

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»

МІРОВСЬКА МАРІОЛА

УДК 378.37.316.001

**ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА УПРАВЛІННЯ ОСВІТНІМ ПРОЦЕСОМ
НА ОСНОВІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ
В ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

13.00.06 – теорія і методика управління освітою
011 освітні, педагогічні науки

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
доктора педагогічних наук



Київ – 2019

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Державному вищому навчальному закладі «Університет менеджменту освіти» НАПН України

Науковий консультант – доктор педагогічних наук, професор,
дійсний член (академік) НАПН України
Олійник Віктор Васильович,
ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН
України, радник ректора.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, старший науковий
співробітник, член-кореспондент НАПН України
Камишин Володимир Вікторович,
Державна наукова установа «Український інститут
науково-технічної експертизи та інформації»,
в. о. директора;

доктор педагогічних наук, професор
Хриков Євген Миколайович,
Луганський національний університет імені Тараса
Шевченка, завідувач кафедри державної служби,
адміністрування та управління;

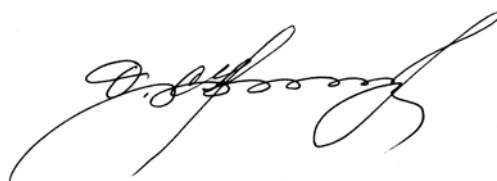
доктор психологічних наук, професор
Бевз Галина Михайлівна,
Інститут соціальної та політичної психології
НАПН України, завідувач лабораторії спілкування.

Захист відбудеться «26» березня 2019 р. о 12⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої
вченої ради Д 26.455.03 у ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України
за адресою: 04053 Київ, вул. Січових стрільців, 52-А, корпус 3, зала засідань.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці ДВНЗ «Університет менеджменту
освіти» НАПН України за адресою: 04053 Київ, вул. Січових стрільців, 52-Д та на
сайті: <http://umo.edu.ua>.

Автореферат розісланий «22» лютого 2019 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради



О. С. Снісаренко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Реформування системи вищої освіти (як України, так і Республіки Польщі), що реалізується в умовах глобалізації та формування інформаційного суспільства, орієнтує її на розбудову в єдиному європейському просторі, зумовлюючи необхідність перегляду підходів до управління, зокрема до управління освітнім процесом. Виклики глобалізації поставили перед вищою освітою завдання щодо академічної мобільності, конкурентоспроможності людського капіталу, посилюючи водночас вимоги щодо їхнього особистісного розвитку, формування просоціальної поведінки та громадянської позиції, набуття здатності до самостійного та критичного мислення й суспільного вибору. Закономірно виникає теоретичний і практичний інтерес щодо становлення, функціонування, розвитку закладів вищої освіти (далі ЗВО), здатних забезпечити відповідну якість освітніх послуг в умовах викликів глобалізованого світу, що значною мірою залежить від вирішення питань управління освітнім процесом.

Наразі в Україні відбуваються трансформаційні зміни, що вимагають перегляду сутності вищої освіти не з позиції соціального блага, а в контексті підтримки, збереження, розвитку й становлення особистісного потенціалу її здобувача. Натомість практика концентрації уваги на освітніх інституціях та їхньому розвитку засобом зміни організаційного та освітнього компонентів спричиняє певне нехтування питаннями підтримки користувачів освітніх послуг, що може суттєво понижувати реалізацію основної функції ЗВО – підготовку кваліфікованих фахівців, здатних успішно адаптуватися не лише на українському ринку праці, а й на європейському. Тому не тільки в освітянських колах, але й на державному рівні, все частіше дискутується питання щодо рівня компетентності випускників ЗВО, їхньої спроможності здійснювати професійну та навчальну діяльність, успішно опановувати процеси власної соціалізації в змінних соціальних умовах. Актуалізація наукового пошуку щодо питань здобуття вищої освіти в змінних соціальних умовах ініціює звернення до вивчення управління освітнім процесом у ЗВО як гаранта підготовки кваліфікованого фахівця, громадянина своєї країни, що реалізується в умовах глобалізаційних викликів й зниження соціальної безпеки (у нашому випадку на прикладі ситуації в Україні).

Обґрунтування управління освітнім процесом у закладах вищої освіти має опиратися на врахування її регламентації переліком нормативних документів певної країни. Стосовно системи вищої освіти України доречним є скерування до таких документів: Закон України «Про освіту» та «Про вищу освіту»; Постанова Верховної Ради України «Про Рекомендації парламентських слухань на тему: «Стратегія інноваційного розвитку України на 2010-2020 роки в умовах глобалізаційних викликів»; Укази Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року», «Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020»»; Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій» та «Про затвердження переліку галузей знань та

спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» тощо. Діяльність системи вищої освіти Республіки Польщі регулюється такими документами: Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U.2018, poz. 1668); Reforma edukacji 2017. Zmiany w kształceniu ogólnym, specjalnym i zawodowym oraz w obszarze wychowania i profilaktyki; Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 5 lipca 2018 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o systemie oświaty (Dz.U. 2018 poz. 1457); Strategia rozwoju szkolnictwa wyższego w Polsce do roku 2020; Polska Rama Kwalifikacji. Wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne. Warszawa 2016; Obwieszczenie Marszałka Sejmu RP z dnia 25 października 2018 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. 2018 poz. 2153); Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 27 września 2018 r. w sprawie studiów; Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 2 listopada 2011 r. w sprawie Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego (Dz.U.253 poz.1520); Perspektywa uczenia się przez całe życie. Projekt dokumentu strategicznego opracowany przez Międzyresortowy Zespół do spraw uczenia się przez całe życie, w tym Krajowych Ram Kwalifikacji, działający na podstawie Zarządzenia Prezesa Rady Ministrów nr 13 z dnia 17 lutego 2010 r.; Zalecenie parlamentu europejskiego i rady z dnia 18 grudnia 2006r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej (2006, 962, WE).

Значущими для осмислення висунутої проблематики щодо теоретико-методологічних і прикладних аспектів освітньої політики та її реалізації в умовах глобалізації безпосередньо є праці українських вчених В. Андрущенко, В. Захарченка, В. Кременя, С. Ніколаєнка, М. Степка та ін. З-поміж польських та іноземних фахівців цим питанням присвятили праці Ф. Альтбах, А. Белов, Е. ДеКорте, Д. Дуглас, О. Золотов, М. Квієк, Я. Кузьмінов, С. Майкл, С. Маргінсон, А. Меттінгер, Е. Морен, Г. Розовскі, Дж. Салмі, Д. Семенов, У. Тайхлер, А. Торкунов, І. Фрумін, Е. Хезелкорн, З. Шарота, Ф. Шльосек, Я. Южвяк та інші. Їхні дослідження спрямовані на розв'язання проблеми досягнення найвищої досконалості в університетській освіті. У цьому контексті вагомими є праці, які присвячені питанням управління закладами вищої освіти, зокрема: О. Боднар, Т. Борової, Н. Волянчук, О. Галуса, Г. Дмитренко, І. Драч, Г. Єльнікової, В. Камишина, В. Курила, В. Маслова, В. Олійника, З. Рябової, Л. Сергєєвої, О. Снісаренко, Т. Сорочан, Г. Тимошко, Л. Федулової, Т. Фінікова, Є. Хриков, О. Шарова, С. Шевченка, В. Яковця; та польських: К. Бяли, Т. Вавак, М. Вуйтітської, С. Квятковського, М. Квек, К. Лея, М. Пастви, Є. Потулицької, І. Рутковьяк, А. Пясецької, М. Чечьори, П. Штомптки, Я. Южвяк та ін. Особливості перебігу освітнього процесу розкриті в працях І. Барішевської, Б. Без'язичного, А. Корабахіної, В. Худякової, Т. Чернової та ін.

Питання формування особистості майбутнього фахівця і його професійної підготовки присвячені праці М. Васильєвої, О. Галуса, І. Коваленко, В. Лозової, Н. Мозгової, Д. Пауляк, І. Прокопенко, В. Сидоренко, Л. Ткаченко, Г. Троцько, О. Федоренко та ін. Психолого-педагогічні аспекти особистісного потенціалу, його

складників і можливостей продуктивного розвитку представлені в працях І. Бежа, Д. Богоявленської, Л. Виготського, С. Глуховської, В. Долгунова, Г. Левашової, Е. Кос, Н. Лейтеса, В. Семиченко, Д. Урбаняк-Зайонц, О. Яковлевої та інших. Натомість питання управління освітнім процесом переважно трактуються з позиції його організації, адміністрування та заходів інформаційного забезпечення через застосування ІТ, що розкриваються в працях В. Гриценко, І. Пліш, С. Тарасова, О. Туліна, І. Юстик, посилюючи характеристики його доступності та якості. Окремими працями постають огляди системи «управління за результатами» у різних його сферах, що переважно розглядається іноземними авторами (Б. Дзюдзюк, Ханс де Брюйль). На нашу думку, вивчення управління освітнім процесом мають враховувати і опиратися саме на запити та потенціал його користувачів-студентів ЗВО, що є особливо важливим у час зниження рівня безпеки та розширення меж соціальної взаємодії.

Питання становлення студентської молоді переважно вивчаються з позиції різних соціально-психологічних аспектів цього процесу, як-от: адаптації студентів до умов навчання (Д. Андреев, Г. Балл, Н. Бачманова, В. Гаврилов, С. Годник, Н. Гордина, К. Делікатний, Н. Жеребова, О. Зотова, Л. Межова, А. Остюгов, І. Кряжева, В. Кондратова, Г. Насирова, П. Просецький, Є. Савонько, К. Сатросян, Ф. Хайрулін); навчально-виховної роботи та її особливостей у професійній підготовці студентів (І. Герих, М. Гарифулліна, М. Лазарев, В. Приписнов, Н. Пейсахов, В. Семиченко, В. Семенов, В. Ткачук); вивчення способу життя і стану здоров'я студентів (Н. Данилов, Д. Ізуткін, Б. Ільїн, Г. Коротко, А. Степанов); необхідність формування здорового способу життя студента (А. Євдокимов, А. Козлов, А. Лісовський, А. Маїлов, І. Каляцький, Л. Рубін, В. Текучев, В. Толстих).

Визначення теоретико-методичних основ професійного самовиховання студентів проводилися В. Семиченко, О. Галусом, Л. Зданевич, О. Кучерявим. Водночас, розв'язання соціальних проблем у студентському середовищі є важливою справою, яка вимагає значних людських і фінансових ресурсів, тривалого часу, цікавих ідей, що неможливо без участі органів управління ЗВО. Важливим видається підхід Н. Романової щодо перегляду управлінської структури ЗВО в напрямі надання більшої уваги функції підтримки студента, що наразі вона вбачає в розбудові студентських соціальних служб як структурних підрозділів ЗВО. На рівні користувача освітньої послуги технологічним забезпеченням процесу підтримки студентів у процесі опанування освіти в різних соціальних ситуаціях може слугувати кейс-менеджмент, сутність якого розкривається в працях М. Річмонд, С. Дойл, Р. Нельсон-Джоунс, а на підґрунті української науки в працях Г. Бевз, О. Гусак, О. Савчук. У наукових колах Республіки Польща цей напрям представлено працями таких науковців: А. Гречушкін, Т. Казмерчак, З. Остріханська, О. Радлінська, М. Римша, А. Сковронська, А. Ссроковська-Райхманн.

Доречність актуалізації технології кейс-менеджменту (далі – КМ) та її привнесення в освітню сферу може обумовлюватися чинниками посилення соціальних ризиків в умовах нестійкого та глобалізованого суспільства, а також

необхідністю надання прицільної та адресної допомоги здобувачам вищої освіти задля зниження їх ризику переривання освітнього процесу. У цьому контексті є важливим досвід перенесення технології кейс-менеджменту у бізнес-процеси та управління різними соціальними сферами, що слугує досягнення цільових результатів у роботі з клієнтом і реалізується саме на основі врахування його потреб та запитів. Успішність застосування цієї технології для вирішення бізнес-завдань відповідно до різних рівнів соціального управління викликає суттєвий інтерес нашого дослідження. Зазначене зумовило наукове звернення до праць системи міждисциплінарних знань, а саме: економічної інституціональної теорії (В. Гамільтон, В. Мітчел, Д. Коммонс), бізнес-технологій (А. Белайчук, М. Сшвезер), інших наукових напрямів знань, що, зокрема, розкривається в працях В. Садовського, Г. Семенченко, Ю. Сороколата.

Незважаючи на багатий досвід вивчення різних аспектів функціонування інституту вищої освіти, можна стверджувати, що теоретичні та методологічні засади управління освітнім процесом у ЗВО все ще не стали предметом цілісного вивчення, особливо з огляду на неналежне врахування в цьому процесі потреб і запитів самих його користувачів-студентів, зокрема в умовах посиленних соціальних викликів, яких наразі зазнають студенти України. Актуалізація предметного поля дослідження підкреслюється ще і виявленими в процесі аналітичного огляду наукових джерел такими протиріччями:

- між прискоренням суспільного прогресу на дослідницько-інноваційній основі, зростанням вимог до вищої освіти та її соціальних інститутів у розгляді молоді як безпосередніх користувачів цих соціальних інститутів та недостатністю розроблення забезпечення якості надання освітніх послуг, яка б враховувала потреби та запити здобувачів вищої освіти в нових соціально-політичних умовах існування країни;

- між загостренням глобальної конкуренції країн, що також стосується і ЗВО як України, так і Республіки Польща та посиленням процесів освітньої міграції молоді щодо розвитку їхнього освітнього і трудового потенціалу;

- між зростаючими запитами університетів, що розгортають свою діяльність у глобальному світовому просторі, та нерозробленістю управлінських механізмів підтримки соціально-освітнього потенціалу студентської молоді, зокрема в умовах військових дій та понижених соціально-економічних ризиків;

- між необхідністю успішного позиціонування закладу вищої освіти на ринку освітніх послуг у змінених соціальних умовах і застарілими технологіями організації та управління його освітнім процесом, що не враховують виклики сучасності.

У зв'язку з вищезазначеним постає питання вирішення окреслених суперечностей та формування цілісного бачення управління освітнім процесом у закладі вищої освіти засобом пошуку шляхів врахування потреб та запитів здобувачів вищої освіти, їхньої ситуації в умовах глобалізації, чому може слугувати технологія кейс-менеджменту. Також вивчення окресленої теми неможливе повною мірою без врахування міждержавного аспекту функціонування ЗВО, що і обумовило

звернення до закладів вищої освіти України та Республіки Польщі. Виходячи з проблеми та її недостатньої розробленості у наукових джерелах сформульована *тема* дисертаційного дослідження «**Теорія і практика управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти**».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертація виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи Університету менеджменту освіти НАПН України в межах наукової теми кафедри педагогіки, управління та адміністрування «Підготовка конкурентоспроможних фахівців в умовах освітніх змін» (державний реєстраційний номер РК 011U002378).

Тема дослідження затверджена на засіданні Вченої ради ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (протокол № 5 від 18.05.2016 р.) і узгоджена в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 3 від 16.05. 2017 р.).

Об'єкт дослідження – управління освітнім процесом у закладах вищої освіти.

Предмет дослідження – зміст і технологія управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти.

Мета дослідження – наукове обґрунтування, розроблення й експертне оцінювання системи управління освітнім процесом у закладах вищої освіти на основі кейс-менеджменту для забезпечення якості надання освітніх послуг закладом вищої освіти.

Відповідно до мети були поставлені такі **завдання дослідження**:

1. Провести теоретичний аналіз наукових джерел за темою дослідження та з'ясувати сутність управління освітнім процесом у закладах вищої освіти.

2. Розкрити змістові аспекти практики підтримки здобувача вищої освіти в управлінні освітнім процесом у закладах вищої освіти і виокремити її історичні форми.

3. Визначити сутність кейс-менеджменту як технології різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти та його місце в управлінні освітнім процесом у закладах вищої освіти.

4. Обґрунтувати концепцію системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти та розробити кваліметричну субмодель управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти.

5. Розробити, обґрунтувати та здійснити експертне оцінювання концептуальної моделі системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти.

6. Підготувати науково-практичні рекомендації щодо використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом у закладах вищої освіти.

Провідна концептуальна ідея дослідження полягає в тому, що задля забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО та успішної соціалізації їхніх здобувачів необхідно виокремити й обґрунтувати доцільність використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом закладу. Це

передбачає: виявлення потреб здобувачів вищої освіти та надання їм різнорівневої підтримки; застосування середовищного підходу; врахування запитів стейкхолдерів та кваліфікаційних вимог щодо підготовки фахівця на основі державного замовлення; формування соціально-особистісної компетентності учасників освітнього процесу на основі суб'єктно-суб'єктної взаємодії.

Концепція системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту у ЗВО включає методологічний, теоретичний і практичний концепти.

Методологічний концепт ґрунтується на поліпарадигмальному підході як провідному у визначенні методологічних засад дослідження і містить: діалектичні закони як вчення про універсальні зв'язки буття й розвиток; теоретичні та методологічні основи пізнання і діяльності; закони розвитку природи і суспільства, які розкривають зв'язок між структурними рівнями буття, забезпечують матеріальну єдність світу і є джерелом саморуху й розвитку об'єктів; теорію пізнання, яка розглядає наукові уявлення про те, що суб'єкт, який пізнає, з усього нескінченного різноманіття інформації повинен виділяти чітко визначену сукупність фактів і явищ, висновки з аналізу яких можуть бути використані в його діяльності; теорію нестабільності, на основі якої усвідомлюються процеси переходу суб'єкта і об'єкта управління в новий якісний стан; синергетичну концепцію самоорганізації у відкритих системах; кібернетичні закони зворотного зв'язку; принципи людиноцентриського, діяльнісного, системного, інституційного, ресурсного, середовищного, інвестиційного підходів до управління соціально-педагогічними системами. Принциповими для нашого дослідження є теорія соціальних системи, а також вихідні теоретичні положення соціального управління та управління соціально-педагогічними системами; базові положення щодо демократичного розвитку вищої освіти в Україні та Польщі, які викладені у відповідних нормативних документах.

Теоретичний концепт містить концепції провідних наукових досліджень щодо соціального управління та управління соціально-педагогічними системами, а саме: загальні положення теорії управління, менеджменту освіти, маркетингу та логістики освітніх послуг; теорії управління якістю взагалі та управління якістю надання освітніх послуг зокрема; положення теорії кваліметрії; моделювання в освітніх системах; теоретичні основи технології кейс-менеджменту; ресурсну та інвестиційну концепції у трактуванні розвитку потенціалу здобувача вищої освіти на різних рівнях управління освітнім процесом.

Практичний концепт обґрунтовує необхідність розробки й запровадження технології кейс-менеджменту в практику управління освітнім процесом у ЗВО задля забезпечення підтримки здобувачів вищої освіти під час освітнього процесу, їхньої успішної соціалізації, а також конкурентоспроможності закладу на ринку освітніх послуг, що реалізується (практично втілюється) засобом створення динамічної організаційної структури управління освітнім процесом на основі технології кейс-менеджменту; підготовки науково-педагогічного складу закладу щодо здійснення різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти та її організації; використання маркетинго-моніторингового інструментарію управління якістю надання освітніх послуг закладами вищої освіти.

Методи дослідження: *теоретичні* – структурно-функціональний, історично-компаративістський, міждисциплінарний та трансдисциплінарний аналіз наукових джерел за темою дослідження з метою узагальнення та виокремлення тих ключових аспектів, які б надали можливість визначити перспективні лінії розвитку явища, що вивчається; систематизація, синтез, зіставлення, узагальнення та моделювання, прогнозування задля розкриття сутності обраної проблематики та формування її понятійно-термінологічного апарату; обґрунтування теоретичних та методичних засад щодо управління освітнім процесом у закладах вищої освіти, вивчення й узагальнення досвіду з питань теорії та практики управління освітнім процесом у ЗВО; метод наукової екстраполяції, що надав можливість інтегрувати напрацювання різних освітніх систем, зокрема України та Республіки Польщі; методологічний аналіз застосування кейс-менеджменту як технології різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти; *емпіричні* – анкетування; метод випадкового опитування; включене спостереження; інтерв'ювання; бесіда; методика колажу та асоціацій; аналіз документів; історичний аналіз форм підтримки здобувача вищої освіти; моделювання освітніх процесів та факторно-критеріальне моделювання; PEST-, SWOT-, SMART-аналізи; експертне оцінювання; аналіз, узагальнення, систематизація та інтерпретація емпіричного матеріалу; методи описової та кваліметричної статистики.

Експериментальна база дослідження: дослідно-експериментальна робота проводилася на базі Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка (СумДПУ), Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки (СНУ); ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (УМО) та закладів вищої освіти Польщі: Педагогічного університету імені Комісії Національної освіти, Ченстоховського політехнічного університету, Гуманітарно-природничого університету імені Яна Длугоша в Ченстохові.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в тому, що *вперше:*

- *розроблено* концепцію системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту у ЗВО, яка інтегрує методологічний, теоретичний і практичний концепти, забезпечує досягнення цілей діяльності закладу вищої освіти щодо надання якісних освітніх послуг, успішної соціалізації здобувачів вищої освіти та задоволення запитів стейкхолдерів;

- *створено* концептуальну модель системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту у ЗВО, що має цільовий, концептуальний, змістовий, технологічний, результативно-рефлексивний блоки. Модель обумовлює циклічність управління освітнім процесом та на основі поліпарадигмального і середовищного підходів обґрунтовує доцільність використання кейс-менеджменту як технології різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти, окреслює напрями його практичного впровадження та застосування в роботі зі здобувачами вищої освіти на основі середовищного підходу, створення системи внутрішнього забезпечення якості надання освітніх послуг та використання маркетингово-моніторингового інструментарію, посилення міжособистісної взаємодії учасників освітнього процесу;

- *введено* до термінологічного апарату науки управління в системі освіти такі дефініції: «кейс-менеджмент у системі вищої освіти», «управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти». *Розкрито* сутність управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту як *специфічної людської діяльності*, яка має суб'єкт-суб'єктний характер і передбачає сукупність послідовних дій суб'єкта і об'єкта управління щодо різнорівневої підтримки здобувачів вищої освіти шляхом безпосереднього залучення їх до процесу планування та вирішення власних проблем на основі взаємоповаги і збереження самостійності засобом спрямованої взаємодії учасників освітнього процесу під час опанування змісту освіти для забезпечення досягнення запланованих результатів навчання;

- *зроблено* оцінку системних ризиків переривання освітнього процесу здобувачем вищої освіти, що вказують на: високу обумовленість отримання освіти культурно-економічним статусом родини, розвінчання міфу прямого зв'язку між вищою освітою та успішним працевлаштуванням і кар'єрним ростом; пониження рейтингу визнання ролі вищої освіти в загальному соціально-культурному зростанні людини; вплив динаміки вікового розвитку молодшої людини на процес реалізації завдань здобуття вищої освіти. Доведено, що утримання позиції здобувача вищої освіти в ролі учня хоча і знижує ризики переривання навчання у ЗВО, однак є рудиментарною формою, яка не сприяє формуванню його самостійної позиції як дорослої людини і громадянина;

- *виділено* фактори та критерії управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти й оформлено відповідну кваліметричну субмодель;

- *поглиблено та уточнено*: сутність таких дефініцій, як «освітній процес у закладах вищої освіти», «управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти», «якість освітнього процесу», «якість надання освітніх послуг»; тлумачення кейс-менеджменту як технології, що базується на сильних сторонах користувача послуги, що передбачає координацію в управлінні процесом наданням різнорівневої підтримки здобувачам вищої освіти в ситуаціях ризику зниження їхнього соціального потенціалу, відновлення якого має відбуватися шляхом безпосереднього залучення їх до процесу планування та вирішення власних проблем, а не засобом сторонніх патерналістичних інвестицій, що формують споживацтво та посилюють схильність до утриманства;

- *удосконалено* процедуру експертного оцінювання шляхом описання технології експертного оцінювання системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту у ЗВО;

- *удосконалено і розширено* межі використання моделювання в управлінні соціально-педагогічними системами через моделювання системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти;

- *набули подальшого розвитку* теоретичні положення про управління в освіті через обґрунтування сутності управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає в тому, що отримані наукові продукти можуть бути використані під час організації управління освітнім процесом у ЗВО, безпосередньо це такі продукти: модель системи управління освітнім процесом у закладах вищої освіти на основі кейс-менеджменту; науково-практичні рекомендації щодо використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом закладу вищої освіти; робоча програма навчальної дисципліни «Кейс-менеджмент». Матеріали та результати дисертаційного дослідження мають певну наукову і практичну цінність, яка полягає в забезпеченні успішності управлінської діяльності. Вони можуть бути використані керівниками та науково-педагогічними працівниками закладів вищої освіти.

Результати дослідження впроваджені в практичну роботу закладів вищої освіти України: Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка (довідка № 1240 від 25.05.2018); Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки (довідка № 03-28/02/ 1477 від 21.05.2018); ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (довідка № 01-02/371 від 08.06.2018) та закладів вищої освіти Польщі: Педагогічного університету імені Комісії Національної освіти (довідка видана деканом факультету політології, професором А. Козера); Ченстоховського політехнічного університету (довідка видана продеканом до справ навчання факультету менеджменту, доктором Е. Вислоцькою), Гуманітарно-природничого університету імені Яна Длугоша в Ченстохові (довідка видана проректором з питань розвитку, доктором З. Бонком).

Особистий внесок здобувача в монографіях: 1) «Aktywizacja zawodowa osób 50+ wyzwaniem dla rynku pracy» полягає в авторстві матеріалу «Управління випадком «50+» у праці соціальної»; 2) «Poradnictwo zawodowe w procesie tranzycji» – в авторстві матеріалу «Кейс-менеджмент у сфері соціальної роботи як приклад сучасної моделі підготовки студентів до переходу від освіти до ринку праці»; 3) «Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej» – в авторстві матеріалу «Важливість педагогічного переконання в соціальній роботі»; 4) «Praca socjalna aktywnym instrumentem polityki społecznej – od wolontariatu do zatrudnienia» – в авторстві матеріалу «Соціальний працівник як організатор місцевої громади».

Апробація результатів дослідження здійснювалася в Сумському державному педагогічному університеті імені А. С. Макаренка (СумДПУ); Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки (СНУ); ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України та в закладах вищої освіти Польщі: Педагогічному університеті імені Комісії Національної освіти; Ченстоховському політехнічному університеті; Гуманітарно-природничому університеті імені Яна Длугоша в Ченстохові. Основні положення та результати дисертаційного дослідження були апробовані під час реалізації програм викладацько-студентських обмінів відповідно до угоди від 01.06.2016 року між ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» та Гуманітарно-природничим університетом імені Яна Длугоша в Ченстохові, зокрема в період з 10.12. до 17.12. 2016 р. (лист ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» від 25.11. № 01-02/667) та

під час стажування (довідка УМО № 01-02/559 від 03.10.2018 р.) а також під час проведення заходів у рамках програми «Еразмус+» (№ 2017-1-PL01-КА107-036444) на базі Гуманітарно-природничого університету імені Яна Длугоша в Ченстохові та трьох ЗВО України, а саме: СумДПУ ім. А. С. Макаренка; СНУ імені Лесі Українки; ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України.

Теоретичні та експериментальні результати дисертаційної роботи обговорювалися на засіданні кафедри педагогіки, управління та адміністрування Навчально-наукового інституту менеджменту та психології ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», на звітно-науковій конференції аспірантів університету за підсумками наукових досліджень, а також були представлені на 22 науково-практичних конференціях та заходах різного рівня (*міжнародних – 10; всеукраїнських – 3 та всеукраїнських з міжнародною участю – 2; загальнопольських – 3; семінарах, форумах та міжнародних школах – 4*), а саме:

міжнародних конференціях – XII Міжнародна наукова конференція «Edukacja–Historia i terażniejszość» (м. Ченстохова, 2016 р.); міжнародної конференції «Ідея університету в європейському і національному вимірах: традиції, сьогодення, перспективи» (Львів, 2016 р.); I – III міжнародні науково-практичні конференції «Соціально-економічні і гуманітарні аспекти світових інноваційних трансформацій» (м. Київ, 2016 р.; м. Київ – Суми, 2017 р.; м. Київ – Рівне (Україна) – Подгайська (Словацька Республіка) 2018 р.); IV Міжнародна наукова конференція «Doradztwo zawodowe w procesie tranzycji z edukacji na rynek pracy» (м. Ченстохова); XIII Міжнародна наукова конференція «Między wolnością a konformizmem – 100-lecie polskiej pedagogiki w odrodzonym państwie Częstochowa» (м. Ченстохова, 2018 р.); IV Міжнародна науково-практична конференція «Модернізація освітнього середовища: проблеми та перспективи» (м. Умань, 2018 р.); XIII Міжнародна науково-практична конференція «Інноваційні технології навчання обдарованої молоді» (м. Київ, 2018 р.); X Міжнародна науково-практична конференція «Інноваційні технології навчання обдарованої молоді» (м. Київ, 2018 р.);

всеукраїнських з міжнародною участю конференціях – VIII Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Соціально-психологічні особливості професійної діяльності працівників соціальної сфери: в ситуаціях сьогодення» (м. Мелітополь, 2018 р.); III Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Актуальні проблеми педагогічної освіти: Європейський і національний вимір» (м. Луцьк, 2018 р.);

всеукраїнських конференціях – «Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти» (м. Київ, 2016 р.); II Всеукраїнська науково-практична конференція «Соціальна підтримка сім'ї та дитини у соціокультурному просторі громади» (м. Суми, 2017 р.); «Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації світи» (м. Київ, 2018 р.);

загальнопольських конференціях – III Наукова конференція «Praca socjalna w teorii i działaniu Praca socjalna w świetle filozofii spotkania» (м. Краків, 2016 р.); XXVI – XXVII з'їзд польського товариства шкіл соціальної роботи (PSSPS): «Transgresje w

pracy socjalnej» (м. Щетин, 2016 р.) та «Środowisko i społeczność lokalna jako przestrzenie pracy socjalnej» (м. Бидгощ, 2017 р.);

форумах, семінарах та міжнародних школах – міжнародний науково-практичний семінар «Економічні, соціальні та інформаційні аспекти європейських інтеграційних процесів» (м. Подгайська, 2018 р.); Всеукраїнський форум «Адаптивні системи управління в освіті» (м. Харків, 2018 р.); Всеукраїнський науково-практичний семінар-коуч «Педагогіка партнерства та її реалізація у сучасній школі» (м. Умань, 2018 р.); V Міжнародна школа «Академія педагогічної творчості»: «Педагогічна творчість як джерело освітніх інновацій і професійного саморозвитку вчителя» (м. Миколаїв, 2018 р.)

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук на тему: «Форми соціальної допомоги і опіки в Ченстохові в терміні Другої Польської Республіки» в галузі знань «Педагогіка» була захищена в іноземному навчальному закладі – Опольському університеті (м. Ополь, Республіка Польща) у 2002 році та визнана наказом ректора ДВНЗ «Університет менеджменту освіти НАПН України» від 21.09.2018 р. № 01-01/412 «Про визнання диплому Маріоли Міровської» еквівалентом відповідно до системи вищої освіти України ступеня кандидата наук у галузі знань: 01 – Освіта/Педагогіка, спеціальність – 011 – освітні, педагогічні науки, спеціалізація: теорія і історія педагогіки (свідоцтво № 1 від 21.09.2018 р.). Підстави: Закон України «Про Вищу освіту» (ст. 36. п. 14), Постанова Кабінету Міністрів України від 31.05.2006 р. № 769 «Про затвердження Угоди між Кабінетом Міністрів України та Урядом Республіки Польщі про академічне взаємовизнання документів про освіту та рівноцінність ступенів»; наказів МОН України «Про затвердження порядку визнання здобутих в іноземних вищих навчальних закладах наукових ступенів» № 952 від 05.08.16 р., «Про визнання здобутих в іноземних вищих навчальних закладах наукових ступенів» від 30.12.2016 р. № 1695 та рішення вченої ради УМО від 18.04.18 р., протокол № 4. Матеріали та результати кандидатської дисертації в тексті докторської дисертації не використовувались.

Публікації. Основні результати дослідження викладено в 51 публікації, з них 1 – одноосібна монографія, 4 – у колективних монографіях, опублікованих польською мовою, одна з яких входить до міжнародних наукометричних баз, та 22 – одноосібних, а саме: 20 статей опубліковано в наукових фахових виданнях, (16 статей – у наукових виданнях України, та 4 статті – у виданнях Республіки Польщі), з яких 11 – у журналах, що входять до міжнародних наукометричних баз, і 2 статті в інших журналах та збірниках міжнародних науково-практичних конференцій.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків до кожного розділу та загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг дисертації – 500 сторінок. Основний зміст – 365 сторінок. Список використаних джерел містить 600 найменувань, зокрема 266 – польською та англійською мовами, 24 електронних джерела. Роботу ілюстровано 35 таблицями та 7 рисунками. Робота містить 14 додатків (70 сторінок).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, охарактеризовано методи дослідження, розкрито наукову новизну й практичну значущість, наведено дані щодо впровадження результатів дослідження.

У першому розділі «Теоретичні засади управління освітнім процесом у закладах вищої освіти» з'ясовано основні поняття дисертації, подано характеристику та проаналізовано особливості управління в освіті.

У період переорієнтації суспільства від індустріальної парадигми існування до інформаційної вирішальним чинником розвитку країни стає як рівень інтелектуального потенціалу нації, так і рівень інтелектуального розвитку кожної особистості. Зазначене обумовлює, що провідною характеристикою успішної діяльності людини в умовах глобалізації стає її здатність адаптуватися та змінюватися в ситуації невизначеності та оперативно приймати рішення, швидко аналізуючи та передбачаючи вплив змінних чинників. Підготувати людину до життя в мінливому середовищі має система освіти. У Законі України «Про вищу освіту» серед основних завдань діяльності закладу вищої освіти виділено провадження на високому рівні освітньої діяльності, яка забезпечує здобуття особами вищої освіти відповідного ступеня за обраними ними спеціальностями та створення необхідних умов для реалізації учасниками освітнього процесу їхніх здібностей і талантів. Реалізації окреслених завдань сприятиме налагоджена система забезпечення якості надання освітніх послуг закладом. Побудова такої системи має лінійну залежність, передусім, від стану перебігу освітнього процесу в закладі й управління ним. Опираючись на наукові надбання провідних вчених, можна констатувати, що управління притаманне соціальним системам, здійснюється засобом його організації задля забезпечення досягнення запланованих результатів діяльності.

У розділі проаналізовано сутнісні характеристики таких понять, як «система», «соціальна система», «управління», «соціальне управління», «управління соціально-педагогічними системами», а також надано визначення та описано ключові характеристики базових дефініцій дослідження: «освітній процес у закладі вищої освіти» та «управління освітнім процесом у закладах вищої освіти».

Схарактеризовано, що заклад вищої освіти є складною соціальною системою, що класифікується як соціально-педагогічна, оскільки вона поєднує ознаки соціального функціонування людини та процеси її навчальної діяльності та саме тому вимагає врахування потреб людини та особливостей їхнього задоволення. У зв'язку з цим управління освітнім процесом, як підсистеми соціально-педагогічної системи, підпорядковується загальній теорії управління соціальними системами, де вирішальним чинником є людський фактор. Підкреслено, що управління притаманне соціальним системам і є функцією високоорганізованих систем (соціальних, біологічних, технічних тощо), воно забезпечує їхню структурну цілісність, підтримання заданого режиму діяльності, досягнення запланованої мети. Сутність соціального управління описано як здійснення цільового впливу на спільні

дії суб'єктів діяльності (людей) з метою коригування поточного стану системи для ефективного досягнення запланованих результатів з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів, що здійснюються на систему. Провідним механізмом управління є отримання інформації про внутрішній стан керованої системи, про характер зовнішніх і внутрішніх впливів на неї, що є необхідною умовою для ухвалення управлінського рішення щодо функціонування і подальшого розвитку системи. Наведено схему сутнісних характеристик управління освітнім процесом у закладі вищої освіти, яка включає такі елементи: інформаційний модуль; модуль цілевстановлення; організаційно-мотиваційний модуль; аналітичний модуль; модуль зворотного зв'язку. Виділено алгоритм управління: визначення мети діяльності соціально-педагогічної системи (цілепокладання, цілевстановлення, деталізація мети в завдання); планування (моделювання та проектування) процесів досягнення мети з урахуванням зовнішніх впливів та можливостей об'єкту управління; організаційно-мотиваційна діяльність з питань приведення параметрів об'єкта управління у відповідність до параметрів моделі; моніторинг (поточний контроль) та регулювання стану об'єкта управління; аналіз отриманих результатів. Зазначено, що описаний алгоритм є циклічним і після отримання результатів розпочинається його новий цикл із новим процесом цілевстановлення.

Обґрунтовано сутність базової дефініції дослідження «*управління освітнім процесом закладом вищої освіти*» і з'ясовано, що це специфічна людська діяльність, яка передбачає сукупність послідовних дій суб'єкта і об'єкта управління, має суб'єкт-суб'єктний характер і спрямована на взаємодію учасників освітнього процесу під час опанування змісту освіти і забезпечує досягнення запланованих результатів навчання. Провідною метою управління є забезпечення якості надання освітніх послуг засобом фокусування на задоволенні освітніх запитів і потреб споживачів на основі їхньої інтеграції та формуванні позитивної репутації закладу. А провідним завданням управління освітнім процесом є визначення впливів на діяльність його учасників щодо задоволення їхніх запитів та потреб у процесі здобуття освіти. Теоретичними засадами управління освітнім процесом виділено базові підходи щодо теорії управління соціальними системами і її різновиду управління соціально-педагогічними системами та загальну теорію систем; середовищний підхід у трактуванні освітнього процесу, сутність якого обумовлена взаємодією його учасників, що має п'ятиаспектну сутність і базується на діяльності щодо задоволення їхніх потреб та запитів. У цьому контексті виступають важливими такі аспекти управління освітнім процесом: потреби та запити студентів, середовище закладу вищої освіти, комфортність життєдіяльності закладу вищої освіти як самоорганізуюча система з набором відповідних функцій, зокрема маркетинго-орієнтовані, врахування людського фактора через категорію потенціалу учасників освітнього процесу, а також розуміння ЗВО як відкритої системи, де відбуваються впорядкування та узгодження інтеракцій людей задля досягнення мети – здобуття освіти та реалізація процесів соціалізації, що вказує на його соціальну сутність.

Зазначається, що освітній процес реалізується через освітню діяльність закладу, якість якого оцінюється через рівень організації освітнього процесу у ЗВО

та його відповідність стандартам вищої освіти, забезпечення здобуття особами якісної вищої освіти та процес створення нових знань. Провідною позицією в забезпеченні якості освітнього процесу ЗВО є створення умов для отримання здобувачами запланованих результатів навчання. Це такі умови, які сприяють отриманню студентом необхідних знань, умінь, навичок, особистісних якостей та сформованих способів мислення, поглядів, цінностей, що були набуті в процесі навчання, виховання та розвитку, які можна ідентифікувати, спланувати, оцінити і виміряти, які особа здатна продемонструвати після завершення освітньої програми чи її окремих освітніх компонентів. Розкрито сутність дефініції «якість освітнього процесу» як створення комфортних умов для успішної реалізації системи науково-методичних і педагогічних заходів щодо підтримки та розвитку потенціалу студентів шляхом набуття ними професійної та життєвої компетентності відповідно до потреб та запитів сьогодення, що узгоджуються зі світовими процесами та регламентуються державними стандартами. Обґрунтовано, що питання забезпечення якості освітнього процесу пов'язане з теорією загального управління якістю (Total Quality Management), а в умовах економічного розвитку країни необхідно запровадження в систему забезпечення якості освітніх послуг закладів вищої освіти основних принципів міжнародних стандартів ISO серії 9000. Відповідно до TQM для забезпечення якості освітнього процесу в закладі вищої освіти необхідно врахувати вищезазначені принципи, які забезпечуються такими позиціями: врахування запитів, потреб та замовлення певних послуг, усіх зацікавлених осіб; кадрове забезпечення: рівень професійної компетентності педагогічних (науково-педагогічних) працівників, постійне її підвищення; комфортність перебігу освітнього процесу: умови (матеріально-технічні, навчально-методичні тощо) та стан його організації (гнучка організація освітнього процесу, де в центрі уваги – студент з його як освітніми, так і життєвими проблемами); наявність системи управління якістю надання освітніх послуг, що створена на основі системного, синергетичного, кваліметричного підходів тощо, що має маркетинго-моніторингове забезпечення; успішне позиціонування закладу на ринку освітніх послуг та ринку праці (рівень навченості випускників закладу та стан їхньої життєвої компетентності).

За цими показниками відстежується якість надання освітніх послуг закладом вищої освіти. Для забезпечення зазначеного використовують факторно-критеріальне моделювання, яке є основним інструментом під час використання кваліметричного підходу в управлінні соціально-педагогічними системами взагалі й управлінні освітнім процесом закладів вищої освіти зокрема.

У розділі акцентовано, що освітній процес закладів вищої освіти є взаємодією науково-педагогічних працівників і здобувачів освіти щодо опанування змісту освітньої програми і ключову роль у цьому відіграє середовище закладу освіти. Описано характеристику позицій викладачів і студентів під час такої взаємодії. Обґрунтовується, що в умовах сьогодення змінюються функції як викладача, так і студента. Безпосередньо функція останнього трансформується в замовника та користувача освітньої послуги, що реалізується на основі співпраці в умовах

культурного середовища закладу вищої освіти. У цьому зв'язку провідними завданнями управління освітнім процесом стає визначення впливів на діяльність суб'єктів освітнього процесу й розроблення відповідної освітньої траєкторії розвитку потенціалу студента в процесі опанування вищою освітою в контексті заданих соціалізуючих умов та засобом забезпечення закладом вищої освіти якості надання освітніх послуг.

Другий розділ **«Практика підтримки здобувача вищої освіти в управлінні освітнім процесом»** присвячено таким питанням: підтримка здобувача освіти як вклад у розвиток людського капіталу. У розділі розкриваються такі питання: історичний пошук ефективних форм; студент сучасного ЗВО: потреби, можливості та запити в умовах розвитку інформаційного суспільства; кейс-менеджмент як організаційна форма підтримки розвитку потенціалу здобувача вищої освіти; соціально-педагогічні та організаційні передумови впровадження «кейс-менеджменту» у практику діяльності ЗВО.

Вивчення різних аспектів функціонування соціального інституту вищої освіти опирається на інституціональний підхід, який надає можливість інтегрувати знання різних наукових сфер і різних підходів, зокрема, інвестиційного та ресурсного. *Ресурсний підхід* надає можливість враховувати виклики, які здійснює зовнішнє середовище та внутрішні можливості щодо їхнього задоволення в процесі життєдіяльності особистості, а *інвестиційний* – вказує на формування капіталу особистісного розвитку згідно з пріоритетними сферами вкладень, його накопичення та обсяг. Інституціональний підхід у вивченні вищої освіти створює рамочну структуру організації та проведення дослідження, фіксуючи увагу на емпіричному вивченні інституційного середовища, зосереджуючи увагу на процесах взаємодії, що розкриває інтеграційні процеси інтеграції інституту в загальну соціальну систему щодо його функціональної спроможності. Підтримка розвитку вищої освіти виступає формою непрямой інвестиції в людський капітал, функціонування якого має відповідати як запитам суспільства, так і завданням розвитку здобувачів вищої освіти без зниження їхньої самостійності засобом протекційної форми підтримки.

Історичний розвиток суспільного устрою зафіксував потребу в підтримці студента в процесі здобуття вищої освіти, що є актуальним і на сьогоднішній день. Зазначене отримало такі історичні форми: наставник, тьютор, ментор, коуч, фасилітатор, едвайзер, супервізор, опікун, які спрямовані на посилення ресурсності здобувача вищої освіти задля дотримання безперервності його навчання. Водночас, виявлені певні обмеження цих технологій під час їхнього застосування в системі вищої освіти. У цих технологіях функції побутового забезпечення переважно трактуються додатковими: вони або перекладаються на інших виконавців (систему інституційного чи соціального забезпечення, батьківську підтримку), або априорі залишаються поза увагою, підпадаючи під ресурси власної самоорганізації студента. Встановлено, що в зазначених технологіях педагогічної підтримки носієм знань і певних компетенцій виступає той, хто надає підтримку. Стосунки в такій системі є завжди ієрархічними і багатоплановими, перетини яких на різних рівнях

(біологічному, соціальному, культурному) можуть посилювати певні асоціальні тенденції. Згідно з інтерсекціональною теорією, ситуація, де існують будь-які прояви нерівності може посилювати явище дискримінації та гноблення. З'ясовано, що сучасні процеси масовізації вищої освіти орієнтовані на задоволення освітніх потреб кожного здобувача, але висувають посилені вимоги щодо функціонування освітньої системи, зокрема в напрямі інтеграції індивідуального, групового та організаційного її рівня. Підкреслено, що відбувається ініціювання завдання пошуку таких форм підтримки студента в освіті, які б були включені в саму інституційну систему і засобом інтеграції реалізувалися через управлінські рішення, посилюючи таким чином самодостатність студента та його мобільність в умовах сучасного технологічного світу зі зниженням ризиків соціальної нерівності та формування споживацької позиції. Підкреслено, що здатність до самоорганізації та самообслуговування є однією з важливим навичок життєзабезпечення особистості, яка набуває особливого значення у вимірах сучасності та має бути врахована та посилена під час навчання у ЗВО, як одна з основних функцій життєдіяльності студента. Зазначено, що системи підтримки студента під час його навчання у ЗВО мають однаково спрямовуватися як на підтримку освітнього розвитку студента, так і формування його життєвих навичок самостійності. Обґрунтовано, що умовах глобалізації та формування відкритого інформаційного суспільства названі технології вже не можуть охопити всієї повноти завдань, що реалізуються не лише на індивідуальному рівні, а й на рівні політики та організації. Зазначене обумовило пошук нових технологій підтримки студента на основі інтеграції та включення їх у систему управління закладом вищої освіти взагалі й управління освітнім процесом зокрема.

У розділі наведено результати аналізу анкетних даних, які показали, що розуміння сутності вищої освіти не має однозначного тлумачення в студентів. Зроблено висновок, що традиційне її поєднання з можливістю розширення власного кругозору, є перспективою відповідного працевлаштування, кар'єрного росту та досягнення добробуту, є освітнім міфом. Сучасний студент, незалежно від типу ЗВО, вбачає для себе як переваги щодо здобуття вищої освіти, так і багато витрат, які обмежують його мотивацію щодо її досягнення. Вища освіта, як життєва необхідність в сучасному світі, залишається в полі традиційності, носіями якої є старше покоління, яке переважно бере на себе підтримку особистості на етапі здобуття вищої освіти. За відсутності такої підтримки прагнення до опанування знаннями на рівні вищої освіти мають суттєві ризики, знижуючи ймовірність вибору шляху особистісного розвитку засобом набуття вищої освіти. Відчуваючи труднощі в переході на новий етап свого дорослішання студенти потребують організації системи підтримки з боку ЗВО, яка має орієнтуватися в можливостях їхнього академічного розвитку. Разом із тим студенти більш схильні до отримання консультативної підтримки, ніж спеціальних обов'язкових заходів та інструктивних листів адаптаційного характеру.

Доведена необхідність формування у ЗВО простору самоорганізації (щодо технічного оснащення, спілкування, навчання тощо) та посилення процесів

студентського самоуправління, які можна розглядати чинниками вивільнення освіти від авторитарного управління і опанування новими освітніми горизонтами відкритого освітнього простору глобалізованого суспільства, ініціацію якого вже можна спостерігати в польського студентства. Розкрито систему підтримки ініціатив студентів засобом створення грантів та проектні пропозиції, що буде посилювати потенціал та можливості студента для власного процесу опанування освітою з мінімізацією процесів залежності та споживацтва. Зроблено висновок, що розбудова освітнього середовища з посиленням соціалізуючого напряму підтримки студента в процесі навчання видається більш перспективним ніж пролонгація виховного напрямку роботи.

Третій розділ **«Концепція управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі кейс-менеджменту»** розкриває технологію кейс-менеджменту як таку, що водночас слугує підтримці здобувача вищої освіти, запитам сучасного глобального інформаційного суспільства та завданням ЗВО в питаннях управління освітнім процесом. Упровадження технології кейс-менеджменту в управління освітнім процесом ЗВО базується на сильних якостях студента і його самовизначенні щодо освітньої траєкторії розвитку, набутті ним здатності користуватися підтримкою на основі збереженої самостійності та зниженні ризиків узалежнення й патерналістичного просування.

У розділі розкрито теоретичне обґрунтування концепції й доведено, що теорія органічно поєднується з практикою. Наведено, що характерною особливістю управлінських впливів є цілеспрямованість на узгодження взаємодії об'єктів управління. Обґрунтовано, що будь-який вид діяльності не може існувати без своєї методології, яка трактується як вчення про структуру, логічну організацію, методи і засоби діяльності. На основі сутнісної характеристики управління, як особливого виду людської діяльності, доведено, що система управління має свою методологію і її побудова має методологічний концепт. Він розкривається законами діалектики, законами розвитку природи та суспільства як взагалі, так і окремої людини зокрема. Він має закономірності, принципи, включає, наприклад, синергетичну концепцію самоорганізації у відкритих системах, кібернетичні закони зворотного зв'язку тощо. На підставі узагальнення інформації аргументовано, що концепція повинна включати і методологічний, і теоретичний, і практичний концепти. Зазначене обумовлено тим, що застосування обґрунтованих теоретичних позицій, які забезпечують результативність практичної діяльності, можливо здійснити шляхом описання певних послідовних дій, тобто через описання технології їхнього використання.

Розкриття методологічного концепту концепції управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі технології кейс-менеджменту здійснено на результатах аналізу першоджерел, які описують методологію як людського буття, так і діяльності будь-якої соціальної інституції. Виділено, що провідними в концепції є закони діалектики: закон єдності та боротьби протилежностей; закон заперечення заперечення; закон взаємного переходу кількісних змін в якісні. Крім того, визначено, що в концепції закладено і такі закони, як закони розвитку природи,

суспільства, які розкривають зв'язок між структурними рівнями буття і забезпечують матеріальну єдність світу, є джерелом саморуху й розвитку об'єктів. До законів управління освітнім процесом закладу вищої освіти віднесено загальні закони управління людськими ресурсами, які ґрунтуються на поліпарадигмальному підході. Це такі закони: закон демократизації управління; закон інтеграції управління (проектний підхід та делегування повноважень); закон оптимального сполучення централізації та децентралізації; закон раціонального використання ресурсів.

Обґрунтовано виділення п'яти закономірностей управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти. Це такі закономірності: організація системи управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти здійснюється тільки на основі підтримки потенціалу студентів, причому вирішальним фактором є врахування: їхніх потреб та запитів у змісті освіти й соціально-політичних умов існування країни; результативність управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти забезпечується шляхом встановлення ступеня забезпеченості якості надання освітніх послуг (система управління якістю освіти) через її маркетинго-моніторинговий супровід підтримки та розвитку потенціалу студентів; рівень результативності управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти залежить від рівня репутації закладу на ринку освітніх послуг, що пов'язане з розвитком освітнього і трудового потенціалу студентів та зменшенням освітньої міграції молоді; управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти завжди забезпечує кореляційний зв'язок із запитом стейкхолдерів, станом організації освітнього процесу на основі підтримки потенціалу студентів та позиціонуванням закладу на ринку освітніх послуг; конкурентні переваги закладу вищої освіти на ринку освітніх послуг забезпечуються якістю управлінських механізмів підтримки соціального та освітнього потенціалу студентської молоді в процесі її навчання в закладі вищої освіти. Крім того, доведено необхідність включення до методологічного концепту синергетичної концепції самоорганізації у відкритих системах взагалі й соціально-педагогічних системах зокрема на основі неврівноваженості; закони поведінки людини в методологічний концепт авторської концепції ґрунтується на діалектичних законах буття та розвитку, певних наукових підходах, які обумовлюють необхідність постійного оновлення та розвитку систем будь-якої складності, зокрема, соціально-педагогічних. Провідними для нашого дослідження серед зазначених підходів ми визначаємо синергетичний, системний, компетентнісний, кваліметричний тощо. Ураховуючи зазначене ми ви визначаємо, що авторська концепція ґрунтується на поліпарадигмальному підході. Саме такий підхід і є визначальним у концепції управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі технології кейс-менеджменту.

Теоретичний концепт обумовлений наробітками провідних вчених, що стосуються управління соціально-педагогічними системами взагалі та організації й

управління освітнім процесом у закладі вищої освіти зокрема. Описано виділення таких принципів: індивідуальний підхід, орієнтація послуг на студента та опора на його сильні сторони, партнерські стосунки, ствердження підходу «людина в оточенні», командна робота, компетентність учасників освітнього процесу та одноразовість втручання на мікро-, мезо- та макрорівні користувача освітньої послуги. Наведено схему управління освітнім процесом на основі технології кейс-менеджменту (рис. 1).

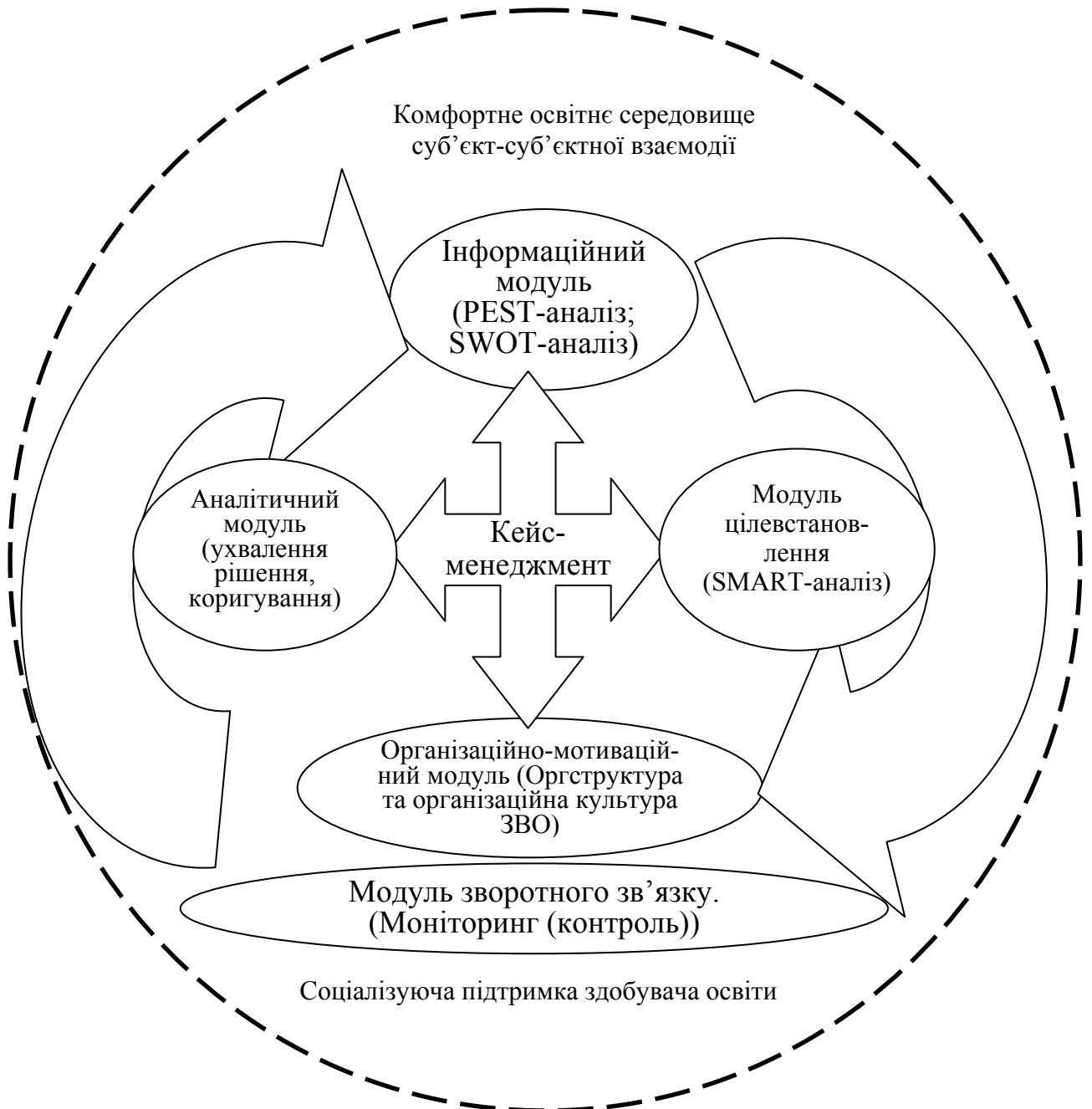


Рис. 1. Управління освітнім процесом на основі технології кейс-менеджменту в закладах вищої освіти

Розкрито сутність технологічного концепту, в основу якого покладено певну послідовність дій щодо реалізації концептуальних ідей дослідження, а саме: гарантованість в отриманні запланованого результату (підтримка студента в процесі навчання); діалогічність у визначенні мети та вибору засобів навчання (діалог, полілог студента та викладача); діагностичність (визначення результатів); алгоритмізація (визначення та чітке закріплення послідовності дій). Акцентовано, що система управління освітнім процесом на засадах кейс-менеджменту в закладі вищої освіти для досягнення запланованих результатів навчання має ґрунтуватися на сукупності та чітко закріпленій послідовності управлінських дій, які визначаються як функції управління. Зазначені функції повинні бути об'єднані у відносно замкнуті процеси, які мають назву – управлінський цикл. Центральне місце в цьому циклі посідає взаємодія суб'єкта та об'єкта управління, що орієнтована на досягнення запланованого результату. Концепція включає технологічний концепт, який розкриває технологічні аспекти використання на практиці методологічних та теоретичних положень і гарантує досягнення запланованих результатів.

У розділі представлена розроблена авторська концептуальна модель управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладі вищої освіти (рис. 2). Вона розкриває структуру змодельованої системи управління в її причинно-наслідкових зв'язках, описує властивості її елементів. Детально описано характеристику провідних блоків концептуальної моделі:

- цільовий блок, який розкривається трьома складовими: потреби здобувачів освіти (біологічні, соціальні та освітні), запити стейкхолдерів (зацікавлених сторін), кваліфікаційні вимоги до підготовки фахівця та включає визначення мети, а саме: забезпечення якості надання освітніх послуг засобом фокусування на задоволенні освітніх запитів та потреб споживачів на основі їхньої інтеграції та формуванні позитивної репутації закладу;

- концептуальний блок, який розкривається через сукупність концептів, таких, як теоретико-методологічний концепт, що містить: діалектичні закони; концепції, закони, закономірності управління освітою, а також містить практико зорієнтовані складові: соціальний підхід в управлінні освітніми системами й управління процесами соціальної колаборації, менеджмент освіти, маркетинг і логістика освітніх послуг, управління якістю надання освітніх послуг тощо;

- змістовий блок, який орієнтовано на визначення змісту управління для забезпечення соціально-особистісної компетентності учасників освітнього процесу закладу вищої освіти. Блок розкривається через такі складові: освітнє середовище соціальної колаборації учасників освітнього процесу закладу вищої освіти, освітні програми, зміст, методи, засоби, прийоми суб'єктної взаємодії учасників освітнього процесу, система внутрішнього забезпечення якості надання освітніх послуг закладу вищої освіти тощо;

- технологічний блок, який включає алгоритм використання технології кейс-менеджменту здобувачів вищої освіти і розкривається через такі складові:

Організаційна структура управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту: людські ресурси, інформаційна система, середовище; підготовка

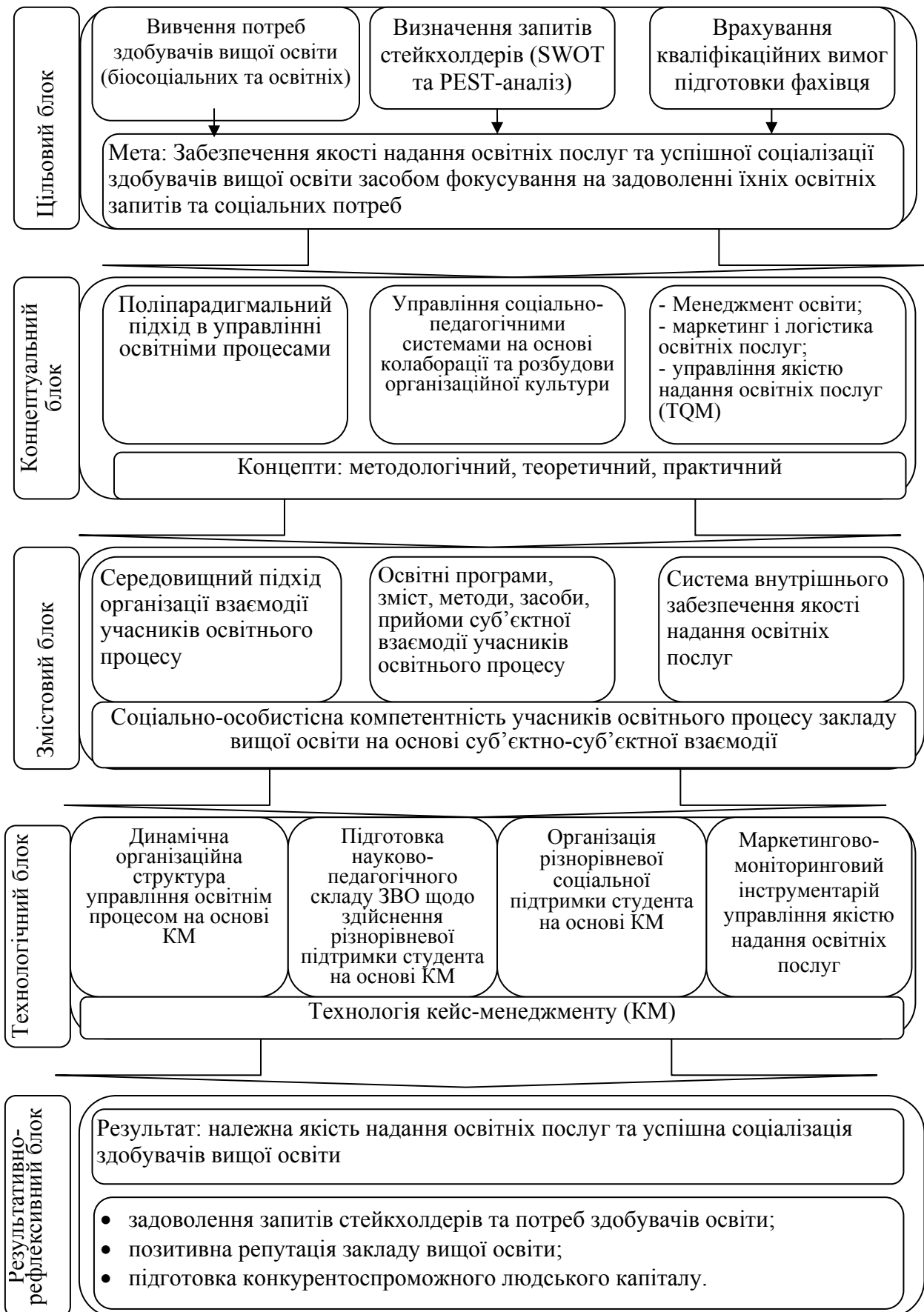


Рис. 2. Концептуальна модель управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти

науково-педагогічного складу закладу вищої освіти до здійснення підтримки студента в освітньому процесі на основі технології кейс-менеджменту; оцінка та моніторинг індивідуальних потреб здобувача освітніх послуг із використанням хмарних технологій динамічного управління справами студента; маркетинго-моніторинговий інструментарій управління якістю освітнього процесу на основі кейс-менеджменту. Результативно-рефлексивний блок, який розкривається як реалізація соціального замовлення щодо кваліфікаційної підготовки фахівця; задоволення запитів стейкхолдерів та потреб здобувачів освіти; децентралізація управління якістю надання освітніх послуг та визначення очікуваного результату: належна якість надання освітніх послуг закладом вищої освіти та позитивна репутація закладу.

Четвертий розділ **«Експертне оцінювання системи управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі кейс-менеджменту»** надає інформацію щодо організації експертного оцінювання моделі системи управління освітнім процесом університету на основі кейс-менеджменту та механізмів дослідження впливу моделі системи управління освітнім процесом університету на основі кейс-менеджменту на стан якості надання освітніх послуг. У розділі надається оцінка результативності використання моделі та організаційно-управлінської технології управління освітнім процесом університету на основі кейс-менеджменту та описуються науково-практичні рекомендації щодо використання технології «кейс-менеджменту» для забезпечення якості надання освітніх послуг університетом в умовах глобалізації.

Забезпечення впровадження розробленої системи управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі кейс-менеджменту обумовлює проведення її експертного оцінювання та визначення умов її впровадження в практику. Теоретичне обґрунтування зазначеної системи підкреслило необхідність та доцільність цього процесу. Нами розкрито сутність та описано процедуру експертного оцінювання взагалі й системи управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі кейс-менеджменту зокрема. Так, сутнісною характеристикою процесу оцінювання є сприяння отриманню оцінки про стан явища на основі порівняння того, що є, з тим, що повинно бути. Надано узагальнене тлумачення, що експертне (лат. *expertus* – досвідчений) оцінювання (експертиза) є методом отримання узагальненої інформації про об'єкт дослідження шляхом оцінювання ситуації, події чи явища групою незалежних експертів. Базовою умовою методу є те, що необхідно підібрати групу експертів, думка яких є важливою і може забезпечити об'єктивний висновок про явище, яке підлягає оцінюванню. Відбір експертів відбувається на підставі певних критеріїв, які зазначені в розділі. Аналізуючи наукові джерела ми визначилися, що наше експертне оцінювання буде змішаного типу і має таку характеристику: формування цілепокладання, вибір суб'єктів експертного оцінювання, формування системи параметрів, показників, критеріїв оцінювання, індивідуальні та групові експертні оцінки об'єктів їхнього узгодження й ухвалення рішень на основі результатів експертного оцінювання. Також

грунтовний аналіз наукових джерел дав змогу визначитися з етапами експертного оцінювання. Нами виділено шість етапів, а саме: визнання необхідності та ухвалення рішення щодо здійснення експертного оцінювання, обґрунтування та визначення мети його проведення; формування й утворення експертної групи та проведення процедури оцінювання професійної компетентності кожного учасника цієї групи; створення алгоритму оцінювання об'єкта дослідження (виділення критеріїв) та описання механізму отримання й узагальнення експертної інформації; процедура оцінювання; аналіз результатів експертного оцінювання; підведення підсумків експертного оцінювання. Під час експертного оцінювання було використано низку методів у роботі як робочої, так і експертних груп. Безпосередньо це такі методи: метод мозкового штурму, який є провідним, анкетування, метод комісій, метод Дельфі тощо.

Експертне оцінювання системи управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі кейс-менеджменту проводилося експертами університетів як в Україні, так і в Польщі. До експертного оцінювання було залучено три університети України. Якісно-кількісний склад експертних груп виглядає так: експертна група СумДПУ (10 осіб) – середній вік становить 48, а середній показник досвіду роботи становить 20 років. Узагальнюючі дані за іншими закладами освіти можна констатувати, що і середній показник віку та досвіду роботи майже ідентичний із зазначеним вище, що притаманно. Експертна група УМО: склад 5 осіб, середній вік – 49, а середній показник досвіду роботи складатиме – 21 рік. Експертна група СНУ: склад 10 осіб, середній вік – 47, а середній показник досвіду роботи складатиме 19 років. Таким чином, середній вік усіх експертів складатиме – 48 років, а середній показник досвіду роботи складатиме – 20 років. Зазначене вказує, що експерти мають як власний досвід життєдіяльності, так і досвід професійної діяльності в закладах вищої освіти. Експертам було надіслано пакет матеріалів для оцінювання та запропоновано опитувальні листівки для висловлення суджень. Результати опитування були надіслані робочій групі, яка проводила узагальнення результатів. Було зроблено три експертні протоколи, що містили узагальнені результати всіх трьох експертних груп. Для визначення достовірності та правильності думок експертів було проведено узгодження їхніх думок (використано коефіцієнт конкордації). Обраховуючи середній показник коефіцієнта конкордації, було отримано – 0,68. Зазначений показник вказує на середній ступінь узгодженості думок експертів із трьох закладів вищої освіти. Він є достатньо високим для обґрунтування доцільності та необхідності впровадження моделі системи управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі кейс-менеджменту. Задля визначення показника достовірності отриманих висновків щодо впровадження розробленої моделі знайдемо індексну оцінку перетворених рангів опитування експертних груп. Ураховуючи даний результат щодо достатньої узгодженості думок експертів було проведено індексне оцінювання отриманих результатів експертного оцінювання всіх трьох груп. Загальна оцінка експертного оцінювання за трьома експертними групами складає 0,75 (таблиця 1). Отриманий показник знаходиться на

межі достатнього та високого рівнів результатів. Зазначене вказує на те, що розроблена нами система управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі кейс-менеджменту є системною та самодостатньою, існує певна логіка її побудови та використання в практичній діяльності. Разом із тим, її впровадження в практику потребує певних зусиль, зокрема мотивування суб'єктів управлінської діяльності закладу вищої освіти щодо використання технології кейс-менеджменту в професійній діяльності.

Таблиця 1

Зведена таблиця індексних показників результатів експертного оцінювання

Експертна група	Максимальна сума балів	Отримана сума балів	Індексна оцінка об'єкту експертизи	Загальна оцінка експертного оцінювання
СумНДУ	440	317	0,72	0,75
УМО	220	176	0,8	
СНУ	440	330	0,75	
Σ	1100	823	2,27	

Розділ розкриває процедуру та результати оцінювання стану управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти, що здійснювалася за відповідною кваліметричною субмоделлю. Було визначено пріоритети діяльності управлінської структури закладу вищої освіти (обчислення вагомостей факторів). Унаслідок проведеної процедури було отримано такі показники: запити стейкхолдерів (ЗС) – 0,22; організація освітнього процесу (ООП) – 0,20; кадрове забезпечення освітнього процесу (КЗОП) – 0,21; система управління якістю освіти (СУЯО) – 0,19; позиціонування закладу освіти на ринку (ПЗО) – 0,18. Експертами були виставлені пріоритети, які вказують, на необхідність підтримки потенціалу здобувача вищої освіти в процесі його навчання в закладі вищої освіти та побудова системи управління освітнім процесом ЗВО на цій основі.

Експертним групам було також запропоновано здійснити оцінювання за допомогою кваліметричної субмоделі управління якістю освітнього процесу в закладі вищої освіти на основі підтримки потенціалу студента. Унаслідок проведених замірів та їхнього узагальнення було отримано такі результати: СумДПУ – 0,72; УМО – 0,7; СНУ – 0,71. Середній показник – 0,71 (рис. 3). Зазначене вказує на те, що за результатами проведених заходів відбувається переорієнтація системи управління освітнім процесом ЗВО на активне використання технології кейс-менеджменту.

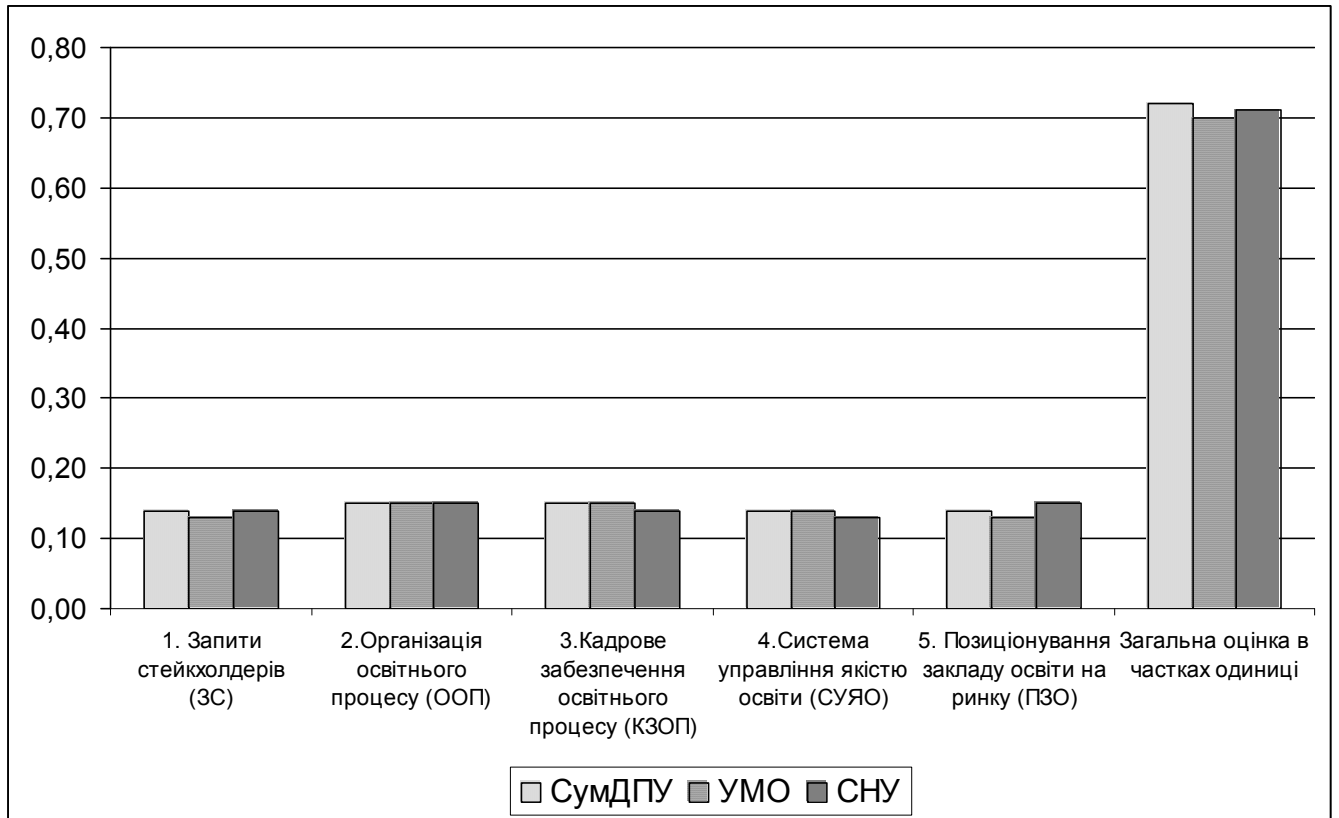


Рис. 3. Результати оцінювання стану управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти експертними групами СумДПУ, УМО, СНУ

Задля оцінки можливостей практичного використання моделі «управління освітнім процесом ЗВО на основі кейс-менеджменту» була здійснена засобом застосування SWOT-аналізу. Унаслідок його проведення було отримано такий висновок необхідність стратегічного бачення розвитку ЗВО і необхідність запровадження розробленої нами системи управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі кейс-менеджменту на рівні управлінських кадрів ЗВО. Важливими внесками цього аналізу можна відмітити визначення стейкхолдерів ЗВО та їхніх інтересів щодо вищої освіти, що надає уявлення про зацікавленість оточення в діяльності ЗВО, як його потенційних прихильників згідно з різними напрямками діяльності ЗВО (у тому числі і фінансової). Аналізуючи отримані дані можна стверджувати, що запропонований для оцінки експертними групами пакет документів отримав достатній рівень схвалення експертами і готовий до запровадження в практику діяльності закладу вищої освіти.

ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів теоретичних та практичних розвідок дослідження, реалізація його провідної концептуальної ідеї щодо запровадження в управління освітнім процесом у закладах вищої освіти технології кейс-менеджменту дало можливість дійти таких висновків:

1. Теоретичний аналіз наукових джерел уможливив вивчення проблеми управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти як такої, що забезпечує вирішення викликів сучасності щодо реформування вищої освіти та її розвитку в умовах інформаційного суспільства. Виокремлений у науковій теорії та практиці ступінь розробленості проблеми надав можливість визначити основні змістові лінії дослідження, а саме: 1) поліпарадигмальний підхід у визначенні сутності управління, зокрема соціально-педагогічного як різновиду соціального управління; 2) вивчення системи забезпечення якості освітнього процесу закладів вищої освіти, яка ґрунтується на визначенні потреб і очікувань здобувачів вищої освіти, посилює взаємопідтримку в системі та робить організацію прозорою й легкою в управлінні; 3) обґрунтування доцільності управління освітнім процесом у закладах вищої освіти з урахуванням викликів сьогодення з опорою на управлінську практику в закладах вищої освіти України та Республіки Польща; 4) визначення інституційної цілісності вищої освіти, що ґрунтується на інтеграційних засадах різних галузей знань, визначаючи успішність управлінської діяльності в соціально-педагогічних системах засобом цільового впливу, самоорганізації та організаційного порядку, що презентується через культуру ЗВО та його репутацію; 5) розуміння компетентності випускників як їхньої здатності до успішної соціалізації та спроможності компетентно здійснювати професійну та навчальну діяльність. Виокремлені такі групи понять: 1) наукові підходи щодо вивчення сфери міждисциплінарних знань, якою є інституція вищої освіти; 2) дефініції управління освітнім процесом у закладах вищої освіти; 3) теорії та практики надання підтримки користувачам освітньої послуги. Узагальнення наукових підходів до тлумачення змісту зазначених понять уможливило формулювання змісту базових понять дослідження, а саме: «технологія кейс-менеджменту в системі вищої освіти»; «освітній процес у закладах вищої освіти»; «управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти»; «управління якістю надання освітніх послуг закладами вищої освіти».

2. На основі результатів аналізу джерельної бази дослідження та практичного досвіду з питань управління освітнім процесом у закладах вищої освіти України і Республіки Польща, виокремлено теоретичні конструкти управління освітнім процесом у закладах вищої освіти, що надало можливість розробити теоретичну і практичну форми презентації, де перша представлена як «концептуальна модель системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти», а друга – схемою «управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти».

3. Уточнена сутність управління освітнім процесом у закладах вищої освіти, що визначається як соціально-педагогічна система, яка є цілеспрямованою та організованою відповідно до внутрішніх зв'язків між її елементами та чинників середовища, а також провідних характеристик її функціонування. З'ясовано, що провідним механізмом управління соціально-педагогічною системою є отримання інформації про внутрішній стан системи, характер зовнішніх і внутрішніх впливів на неї, як необхідної умови ухвалення управлінських рішень для забезпечення її

функціонування та розвитку. Визначено, як провідні, такі аспекти управління освітнім процесом ЗВО: потреби та запити студентів, комфортність життєдіяльності та середовище закладу вищої освіти як самоорганізуючої системи з набором відповідних функцій, зокрема й маркетинго-зорієнтованих, врахування людського чинника через категорію потенціалу учасників освітнього процесу, а також розуміння ЗВО як відкритої соціально-педагогічної системи. Крім того, обґрунтовано, що для успішності управлінської діяльності в соціально-педагогічних системах необхідно враховувати три складові: цільовий вплив, самоорганізацію та організаційний порядок, що презентується через культуру ЗВО та культуру цільового управління і проявляється на інституційному, функціональному й інструментальному рівнях. Уточнено цикл управління освітнім процесом у ЗВО через визначення послідовності дій суб'єкта й об'єкта управління як взаємопов'язаних і підпорядкованих визначеній меті засобам забезпечення якості освітнього процесу.

4. Встановлено, що соціальні потреби здобувача вищої освіти в підтримці є історично сталими і транслуються зміною її форм та видів відповідно до пріоритетів соціально-політичного устрою країни через її носіїв – заклади вищої освіти. Це відображається в послідовних змінах індивідуальних і групових форм підтримки здобувача освіти та наборі ролевих позицій тих, кому делегується функція підтримки, а саме: тьютора, коуча, едвайзера, репетитора, супервізора, наставника, опікуна/піклувальника, класного керівника, куратора, майстра, фасилітатора тощо. Історично стверджена патерналістська підтримка здобувача вищої освіти укріпила її привілейовану позицію як соціального блага, що традиційно реалізується через фінансово-побутове утримання студента його родиною, спрямовуючи таким чином самовизначення молодій людині в освітньому та професійному ствердженні, згідно з перспективним баченням її батьків. У дослідженні підкреслюється, що історично встановленому факту доступності вищої освіти передувало започаткування її державного фінансування, що супроводжується такими формами індивідуальної фінансово-побутової підтримки студента: надання гуртожитку, призначення стипендії (державної, спеціальної, наукової тощо), соціальних виплат, а також програм підтримки через гранди, конкурси тощо. Проведений аналіз потреб та запитів студентів України і Республіки Польщі щодо вищої освіти засвідчив нагальність перегляду форм реалізації системи підтримки студента не через патерналізм у її реалізації, а через пошук управлінських форм ствердження самодостатності здобувачів вищої освіти. Зазначене здійснюється засобом переключення уваги з позиції несамостійності студента на позицію фокусування на його сильних сторонах, співучасті та посилення суб'єктно-суб'єктної взаємодії учасників освітнього процесу і його стейкхолдерів, поширення й укріплення державних програм фінансової підтримки тощо.

5. Дослідженням встановлені ризики освітнього процесу під час здобуття вищої освіти, що проявляється як зниження якості надання освітніх послуг на рівні закладу вищої освіти, так і припинення студентами вже розпочатого процесу навчання. Перший стосується поспішності прагнення до отримання швидкого

результату, що не витримує з часом екологічної перевірки, ризиків комодифікації, жорсткої стандартизації освітніх послуг та споживацтва внаслідок домінування, прямої трансляції знань, стандартів, комерціалізації освітніх послуг. Другий блок фіксує ризики зниження доступності та відповідності вищої освіти потребам її здобувачів через все ще високу обумовленість здобуття освіти культурно-економічним статусом родини; розвінчанням міфу прямого зв'язку між вищою освітою та успішним працевлаштуванням і кар'єрним ростом у знеціненні її суттєвого значення в духовно-світоглядного становлення сучасної людини; між динамікою вікового розвитку молодшої людини і процесом реалізації завдань здобуття вищої освіти, що більше слугує ініціації навчання впродовж життя, ніж її досягнення у молодому віці. Встановлений факт посилення цих ризиків може стигматизувати вищу освіту та активізувати механізми підтримки гомеостазу системи, що і було нами підтверджено: 1) утримання позиції здобувача вищої освіти в ролі учня хоч і знижує ризики переривання навчання в закладі вищої освіти, однак є рудиментарною формою, яка не сприяє формуванню самостійної позиції студента як дорослої людини і громадянина, і саме тому не може бути визнана розвиваючим механізмом; 2) закріплення позиції студента як несамостійного, що потребує виховних впливів та численних програм супроводу задля адаптації молоді до умов навчання в закладі вищої освіти замість просування більш перспективних в умовах демократичних процесів розбудови суспільного устрою процесів соціалізації; 3) традиційна пролонгація надання переваги процесам оптимізації та модифікації без зміни організаційної структури закладу та перегляду управлінських принципів у нових умовах викликів інформаційного суспільства та процесів глобалізації.

6. Обґрунтовано, що використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом у закладі вищої освіти може бути доцільним, допомагаючи студенту впоратися з ризиками й кризами багатомірного життя, сприятиме успішності його соціалізації та спроможності компетентно здійснювати професійну чи навчальну діяльність. Кейс-менеджмент, як соціальна технологія роботи із ситуацією користувача освітньої послуги, орієнтована на пошук ресурсів щодо вирішення його ситуації, збереження необхідного рівня його функціонування та упередження можливих ризиків переривання навчання. Чинниками, які надади перевагу вибору використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом у ЗВО, були: технологія кейс-менеджменту охоплює всі рівні управлінської структури (індивідуальну ситуацію здобувача вищої освіти, середовищні чинники його соціального оточення, політики закладу вищої освіти та суспільства загалом), що в процесі її реалізації дає можливість здійснити необхідний перерозподіл зусиль від індивідуального рівня до інституційного і навпаки; її застосування створює ситуацію безпеки здобувача вищої освіти, посилюючи його самостійність, що є важливим в умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства; технологія зосереджена на поєднанні інституційних та індивідуальних форм підтримки користувача освітньої послуги і дотримання принципу середовищного підходу, що задається користувачем освітньої послуги, посилює ресурси закладу вищої освіти в розбудові демократичних засад системи вищої освіти й знижує тенденції споживацтва.

Підкреслені переваги технології кейс-менеджменту і обумовлена доцільність її використання в управлінні освітнім процесом у закладах вищої освіти, як такої, що підтримує й розвиває ресурсний потенціал здобувача вищої освіти і забезпечує якість надання освітніх послуг.

7. Обґрунтовано концепцію системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти та розроблено кваліметричну субмодель управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти. Концепція системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти включає методологічний, теоретичний та практичний концепти. Методологічний концепт розкривається через закони діалектики, загальні закони управління людськими ресурсами, які ґрунтуються на поліпарадигмальному підході, закономірностях і принципах управління соціально-педагогічними системами загалом та закладами вищої освіти зокрема. Теоретичний концепт обумовлений наробками провідних вчених, інтеграції надбань яких забезпечується інституційним підходом. Практичний концепт, який розкриває технологічні аспекти використання на практиці методологічних та теоретичних положень і забезпечує досягнення запланованих результатів. В основу практичного концепту покладено технологічний підхід, який обумовлює певну послідовність дій щодо реалізації концептуальних ідей дослідження. Як один з провідних у концепції виділено кваліметричний підхід, який надає цілісне уявлення про стан досліджуваного явища і допомагає зіставити фактично досягнуті результати з очікуваними. Розроблена кваліметрична субмодель управління якістю надання освітніх послуг закладом вищої освіти на основі різнорівневої підтримки здобувача вищої освіти представлена в табличному редакторі Excel і декомпозує якість досліджуваного явища на фактори та критерії.

8. Розроблено, обґрунтовано та здійснено експертне оцінювання концептуальної моделі системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладі вищої освіти. Детально описано характеристику змодельованої системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти, яка наочно представлена у вигляді концептуальної моделі та складається з: цільового, концептуального, змістового, технологічного та результативно-рефлексивного блоків. Із метою доведення доцільності запровадження в практику діяльності закладу вищої освіти розробленої системи управління проведено експертне оцінювання концептуальної моделі системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти. За його результатами отримано загальну оцінку – 0,75, що вказує на те, що розроблена нами система управління освітнім процесом у закладі вищої освіти на основі кейс-менеджменту є системною та самодостатньою, але її впровадження в практику потребує певних зусиль, зокрема мотивування суб'єктів управлінської діяльності ЗВО. Унаслідок проведених замірів за допомогою кваліметричної субмоделі управління якістю освітнього процесу в закладі вищої освіти на основі підтримки потенціалу здобувача закладу вищої освіти та їхнього узагальнення отримано показник – 0,71. Зазначене вказує на те, що в результаті проведених заходів відбувається переорієнтація системи управління освітнім процесом ЗВО на

активне використання технології кейс-менеджменту. Вищезазначене підтверджено результатами SWOT-аналізу щодо можливостей практичного використання моделі управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти.

9. Підготовлені науково-практичні рекомендації щодо використання технології кейс-менеджменту в управлінні освітнім процесом закладів вищої освіти включають три напрями роботи, а саме: вивчення потреб здобувачів вищої освіти, визначення запитів стейкхолдерів та врахування кваліфікаційних умов підготовки фахівців. Розроблений інструментарій першого напрямку стосується процедури анкетування студентів, опису типових кейсів успішного вирішення ситуації, поточного аналізу та внесення даних в управління освітнім процесом у закладах вищої освіти на всіх рівнях його організації (політики закладу, адміністрування та управління випадком на рівні практики підтримки здобувача вищої освіти під час його навчання). Умовою реалізації визначено зміни в організаційній структурі закладів вищої освіти через введення наскрізного напрямку роботи зі студентами на всіх управлінських рівнях, а також реалізації завдань кейс-менеджменту з використанням хмарних технологій управління. Практиці реалізації запропонованої інновації другого та третього напрямків забезпечуються розроблені нами методичні рекомендації та програма підготовки науково-педагогічних працівників. Вона складається із трьох розділів, які розкривають особливості праці та компетентності фахівців та працівників закладу вищої освіти відповідного управлінського рівня.

Проведене дослідження дає змогу стверджувати, що реалізація управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти є перспективним напрямом прогресивного посилення потенціалу здобувача вищої освіти та закладу на основі використання ресурсів самоорганізації та середовища, що відповідає викликам глобалізації. Розроблена та апробована концептуальна модель управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти потребує подальших кроків її впровадження в практику діяльності закладів вищої освіти, створюючи таким чином перспективне поле для конструктивної наукової дискусії.

Запропонована система управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти виступає інноваційним внеском щодо процесів реформування вищої освіти щодо визначених державних пріоритетів децентралізації влади та надання автономії університетам.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Монографія

1. Міровська М. Управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту: теорія і практика : монографія / Маріола Міровська. К.: ТАЛКОМ, 2018. 326 с.

Розділ у монографії

2. Mirowska M. Zarządzanie przypadkiem 50+ w pracy socjalnej, [w:] *Aktywizacja zawodowa osób 50+ wyzwaniem dla rynku pracy*. Redakcja naukowa B. J. Ertelt, J. Górna. Częstochowa, 2015, Wydawnictwo AJD.

3. Mirowska M. Case management na kierunku praca socjalna jako przykład nowoczesnego modelu kształcenia studentów i tranzycji z edukacji na rynek pracy. W: W. Duda, J. Górna, M. Nowacka (red.). *Poradnictwo zawodowe w procesie tranzycji*. Częstochowa, 2017. S. 211–219.

4. Mirowska M. Znaczenie perswazji pedagogicznej dla pracy socjalnej. [w:] *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, pod red. K. Frysztackiego, Uniwersytet Jagielloński Instytut Socjologii. *Zeszyty Pracy Socjalnej*. 2002, (nr 6), s. 171–175.

5. Mirowska M. Pracownik socjalny w roli organizatora społeczności lokalnej. [w:] *Praca socjalna aktywnym instrumentem polityki społecznej – od wolontariatu do zatrudnienia*, (red.) M. Mirowska. *AJD*, Częstochowa, 2012. ISBN 9788374552882, Publikacja Indeksowana w Web of Science.

Наукові праці, в яких опубліковані основні результати дисертації

6. Mirowska M. Innowacyjna formuła prowadzenia przypadku. *Pedagogika*, tom XXIII, pod red. K. Rędziński, M. Łapot, *AJD* Częstochowa 2014. s. 177–185. DOI: 10-16926/p.2014.23.12. ISSN 1734-185X

7. Mirowska. M. Współdziałanie pracowników MOPS w Częstochowie z rodzinami wieloprotymowymi, *Pedagogika*, tom XXIV, pod red. K. Rędziński, M.Łapot, *AJD* Częstochowa 2015. S. 401–415. ISSN 1734-185X. DOI:10-16926/p.2015.24.32.

8. Mirowska M. W drodze do samodzielności. *Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie*, *Pedagogika*, 2016. 25(2), 277–284. DOI:10.16926/p.2016.25.74

URL: <http://dlibra.bg.ajd.czyst.pl:8080/dlibra/docmetadata?id=4243&from=publication>.

9. Mirowska M. Wartość pracy socjalnej w kontekście rozwiązywania problemów jednostki. *Zarządzanie i Edukacja*; dwumiesięcznik Szkoły Wyższej im. Bogdana Jańskiego. Warszawa. 2016, nr 105, ISSN 1428-474X, poz. 1666.

10. Mirowska M. Diagnosis of the disabled homeless people in Czestochowa, *Вісник Львівського університету. Серія педагогічна*. 2016. Вип. 30. С. 237–252. ISSN 2078-5526.

URL: <http://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/pedagogics/article/view/4814/4838>.

11. Mirowska M. Blaski i cienie kultury organizacyjnej instytucje edukacyjne. *Вісний післядипломної освіти: зб. наук. пр.* 2016. Вип. 2(31). С. 95–106. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/visnyk_PO/2_32_2016/pedagog/%D0%9C%D0%98%D0%A0%D0%9E%D0%92%D0%A1%D0%9A%D0%90.pdf.

12. Mirowska M. Case management (zarządzanie przypadkiem) jako społeczno-inwestycyjny element systemu usług społecznych. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журн.* голов. ред. А. А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макарєнка, 2016. 5(59). С. 442–448. URL: https://pedscience.sspu.sumy.ua/jornal/jornal_5_16/html5forpc.html?page=0.

13. Mirowska M. Porównanie pojęć mentor, tutor, case manager w kontekście teorii i praktyki. *Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр.* 2017. Вип. 3(32). С. 61 -70

14. Mirowska M. Case management (zarządzanie przypadkiem) jako technologia przyszłości w szkole wyższej. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журн.* / голов. ред. А. А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2017. № 6(70). С. 108–116. DOI: <https://doi.org/10.24139/2312-5993/2017.06/108-116>. URL: <https://pedscience.sspu.sumy.ua/wp-content/uploads/2018/04/617%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%BA.pdf>.

15. Mirowska M. Potential within Student Support Framework in Educational Space of Polish and Ukrainian Higher Education Institutions. *Порівняльна професійна педагогіка*. Київ – Хмельницький. 2018. № 8(2). С. 51–57. DOI: 10.2478/rpp-2018-0019.

16. Міровська М. Потреби та запити студента закладу вищої освіти України в умовах сучасності. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія «Педагогіка»*. 2018. № 4(7). URL: <http://am.eor.by/index.php/gallery/126-vipusk-4-7-2018>.

17. Міровська М. Концептуальна модель управління освітнім процесом закладу освіти на основі кейс-менеджменту. *Імідж сучасного педагога*. 2018. № 3(180). С. 30–36. URL: <http://isp.poippo.pl.ua/issue/view/8004/showToc>.

18. Міровська М. Підвищення якості навчання у вищій школі відкритого освітнього простору: пошук нових технологій. *Journal «ScienceRise: Pedagogical Education» № 6(26)*, 2018. С. 9–15. (PDF (Polski) DOI:<https://doi.org/10.15587/2519-4984.2018.143308>). URL: http://journals.uran.ua/sr_edu/issue/view/8544.

19. Міровська М. Студент як учасник і суб'єкт освітнього процесу: зміна парадигми в українській освіті. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журн.* / голов. ред. А. А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2018. № 5(79). С. 153–163. DOI: <https://doi.org/10.24139/2312-5993/2018.05/153-164>. URL: <https://pedscience.sspu.sumy.ua/wp-content/uploads/2018/09/518-%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%BA-14.09.pdf>.

20. Mirowska M. The needs and expectations of students in higher education: a new view on the management of educational institutions. Uniwersytet humanistyczno-przyrodniczy im. Jana Długosza w Częstochowie. *Pedagogika 2018, t. XXVII, nr 1*, S. 253–260. DOI: [/dx.doi.org/10.16926/p,2018.27.20](http://dx.doi.org/10.16926/p,2018.27.20)_URL: <http://dx.doi.org/10.16926/p.2018.27.20>.

21. Міровська М. Управління освітнім процесом у закладах вищої освіти: міждисциплінарний аспект. *Імідж сучасного педагога*. 2018. № 5(182). С. 10–13. URL: <http://isp.poippo.pl.ua/issue/view/8743>.

22. Міровська М. Гарантії і ризики здобуття сучасним студентом вищої освіти в Україні та Польщі. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2018. № 6(80). С. 36–45. DOI: 10.24139/2312-5993/2018.06/036-045. URL: <https://pedscience.sspu.sumy.ua/wp-content/uploads/2018/11/618.pdf>.

23. Міровська М. Ведення індивідуального випадку та управління випадком: теоретичний аналіз. *Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр.* 2018. Вип. 6(35) «Серія «Педагогічні науки». С. 126–140. DOI:10.32405/2218-7650-2018-6(35)-126-140. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/visnyk_PO/6_35_201_Mariola_Mirowska.pdf.

24. Міровська М. Організаційна структура закладу вищої освіти та виклики часу: від теорії до практики. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2018. № 7 (81). С. 196-208. DOI: 10.24139/2312-5993/2018.07/196-208. URL: <https://pedscience.sspu.sumy.ua/wp-content/uploads/2019/01/718%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%BA.pdf>

25. Міровська М. Ризики переривання студентом освітнього процесу: оцінювання на рівні користувача освітньої послуги. *Вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки*. Черкаси: ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2018. Вип. 14. С. 87–94. DOI: 10.31651/2524-2660-2018-14-53-59. URL: <http://pedejournal.cdu.edu.ua/article/view/3038/3210>.

26. Mirowska M. Providing the quality of the university educational process through the student potential development. *Педагогіка і психологія Вісник НАПН України* 2018. № 4 (101). С. 52-59.

27. Міровська М. Процедура та результати експертного оцінювання системи управління освітнім процесом закладу вищої освіти на основі кейс-менеджменту. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія «Педагогіка»*. 2017. № 3(5). URL: <http://am.eor.by/index.php/gallery/124-vipusk-3-2017>.

Наукові праці, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації

28. Mirowska M. Case Management jako przykład nowoczesnego kształcenia studentów. Uniwersytet Zarządzania Oświatą NAPN Ukrainy, Kijów, *Післядипломна освіта в Україні* 2016. № 2. С. 65–69.

29. Mirowska M. Case management jako metoda pracy z rodziną z wieloma problemami. Матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. (15 листопада 2017 р., м. Суми). Суми: ФОП Цьома С. П., 2017. С. 77–79.

АНОТАЦІЇ

Міровська М. Теорія і практика управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.06 – теорія і методика управління освітою; 011 освітні, педагогічні науки. – Державний вищий навчальний заклад «Університет менеджменту освіти» НАПН України, Київ, 2018.

Дисертацію присвячено обґрунтуванню, розробленню й експертному оцінюванню системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти задля забезпечення якості надання освітніх послуг в умовах підвищених соціальних ризиків та викликів глобалізованого суспільства. У результаті теоретичного аналізу виокремлено основні змістовні лінії дослідження та сформовано зміст його базових понять: «технологія кейс-менеджменту в системі вищої освіти»; «освітній процес у закладах вищої освіти»; «управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти»; «управління якістю надання освітніх послуг закладами вищої освіти». Кейс-менеджмент, як технологія роботи із ситуацією здобувача вищої освіти, опирається на концепцію управління ресурсами, які можуть бути долучені з різних джерел його середовища з метою підтримки та посилення його

спроможності управляти власним життям. Ефективність змодельованої «системи управління освітнім процесом на основі кейс-менеджменту в закладах вищої освіти» була теоретично доведена засобом факторно-критеріального аналізу, експертного оцінювання та практичного прогнозування на основі SWOT-аналізу. Стверджується, що відповідні організаційні зміни, підготовка науково-педагогічних працівників та використанням хмарних технологій динамічного управління справами посилять управлінський потенціал технології кейс-менеджменту та ефективність його впровадження в практику закладу вищої школи.

Ключові слова: поліпарадигмальний та міждисциплінарні підходи, заклад вищої освіти, управління освітнім процесом, технологія кейс-менеджменту, здобувач вищої освіти, кваліметрична субмодель.

Mirowska M. Teoria i praktyka zarządzania procesem edukacyjnym w oparciu o case management w szkołach wyższych. – Na prawach rękopisu.

Rozprawa o uzyskanie stopnia naukowego doktora habilitowanego nauk pedagogicznych o specjalności 13.00.06 – Teoria i metodyka zarządzania edukacją; 011 nauki edukacyjne, pedagogiczne. – Szkoła wyższa «Uniwersytet Zarządzania Oświatą» Narodowa Akademia Nauk Pedagogicznych Ukrainy, Kijów, 2018.

Rozprawa poświęcona jest uzasadnieniu, rozwojowi i ocenie eksperckiej systemu zarządzania procesem edukacyjnym opartym na case management w instytucjach szkolnictwa wyższego w celu zapewnienia jakości świadczenia usług edukacyjnych w warunkach wysokiego ryzyka społecznego i wyzwań zglobalizowanego społeczeństwa. W wyniku analizy teoretycznej zidentyfikowano główne linie treści badań i sformułowano treść podstawowych pojęć: «*technologia case management w systemie szkolnictwa wyższego*»; «*proces edukacyjny w instytucjach szkolnictwa wyższego*»; «*zarządzanie procesem edukacyjnym opartym na case management w instytucjach szkolnictwa wyższego*»; «*zarządzanie jakością usług edukacyjnych przez uczelnie wyższe*». Case management jako technologia radzenia sobie z sytuacją studenta studiów wyższych opiera się na koncepcji zarządzania zasobami, które mogą być integrowane z różnych źródeł jego środowiska w celu utrzymania i wzmocnienia jego zdolności do zarządzania własnym życiem. Skuteczność modelu «systemu zarządzania procesami edukacyjnymi opartymi na case management w szkołach wyższych» została teoretycznie udowodniona za pomocą analizy czynnikowej, oceny eksperckiej i praktycznego prognozowania na podstawie analizy SWOT. Twierdzi się, że odpowiednie zmiany organizacyjne, szkolenie pracowników naukowo-dydaktycznych oraz wykorzystanie technologii chmury do elastycznego zarządzania sprawami wzmocni potencjał menedżerski technologii case management i skuteczność jej wdrażania w praktyce szkoły wyższej.

Słowa kluczowe: podejście eklektyczne i interdyscyplinarne, instytucja szkolnictwa wyższego, zarządzanie procesem edukacyjnym, technologia case management, osoba kształcąca się na studiach wyższych, submodel jakościowy.

Mirovska M. Theory and practice of management of the educational process on the basis of case-management in higher educational institutions. – On the rights of the manuscript.

Dissertation for the scientific degree of Dr. h. of Education in specialty 13.00.06 – theory and methodology of educational management; 011 educational, pedagogical

sciences. – State Higher Educational Institution “University of Educational Management” National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, 2018.

The dissertation is a tribute to the substantiation, development and expert evaluation of the system of management of the educational process on the basis of case-management in higher educational institutions in order to ensure the quality of providing educational services in conditions of high social risks, processes of reform, the challenges of globalization and the formation of an information society. As a result of the theoretical analysis of the state of development of the problem, the main content lines of the research are identified and the following groups of concepts are formed, such as: 1) scientific approaches to the research of the field of interdisciplinary knowledge, which is the institution of higher education; 2) definitions of management of educational process in institutions of higher education; 3) the theory and practice of providing support to educational services users. By means of generalization of scientific approaches to the research problem, the content of its basic concepts has been formed, namely: «*case-management technology in the system of higher education*»; «*educational process in institutions of higher education*»; «*management of educational process based on case-management in higher educational institutions*»; «*management of quality of educational services in higher educational institutions*».

On the basis of multy-paradigmal and environmental approaches, the expediency of using case-management as a technology of multilevel support for an applicant of a higher education, presented through the created «Conceptual model of the system of management of educational process based on case-management in higher educational institutions», as supporting the target direction of the management of educational process at the higher educational institution, is substantiated. The factors that preferred to choose the use of case-management technology in managing the educational process in the higher educational institution were: its ability to keep focus on the combination of institutional and individual forms of support for higher educational applicants, adherence to the principle of the environmental approach, its focus on creating of a security situation for a higher educational applicant, which increases the resources at the level of the individual and the system and it is important for asserting the standpoint of independence and reducing consumer trends that characterize the traditional paternalistic system of the support.

The effectiveness of the simulated «system of management of educational process based on case management in higher education institutions» was theoretically proved by means of factor analysis, expert evaluation and practically predictable on the basis of SWOT-analysis. The condition for the effective implementation of the proposed model is the introduction of the organizational structure of the institution of the highest cross-cutting area of work with students, the introduction of cloud technologies for managing the educational process on the basis of case-management and training of scientific and pedagogical employees to realize the objectives of the innovation process.

The conducted research allows to assert that the implementation of the management of educational process on the basis of case management in higher educational institutions is a projected direction for the progressive strengthening of the potential of the applicant of

higher education and institution through the usage of self-organizational resources and the environment that meets the challenges of globalization and the development of the information society. The conceptual “model of management of the educational process based on case-management in higher educational institutions” has been developed and tested. This model needs to be implemented into the practice of activity of higher educational institutions, thus creating a perspective field for constructive scientific discussion.

Key words: multy-paradigmal and interdisciplinary approaches, higher educational institution, management of educational process, case-management technology, higher educational applicant, qualimetric model.

Підписано до друку 12.02.2018 р. Формат 60x90/16.
Ум. друк. арк. 1,9. Обл.-вид. арк. 1,9.
Тираж 100. Зам. 10.

«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