, что она способствует положительной динамике развития экспериментальных учебных заведений. Внедрение данной модели способствовало формированию информационной культуры учителя, росту уровня знаний учащихся экспериментальных учебных заведений.

С целью внедрения модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий разработаны соответствующие методические рекомендации для руководителей общеобразовательных школ, РМК и руководителей разных уровней. В которых обосновано целесообразность использования модели управления качеством предоставляемых образовательных услуг общеобразовательными учебными заведениями на основании информационных технологий, описано этапы внедрения модели; описано требования к созданию ЕИПШ; дано рекомендации по строению дистанционной школы; описано пошаговый алгоритм внедрения программного средства.

Ключевые слова: качество, образовательная услуга, качество образования, качество образовательной услуги, управление, управление качеством образования.

Kulik O. Quality management of educational services of secondary schools on the basis of information technologies. – Manuscript.

Dissertation for the candidate degree of pedagogical sciences in specialty 13.00.06 – the theory and methods of educational management. – Higher State Educational Institution «University of Educational Management» of NAES of Ukraine, Kyiv, 2017.

The aspects of theoretical generalization and clarifications of management problems with the quality of educational services for secondary schools based on information technology are illuminated. The condition of investigation in scientific sources clarified the content of the basic definitions of research. Theoretically grounded and experimentally tested models of quality management of educational services for secondary schools on the basis of information technologies which are guidelines for its implementation are shown in this manuscript. The technology and terms of implementation of the models of quality management of educational services for secondary schools which are based on information technology are researched in this work.

The research has theoretically substantiated, developed and experimentally tested the quality management model for providing educational services by GEI on the basis of IT. The conditions for using the model of quality management of providing educational services by GEI on the basis of IT have been described. Essential features of these conditions have been revealed, namely; the conditions of implementation of a model mean a set of objects, processes, relations, necessary for the formation, existence and implementation of the update of the specified object. The technology of implementation of the quality management model for the provision of educational services by GEI on the basis of information technologies, defined as a program of actions, of a systemic character,

requires methodological support and ensures the achievement of a positive result, have been worked out and described.

Key words: quality, educational service, quality of education, management, quality management education.

Підписано до друку 19.09.2017 р. Формат 60x90/16.
Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9.
Тираж 100. Зам. 57.

«Видавництво “Науковий світ”»[®]
Свідоцтво ДК № 249 від 16.11.2000 р.
м. Київ, вул. Казимира Малевича (Боженка), 23, оф. 414.
200-87-15, 050-525-88-77
E-mail: nsvit23@ukr.net
Сайт: nsvit.cc.ua