

ВІДГУК

офіційного опонента Онаць Олени Миколаївни на дисертаційне дослідження Кулик Олени Єгорівни на тему: «Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій», подане до захисту на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.06 – теорія і методика управління освітою

Актуальність теми дисертації

Формування інформаційного суспільства, забезпечення конкурентоспроможності України вимагає від системи освіти орієнтації на активне використання у навчальному та управлінському процесі інформаційних технологій, оскільки саме вони відіграють спонукальну роль у забезпеченні сталого інноваційного розвитку суспільства. Це можливо забезпечити шляхом створення відповідної системи управління освітою, і ЗНЗ зокрема, яка побудована на основі мережних технологій, які автоматизують рутинні функції управління, що потребують значних зусиль і багато часу.

Проблема управління якістю надання освітніх послуг набуває все більшого значення. Вона пов'язана як з людським фактором, так і з необхідністю розроблення системи управління якістю, відповідного матеріально-технічного забезпечення, навченості та мотивації кадрів, що потребує принципово нового підходу до її вирішення.

Дисертаційне дослідження О. О. Кулик є актуальним і своєчасним, оскільки присвячене важливій проблемі забезпечення якості освіти, яка є однією з головних вимог у контексті нового Закону України «Про освіту», Концепції «Нова українська школа», Плану дій Уряду України щодо реформування освіти в нашій державі, економічного та соціокультурного розвитку держави, спрямованого на зміцнення її стабільності та конкурентоспроможності, входженні освіти України до єдиного європейського та світового освітнього простору.

Ступінь обґрунтованості і достовірності наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації

У роботі чітко визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, науково обґрунтовані методологічні та теоретичні засади дослідження. Всі основні положення, які виносяться на захист, є обґрунтованими.

Автор адекватно обирає відповідні різноманітні методи дослідження, які відповідають науковим завданням: теоретичні, системно-узагальнювальний, емпіричні, педагогічний експеримент, статистичні. Наукова новизна, обґрунтованість і вірогідність наукових положень та висновків, достовірність отриманих результатів, отриманих у дослідженні, практична цінність результатів підтверджена експериментальними результатами, широкою апробацією на наукових конференціях, семінарах, а також успішним застосуванням розроблених матеріалів, що підтверджено відповідними довідками про впровадження.

Аналізуючи наукові доробки дослідників, присвячені питанням впровадження та ефективного використання ІТ в освітньому процесі ЗНЗ для забезпечення якості надання освітніх послуг, автор виявляє протиріччя та недостатню розробленість проблеми управління якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ на основі ІТ, які здатні поєднати і звести в єдину систему процес управління ЗНЗ, і саме тому обирає темою свого дисертаційного дослідження «Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій».

Наукова новизна результатів дослідження

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

- вперше теоретично обґрунтовано, розроблено та експериментально перевірено модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ; розроблено та описано технологію впровадження даної моделі; визначено умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. *уточнено* змістовні характеристики понять «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «індикатор», «якість освітніх послуг», «управління»,

«управління якістю освіти», «якість надання освітніх послуг», «управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ»;

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

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

Практичне значення отриманих результатів

Дослідження має практичну спрямованість, яка полягає у :

- розробленні та запровадженні в практику спецкурсу для керівників навчальних закладів «Управління навчальним закладом на основі ІТ»;
- методичних рекомендаціях «Упровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій», яка може бути використана керівниками ЗНЗ для побудови автоматизованої системи управління закладом, виходячи з його місії, навчальних, кадрових, фінансових та матеріально-технічних умов його діяльності.

Факторно-критеріальна субмодель «Кваліметрична модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітнім навчальним закладом на снові ІТ» може використовуватися для самоаналізу, атестації закладів освіти при визначенні якості надання освітніх послуг.

Відзначимо високий рівень професійної компетентності самого здобувача, яка особисто брала участь у розробці та проведенні експериментальної роботи, здійснювала навчання керівників закладів освіти району, впроваджувала в практику результати дослідження в загальноосвітніх закладах і установах Чаплинського району Херсонської області.

Повнота викладення наукових положень, висновків і рекомендацій в опублікованих працях

За темою дисертації опубліковано 20 друкованих праць, серед яких: 1 монографія, 10 статей у фахових виданнях, які входять до переліку ВАК, 2 публікації у зарубіжних виданнях працях. Результати дослідження представлені в 9 опублікованих працях за темою дисертації, у 8 працях засвідчена апробація матеріалів дослідження, 3 праці відображають додатково наукові результати дисертації, що підтверджує досить повне відображення основних результатів дисертаційного дослідження.

Оцінка основного змісту дисертації та її структури

Дисертаційне дослідження є завершеною науково-дослідною роботою, яке відповідає основним вимогам до оформлення дисертації. У роботі логічно і послідовно викладені результати дослідження. Загальна кількість сторінок – 405. Дисертація містить анотацію, в тому числі і англійською мовою, зміст, перелік умовних скорочень, вступ, з розділи, висновки до кожного розділу та загальні, список використаних джерел та 24 додатки на 148 сторінках.

У **Вступі** обґрунтовано актуальність наукового пошуку та доцільність обраної теми, визначено науковий апарат дослідження метди та теоретико-методологічні основи дослідження, розкрито наукову новизну та практичне

значення одержаних результатів, представлено дані про апробацію та впровадження.

У першому розділі «Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі ІТ» висвітлено сутність методологічних підходів до управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ на основі ІТ, проаналізовано та узагальнено результати наукових розвідок у теорії та практиці уточнено сутність дефініцій, обгрунтовано, що управління якістю освіти є глобальною проблемою і провідним фактором її вирішення є створення єдиного інформаційно-освітнього простору.

У другому розділі «Модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ» науково обгрунтовано та розроблено модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ та визначено умови її використання. Створено кваліметричну субмодель та технологію впровадження моделі.

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

Найбільш значущі наукові здобутки, отримані особистосто здобувачем

Автор на підставі аналізу наголошує, що створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ (ЄІОПШ) позитивно впливає на зміст, організаційні форми і методи управління освітнім процесом і ЗНЗ в цілому, дозволяє автоматизувати процес управління шляхом переведення у автоматизований режим, що вивільняє час керівника для креативності та інновацій. ЄІОПШ підвищує мотивацію вчителів до широкого використання ІТ у педагогічній діяльності, спонукає до підвищення професійної компетентності, самоосвіти, вільного вибору форм і методів роботи, стимулює учнів до навчання, оскільки сприяє виробленню адекватної самооцінки та

бажання вчитися. Саме впровадження ЄІОПШ на всіх рівнях управління системно дозволяє забезпечити якість надання освітніх послуг ЗНЗ.

1. Автором доведено, що провідним чинником управління якістю надання освітніх послуг є формування єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ (ЄІОПШ), який розкривається з таких позицій: операційного – як сукупність інформації, що використовується в освітньому процесі; технологічного – як поєднання сховищ інформації засобів їх ведення і використання, телекомунікаційних систем та мереж, які функціонують на основі єдиних принципів за загальними правилами і таких, що забезпечують інформаційну взаємодію всіх учасників освітнього процесу; організаційного – як сукупність структурних підрозділів, що здійснюють наповнення і ведення інформації, а також адміністрування інформаційних ресурсів; інформаційного – як сукупність взаємопов'язаних інформаційних об'єктів, що забезпечують реалізацію інформаційних процесів в системі управління школою, із загальними правилами їх описання формалізації, уніфікації, зберігання і використання (с. 67-68; Побудова ЄІОПШ – с. 141).

2. На основі аналізу наукових джерел та практичного досвіду у дослідженні визначено критерії відповідності сучасної інформаційної системи управління освітою: доступність для всіх користувачів з будь-якої точки, де є підключення до Інтернету; заснованість на нових ІТ; безкоштовність; поліфункціональність (забезпечувати вимоги до управління системою освіти, освітнього процесу); практичність, що забезпечує ведення діловодства і документообігу; сучасність, що характеризується оновленістю бази навчальних електронних матеріалів; відповідність чинному законодавству; захищеність особистих даних. Важливим є те, що автором здійснено порівняння можливостей різних програмових засобів для створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ (табл. 1.3., с. 69).

3. У роботі переконливо обґрунтовано сутність ключової дефініції дослідження «управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ» як здійснення цілеспрямованих впливів суб'єкта управління на об'єкт управління

засобами ІТ з метою забезпечення якості надання освітніх послуг ЗНЗ та розкрито сутність понять, які пов'язані з питаннями якості освіти.

4. Цінним для педагогічної практики є опис процесу управління якістю надання освітніх послуг у ЗНЗ, який реалізується через створення системи моніторингу якості у закладі, що ґрунтується на відповідних індикаторах, які визначають стан надання якісних освітніх послуг на основі ІТ: адміністративний, навчальний, виховний, позакласний, методичний, фінансово-господарчий, медичний - і це підтверджено відповідними даними у таблицях і рисунках у роботі.

5. Автором детально проаналізовано міжнародні та національні системи показників (індикаторів) якості освіти, що використовують для аналізу поточного стану освітньої галузі та доведено, що система показників якості освіти має такі характеристики: обмеженість за кількістю показників; самодостатність, тобто система має містити такий набір індикаторів, який буде достатнім для того, щоб здійснювати різнобічний аналіз та приймати відповідні управлінські рішення; завершеність, тобто охоплює різні аспекти та складові системи освіти; є адекватною основним цілям і завданням, які постають перед конкретним етапом розвитку системи освіти та моніторинговим дослідженням; динамічність, тобто час від часу систему індикаторів і критеріїв якості загальної середньої освіти потрібно переглядати й уточнювати; доступність, тобто бути не складною в обчисленнях та вимірюваннях (табл.1.2., с. 49; рис.1.3., с. 54).

6. Дослідницею виділено таку систему індикаторів якості надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій. А саме: рівень дошкільної підготовки, результативність управління ЗНЗ, стан інформаційного забезпечення, стан матеріально-технічного забезпечення, рівень здійснення освітнього процесу, рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу, стан міжнародного співробітництва (табл. 1.1. с. 47; рис.1.3.,с. 54)).

7. У роботі обґрунтовано, що інструментарієм вимірювання якості надання освітніх послуг ЗНЗ є факторно-критеріальне моделювання, результатом якого є кваліметрична субмодель. За її допомогою відстежується

якість надання освітніх послуг загальноосвітнім навчальним закладом на основі інформаційних технологій, як у цілому, так і за факторами та критеріями. Отриманий сумарний показник надає керівнику інформацію про реальний стан якості надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ, а значення кожного критерію дозволяє визначити резерви покращення цього стану та забезпечує підвищення результативності системи інформаційного управління ЗНЗ в цілому

8. Заслугує на увагу розроблена кваліметрична субмодель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ та технологія її використання. Автор здійснювала розробку субмоделі через факторно-критеріальне моделювання, яке здійснюється за відповідним алгоритмом: визначення властивостей об'єкта дослідження (параметрів), побудова ієрархічної структури властивостей об'єкта дослідження (декомпозиція на фактори та критерії), встановлення вагомості кожного параметра, фактора та критерію, табличне оформлення субмоделі, програмне забезпечення субмоделі (програмування формул для обчислення на комп'ютері). Субмодель складається з чотирьох параметрів: перший параметр - «Створення моделі управління навчальним закладом на основі ІТ» декомпозується на 4 фактори і 33 критерії; другий - «Якість науково-методичного забезпечення освітнього процесу» складається з 2 факторів та 24 критеріїв; третій - «Якість здійснення освітнього процесу» декомпозується на 4 фактори та 23 критерії, четвертий - «Якість результатів надання освітніх послуг» складається з 1 фактора і 6 критеріїв. Експериментальною перевіркою доведено, що розробка кваліметричної субмоделі є одним із шляхів удосконалення системи управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій і вирішує проблему забезпечення конкурентноспроможності закладу на ринку послуг у сфері загальної середньої освіти (табл. 2.2., с. 130-131).

9. Вагомим результатом дослідження є теоретично обґрунтована, розроблена та експериментально перевірена модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Авторська модель складається з таких структурних компонентів: цілеутворюючий, теоретико-методологічний, змістовно - структурний, інформаційно-технологічний, аналітико-

результативний, кожний із яких має свої складові. У роботі представлені методичні рекомендації щодо її впровадження (с. 108-109).

10. Автором виявлено та обгрунтовано також умови використання моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ та детально розкрито їх сутнісні ознаки. Описані умови охоплюють весь спектр управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ. Важливим є те, акцентовано на специфічних умовах, пов'язаних із управлінням якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі ІТ: формування інформаційної культури учасників освітнього процесу ЗНЗ; готовність суб'єктів та об'єктів управління ЗНЗ до використання ІТ у професійній діяльності; створення єдиного інформаційного освітнього простору ЗНЗ; перехід на якісно новий рівень організації методичної роботи; врахування психолого-педагогічної сфери взаємодії людини й комп'ютера; організація взаємодії учасників освітнього процесу з апаратними і програмними засобами інформаційних технологій управління; використання інтерактивних методів навчання й управління; створення та використання системи дистанційної освіти; створення системи моніторингу якості освіти у ЗНЗ на основі кваліметричного підходу (параграф 2.2.).

11. Розроблена та описана в роботі технологія впровадження моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій реалізує основні принципи педагогічної технології: попереднє проектування, цілісність, відтворюваність (рис. 2.2., с. 189).

12. Цінним є те, на нашу думку, щов процесі проведення експерименту, який складався з підготовчого, концептуально-діагностичного, формувального, узагальнювального етапів - було визначено провідні ознаки експериментальної перевірки: незалежні, залежні та проміжні змінні, тобто, це свідчить про різнобічність дослідження і валідність результатів. Автор визначила незалежною змінною модель управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій. Її результативність перевірялась кваліметричною субмоделлю управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій. За даною субмоделлю визначались і пріоритети діяльності суб'єктів і об'єктів управління якістю надання освітніх

послуг ЗНЗ. Залежними змінними було визначено: інформаційна культура вчителя, якість навчальних досягнень учнів, рівень створення єдиного інформаційно-освітнього простору ЗНЗ тощо. Під час експериментальної перевірки моделі залежні і незалежні змінні вимірювалися та підлягали математичній обробці відповідно підібраних методів математичної статистики.

13. Наведені автором у дослідженні узагальнені результати проведеної експериментальної перевірки та їх інтерпретація підтвердили високу результативність побудованої моделі управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій. Доведено, що в умовах інформаційного суспільства управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ може бути значно ефективнішим за умови використання інформаційних технологій(мережевих технологій) та створення єдиного інформаційно-освітнього простору (рис. 3.2, с. 188).

Відповідність дисертації та автореферату встановленим вимогам

За своєю структурою, змістом, обсягом та оформленням дисертація та автореферат повністю відповідають вимогам до дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук. Зміст автореферата відповідає основним положенням тексту дисертації.

Загальна оцінка роботи

Дисертація та автореферат викладені відповідно до чинних нормативів та термінів понятійного апарату послідовно, логічно, коректно і мають завершену логічну структуру. Матеріали дисертації та автореферату дають підстави стверджувати, що поставлена автором мета дослідження досягнута, завдання повністю розв'язані, результати і винуватки відображають основні результати науково-дослідної роботи.

Позитивно оцінюючи в цілому дисертаційне дослідження О. Є. Кулик, висловлюємо деякі міркування щодо недоліків та рекомендації:

1. У завданні 3. написано: «описати технологію її впровадження». У авторефераті (ст.10) «Розроблено та описано

технологію впровадження моделі...». На с. 11 «Технологію використання моделі...». Чи тотожні ці поняття, чи автор мала на увазі різні технології?

2. У завданні 4. написано: «Обґрунтувати умови використання моделі...» У тексті дисертації та автореферату: «умови використання моделі», « визначено умови...». Яке визначення правильне? Адже умови спочатку виявляють, які вже є, і обирають такі, які ще не описані і найбільш підходять.

3. Автором проводиться велика робота з різними категоріями працівників на рівні району, нею розроблено спецкурс для керівників щодо використання ІТ та методичні рекомендації, але, на наш погляд, недостатньо представлено цю діяльність в системі післядипломної педагогічної освіти хоча б регіону.

4. Робота значно б виграла також від порівняння ситуації із управлінням якістю надання освітніх послуг з використання ІТ в інших регіонах.

5. На нашу думку, доцільніше опис ЄІОПШ, поданий у першому розділі (с. 67-68) перенести у другий розділ, де описується побудова ЄІОПШ (с. 141). Від цього робота виграла.

Вказані зауваження не знижують загальної позитивної оцінки дисертації в цілому, її наукової і практичної значущості.

Висновок

Аналіз дисертаційної роботи, автореферата та опублікованих за результатами дослідження наукових праць Кулик Олени Єгорівни дає підстави зробити такий висновок: дисертація Кулик Олени Єгорівни «Управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформвційних технологій» за своєю актуальністю, науковістю та практичним значенням, обсягом та якістю оформлення, повнотою викладу її основних результатів і публікаціях відповідає діючим вимогам п.п. 9, 11,12 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання наукового співробітника», затвердженого Кабінетом Міністрів України від 24 липня 2013

року № 567, а її автор заслуговує присвоєння наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.06 – теорія і методика управління освітою.

Офіційний опонент,
кандидат педагогічних наук,
старший науковий співробітник,
провідний науковий співробітник
відділу економіки та управління ЗСО
Інституту педагогіки НАПН України,
Президент Асоціації керівників шкіл України,
Заслужений учитель України,
Кавалер Ордена Княгині Ольги III ступеня



[Handwritten signature]
О. М. Онаць



Онаць О. М.
[Handwritten signature]