



КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА ІНДИКАТОРИ МОНІТОРИНГУ, ЕКСПЕРТИЗИ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

A Досліджуються теоретичні і практичні засади моніторингу якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти. Проаналізовано критерії й показники, які мають застосовуватися для моніторингу якості освіти й ефективного управління освітнім процесом у сучасних умовах. Розкрито сутність поняття моніторингу якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти. Узагальнено досвід його створення та функціонування. У статті обґрунтовано потребу в нових підходах до управління освітнім процесом, контролю за його якістю у контексті християнських цінностей і цілей освітнього закладу.

Ключові слова: моніторинг освітнього процесу; якість освітянських послуг; управління освітнім процесом; принципи організації, особливості побудови освітнього процесу

S *Zvarych Anna. Criteria, indexes and indicators for monitoring, expertise and evaluation of the quality of educational services in general secondary education institutions.*

The article investigates the theoretical and practical principles of monitoring the quality of educational services in educational institutions. The criteria and indicators that should be used to monitor the quality of education and effective management of the educational process in modern conditions are analyzed. The essence of the concept of monitoring the quality of educational services in educational institutions is revealed. The experience of its creation and functioning is generalized. The article substantiates the need for new approaches to the management of the educational process, control over its quality in the context of Christian values and goals of the educational institution.

Key words: monitoring of educational process; quality of educational services; management of the educational process; principles of organization; features of construction of educational process

Зварич Ганна Володимирівна, аспірантка, Державний заклад вищої освіти «Університет менеджменту освіти» НАПН України; заступниця начальника управління освіти і науки, Тернопільська обласна державна адміністрація, Україна

Zvarych Anna, graduate student, State Institution of Higher Education "University of Education Management" NAPS of Ukraine; Deputy Head, Department of Education and Science, Ternopil Regional State Administration, Ternopil, Ukraine

E-mail: avzvarych@gmail.com

Актуальність проблеми. В умовах глобальних викликів, зокрема тотальної цифровізації освітніх послуг, система загальної середньої освіти змінює стратегічні цілі. Зокрема, оновлені цілі пов'язані із забезпеченням якості освітньої діяльності закладів загальної середньої освіти (ЗЗСО).

Спираючись на Закон України «Про повну загальну середню освіту» (2020 р.), на «Порядок проведення моніторингу якості освіти» (2020 р.), на «Національний звіт за результатами міжнародного дослідження якості освіти PISA-2018» (2019 р.), зазначимо, що провідним завданням системи освіти України є створення умов для успішного розвитку життєвої компетентності кожної особистості на основі актуального та доступного змісту освіти.

Аналіз попередніх досліджень і публікацій. Вітчизняні та зарубіжні автори переважно розглядають якість освіти в різних аспектах: соціально-філософському, освітянському, педагогічному (В. Андрущенко, В. Астахова, К. Астахова, Л. Горбунова, М. Згуровський, В. Кремень, М. Култаєва, М. Лукашевич, В. Лутай, М. Михальченко, С. Ніколаєнко, В. Огнев'юк, І. Предборська,

М. Степко), соціально-філософському, філософсько-освітянському, управлінському (О. Величко, В. Вікторов, А. Гофрон, Т. Гусен, Д. Дзвінчук, Б. Жебровський, А. Тайджман), суспільно-економічному, соціокультурному та освітянському (К. Корсак), соціальному та педагогічному (Г. Побережська), освітянському, філософському, культури тринітаризму (О. Субетто), соціологічному (В. Кушерець, М. Романенко, О. Скідін, Н. Щипачова).

Теоретичні й методичні засади управління якістю представлено в працях зарубіжних учених Е. Демінга, Дж. Джурана, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, У. Шухарта та вітчизняних науковців, зокрема О. Ануфрієвої, Л. Васильченко, Є. Владимирської, І. Гришиної, І. Зязюна, Л. Калініної, В. Качалова, Г. Ковальової, Є. Короткова, В. Лутая, О. Мармази, В. Маслова, М. Островерхової, В. Пікельної, М. Поташника, О. Савченко, С. Сисоевої, В. Сластьоніна, М. Слюсаревського, Д. Хокера та ін. Загальні питання освітнього моніторингу досліджували вітчизняні і зарубіжні науковці: В. Безпалько, Г. Єгоров, Т. Завгородня, Л. Чернікова, Т. Бенькович, А. Дакін, А. Майоров. Проблему моніторингу й управління якістю освіти на державному рівні досліджували В. Васильєв,

В. Зайчук, Г. Коротько, Т. Лукіна, В. Лунячек та ін. Питання моніторингу й оптимізації якості освіти на основі нових інформаційних технологій досліджували В. Кальней, Д. Матрос, Н. Мельникова, Д. Полев, З. Рябова, С. Шишов та ін.

Окремим аспектам моніторингу якості освіти в ЗЗСО присвячено наукові розвідки В. Алфімова, В. Гуменюка (інноваційні підходи до ресурсного забезпечення моніторингу якості освітніх послуг й управління ними), Ю. Жука (нормативні засади моніторингу якості освіти), В. Панасюка (моніторинг та управління якістю освіти) та ін. Теоретичні засади особистісно зорієнтованого навчання та виховання як стратегічного критерію якісного моніторингу освіти обґрунтовано в працях І. Беха, О. Бондаревської, М. Кларіна, С. Подмазіна та ін.

Проблему адаптивного управління, його сутності, характеристики, моніторингові системи вивчали Г. Єльнікова, Т. Борова, О. Касьянова, Г. Полякова та ін. [1]; теоретичну модель управління якістю освіти досліджував О. Лебедев [10]; проектування регіональних освітніх систем підвищення кваліфікації педагогічних працівників як систему управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2001 розглядала Н. Білик [17].

Узагальнення результатів аналізу науково-педагогічної літератури з порушеної проблеми дало підстави для висновку, що досліджень, присвячених розв'язанню нагальних проблем моніторингу якості освітніх послуг у сучасному закладі загальної середньої освіти недостатньо, а проблемі створення системи моніторингу якості освітніх послуг у них приділяється недостатньо уваги з боку вітчизняних учених [1; 2; 6; 12; 14; 18].

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми. Аналіз сучасної теорії й практики управління закладом дозволив виявити низку суперечностей, наприклад, між: сучасними вимогами до рівня освітньої діяльності ЗЗСО, розроблених у закладі освітніх програм, що орієнтовані на задоволення потреб людини і суспільства та їх актуальним станом у закладі; необхідністю надання якісних освітніх послуг ЗЗСО й недосконало розробленим механізмом відстеження динаміки формування освітніх послуг, стану їх задоволення та своєчасного коригування цього стану; потребою створення нових моделей управління якістю надання освітніх послуг ЗЗСО та недостатнім рівнем готовності керівників та вчителів закладу освіти до впровадження таких моделей; поширенням в теорії управління закладами освіти людиноцентричного підходу, який базується на усвідомленні людської особистості та свободи найвищими цінностями суспільства, й недостатньою реалізованістю цього підходу в освітній практиці. Зазначені суперечності, незважаючи на наявність у сучасній науці значної кількості наукових праць, присвячених питанням моніторингового супроводу забезпечення якості освіти, підсилюють необхідність розроблення та експериментальної апробації моделі управління якістю освітніх послуг в ЗЗСО.

Мета статті полягає у розробленні й теоретичному обґрунтуванні моделі моніторингу якості освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти.

Викладення основного матеріалу. Використовувані в науковій літературі визначення підкреслюють різноманітні характеристики поняття «моніторинг». Поняття моніторингу (від лат. monitor – той, хто спостерігає, або той, хто застерігає) має багату історію і не менш строкатий набір дефініцій, що дає підстави розглядати це поняття як системне утворення, з одного боку, і спеціально організовану діяльність, з іншого.

Як зазначає А. Белкін, моніторинг – процес неперервного науково обґрунтованого, діагностико-прогностичного спостереження за станом, розвитком педагогічного процесу з метою оптимального вибору освітніх цілей, завдань і засобів їх вирішення» [3, с. 102].

Найповнішим означенням, на нашу думку, є дефініція, сформульована А. Майоровим: «Моніторинг – це система збору, оброблення, зберігання і поширення інформації про будь-яку систему чи окремі її елементи, яка орієнтована на інформаційне забезпечення управління даною системою, що дозволяє висловлювати судження про її стан і дає можливість прогнозувати її розвиток» [13, с. 12].

Моніторинг – складне педагогічне явище, яке може бути охарактеризоване і як система, і як процес. Як система моніторинг являє собою сукупність взаємопов'язаних елементів: мети його проведення, об'єкта відстеження, суб'єктів організації та здійснення моніторингу, комплексу критеріїв і показників оцінки, методів збору інформації, одночасно виступаючи підсистемою управління освітою.

Мета є системоутворювальним елементом моніторингу як і будь-якої діяльнісної системи: щоб система працювала, необхідно визначити, заради чого вона повинна діяти. Мета як червона нитка моніторингу пронизує всі інші елементи системи: виходячи з мети, визначається комплекс критеріїв і показників оцінки якості освіти, підбираються методи вивчення, вибудовується процедура проведення моніторингу.

Моніторингове дослідження є складним і тривалим процесом, що потребує ґрунтовної підготовки й ретельного дотримання певних правил, процедур і технологій. Лише в такому разі отримані результати можна буде вважати об'єктивними й достовірними, використовувати їх для планування розвитку освітньої системи відповідного рівня та робити висновки [13, с. 215].

Моніторинг може бути інноваційний, тобто спрямований на розвиток об'єкта, або констатувальний, який фіксує стан функціонування об'єкта. Не треба вважати, що останній не такий прогресивний, як перший. Вони обидва мають право на існування й обидва доцільні в межах тих цілей, які перед ними стоять. Перший вид має на меті перетворювальні дії, які вносять зміни у функціонування об'єкта. Другий забезпечує нормальне функціонування об'єкта в реальних умовах [там само, с. 19].

Загалом моніторинг у сфері освіти розглядається як:

- інструмент управління якістю освіти, зокрема загальною середньою, на різних рівнях управління;
- інформаційна система;
- процедура збору даних про об'єкт [11, с. 16].

О. Ляшенко, Т. Лукіна, І. Булах, М. Мруга розкривають наукові засади і практичні рекомендації з організації і проведення моніторингу якості освіти, оцінювання діяльності загальноосвітніх навчальних закладів. Дослідники розглядають моніторинг як інструмент оцінювання, вони вважають, що моніторинг є інформаційною базою системи управління ЗСО, інформаційною основою вироблення та прийняття управлінського рішення на всіх рівнях управління освітою [14].

Отже, моніторинг використовується в практиці управління закладами освіти у двох основних аспектах. З одного боку, його розглядають як технологію організації освітнього процесу, що сприяє вирішенню актуальних освітніх завдань, з іншого, – моніторинг виступає у вигляді засобу отримання інформації в процесі проведення досліджень системи управління чи управлінського контролю.

Вимоги до якості освіти, умови та принципи її здобуття визначено у розділі VII Національної доктрини розвитку освіти в Україні, де підкреслюється, що:

- якість освіти характеризується як національний пріоритет і передумова виконання міжнародних норм та національного законодавства щодо реалізації прав громадян на здобуття освіти;
- якість визначається на основі вимог державних стандартів освіти, оцінкою громадськістю освітніх послуг;
- забезпеченню якості освіти підпорядковані матеріальні, фінансові, кадрові й науково-методичні ресурси суспільства, державна політика в галузі освіти;
- висока якість освіти передбачає органічний взаємозв'язок освіти і науки, педагогічної теорії та практики [15].

В Аналітичній доповіді про стан моніторингу якості освіти в Україні викладені результати експертного дослідження і оцінка стану системи моніторингу якості освіти в Україні як важливого чинника ефективного реформування національної освітньої системи. Основний висновок експертів полягає в тому, що в Україні відсутня система моніторингу якості в національній системі освіти. Незважаючи на численні декларації про необхідність її створення, доручення Президентів України, прийняті програмні і нормативні документи, така система не існує.

Склалася ситуація, коли український політикум, здійснюючи реформування освітньої галузі, не має достатньої волі та знань для створення ефективної системи моніторингу якості освіти, а громадянське суспільство – ефективних інструментів і можливостей для участі в цьому процесі [2, с. 4].

На основі аналізу відомих міжнародних і національних систем індикаторів, які дають можливість оцінити розви-

ток системи освіти, визначили систему освітніх індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг закладами загальної середньої освіти.

О. Кулик сформульовано оригінальні визначення таких понять, як якість, якість освіти, освітня послуга, якість освітніх послуг та індикатори освітніх послуг. Індикатори є результатом наукового обговорення способів міжнародного вимірювання стану освіти на даний момент. За допомогою індикаторів отримують інформацію про розвиток системи освіти, результативність навчального процесу, фінансування освіти та людські ресурси. Застосування освітніх індикаторів дозволяє кількісно оцінити функціонування системи освіти, що показує, де знаходиться та чи інша країна щодо розвитку освіти. Що дає можливість коректувати визначені проблеми при проведенні порівняльного аналізу або констатувати той факт, що освіта даної країни одна з кращих [9, с. 48].

О. Гречаник, В. Григораш висвітлено технологію здійснення внутрішнього аудиту в закладі загальної середньої освіти. Значну увагу приділено таким аспектам: організації внутрішнього аудиту, як нормативному забезпеченню системи контролю в закладі освіти; використанню сучасних методів контролю за якістю освіти й освітньою діяльністю, що підвищує технологічність контрольно-аналітичної діяльності керівника закладу освіти [6].

Н. Пасічник наголошує, що серед найважливіших компонентів структури якості загальної середньої освіти, українські науковці виділяють:

- якість навчального процесу як результату педагогічної діяльності;
- якість навчально-методичного забезпечення (освітніх програм, навчальної літератури, підручників і посібників);
- якість професійної підготовки й кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних кадрів;
- якість ресурсного забезпечення та навчального середовища, у якому відбувається освітній процес (правового, фінансового, кадрового, науково-методичного, матеріально-технічного);
- якість особистісних рис і здібностей учнів;
- якість державно-громадського управління системою освіти;
- результативність та розгалуженість інституту зовнішнього оцінювання якості освіти (національної системи моніторингу якості освіти);
- якість проведення, інтерпретації результатів моніторингових досліджень у системі освіти;
- якість та ефективність державного управління освіти [16, с. 50].

Спираючись на показники й індикатори сталого розвитку, особливості освіти на сучасному етапі її модернізації, характерні ознаки регіональної системи освіти й сутність експертизи, О. Касьянова виділяє такі індикатори експертизи якості освіти:

- соціум;

- ресурсне забезпечення;
- освітнє середовище регіону;
- інституційні показники [8].

На основі порівняльного аналізу моделей освітніх індикаторів якості освіти О. Кулик виявлено основні загальноприйняті світові індикатори якості освіти:

- результативності та рівня досягнень;
- рівня освіти;
- фінансів і людських ресурсів;
- ІКТ;
- доступності освіти;
- моніторингу освіти.

Вивчаючи групи показників індикаторів цих моделей, О. Кулик виділяє такі показники, як комп'ютеризація навчального процесу. Цей показник включає в себе групу показників таких, як кількість учнів на один комп'ютер, можливість доступу до мережі інтернет, розвиток дистанційної освіти, інформаційну компетентність учителів.

Провівши дослідження наукової літератури та анкетування адміністрацій ЗНЗ, ДНЗ, учителів, батьків, учнів, О. Кулик називає вісім блоків індикаторів, за допомогою яких можна оцінити якість освіти: інформаційне забезпечення і міжнародне співробітництво, матеріально-технічне забезпечення, навчально-виховний процес, рівень дошкільної підготовки, управління навчальним закладом, рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу, робота щодо професійному росту педагогічних кадрів, навчальний процес [9, с. 50].

Отже, якість освіти – складна філософська, соціально-педагогічна, управлінська, економічна наукова категорія, яку розглядаємо як сукупність властивостей освіти, що визначають її здатність задовольняти відповідні потреби особистості, суспільства, держави згідно з призначенням освіти.

Серед важливих критеріїв для моніторингу якості освіти виділяємо: 1) інтелектуально-когнітивні навички, набуті внаслідок вивчення шкільних навчальних дисциплін; 2) показники творчого розвитку особистості, набуті в закладі освіти; 3) показники соціального розвитку; 4) духовно-етичні показники тощо [7, с. 58]. Особливої уваги вимагає проблема узгодження змісту і форм освітнянської практики з принципами християнської педагогіки [4].

Результати дослідження. Необхідність розроблення системи освітнього моніторингу в нашій країні, потреба у розв'язанні окреслених суперечностей освітньої системи, усвідомлення необхідності вивчення та узагальнення теоретичних і практичних надбань вітчизняної і зарубіжної психолого-педагогічної науки і практики, важливість об'єктивної оцінки вітчизняного досвіду та його впровадження і поширення в Україні, нестача відповідних науково-теоретичних розробок у вітчизняній педагогічній науці щодо цього процесу зумовили вибір теми дослідження.

Ефективність моніторингу якості освітніх послуг у ЗЗСО суттєво підвищиться за таких умов: упровадження системних показників й критеріїв моніторингу якості освіти, яка

ґрунтується на людиноцентричному підході та передбачає спостереження, оцінку й прогнозування стану і рівня освітніх послуг, розробку оптимальних освітніх моделей і цілепокладання в процесі їхньої реалізації, а також урахування вимог споживачів освітніх послуг; попередження виникнення дисфункцій якості освіти та їхню корекцію, причому попередження і корекція дисфункцій базується на додержанні Державних стандартів освіти, реалізації вимог людиноцентричного підходу та орієнтується на потреби споживачів освітніх послуг.

Наше дослідження виконано відповідно до тематичного плану досліджень Державного закладу вищої освіти «Університет менеджменту освіти» НАПН України в межах науково-дослідної роботи «Підготовка конкурентоспроможних фахівців в умовах освітніх змін» (державний реєстраційний номер РК 011U002378). Тема дослідження затверджена на засіданні Вченої ради ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України (протокол № 9 від 20 грудня 2017 р.) й узгоджена в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 5 від 27 листопада 2018 р.).

Оскільки моніторинг якості освітніх послуг у ЗЗСО є складником управління, то висновуємо наступне: моніторинг якості освітніх послуг – це спостереження, експертиза, оцінка й прогнозування стану навченості в освітній системі, головні завдання моніторингу полягають у забезпеченні збору різнобічної інформації, її аналізі та оцінці, контролі за станом освітнього процесу, є важливим ефективним елементом управління процесом педагогічної діяльності, що дозволяє своєчасно виявити напрями покращення освітнього процесу, своєчасно забезпечувати їхній високий освітній рівень.

Державна служба якості освіти України, як центральний орган виконавчої влади із забезпечення якості освіти, відповідно до частини другої статті 67 Закону України «Про освіту», частини першої статті 55 Закону України «Про повну загальну середню освіту», підпункту 5 пункту 4 Положення про Державну службу якості освіти України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 березня 2018 р. № 168, та Порядку проведення моніторингу якості освіти, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 16 січня 2020 року № 54, є суб'єктом моніторингу якості освітньої діяльності та якості освіти.

Із метою виявлення та відстеження тенденцій у розвитку якості освіти в країні, на окремих територіях, у закладах освіти, враховуючи пункт 1 розділу IV Порядку Службою ініційовано формування магістральних напрямів проведення моніторингових досліджень, за результатами яких буде сформовано середньостроковий план проведення моніторингу якості освіти та освітньої діяльності на 2021–2023 роки.

Результати дослідження впроваджено в практику управлінської діяльності закладів загальної середньої освіти

Тернопільської області: Української гімназії ім. І. Франка Тернопільської міської ради і Заліщицької державної гімназії м. Заліщики, опорних шкіл Комунальний заклад навчально-виховний комплекс «Мишковицька загальноосвітня школа I-III ступенів – дошкільний навчальний заклад» Тернопільської районної ради і Новосільська загальноосвітня школа I-III ступенів імені Мирона Зарицького Новосільської сільської ради, Буцацький колегіум імені Святого Йосафата (для хлопців) і Колегіум-інтернат «Знамення» з поглибленим вивченням предметів духовно-просвітницького спрямування у с. Зарваниця Тербовлянського району (для дівчат) нині перейменовано на Тернопільський обласний ліцей «Знамення».

Наукова новизна результатів дослідження полягає в тому, що: вперше теоретично обґрунтована та визначено на основі узагальнення науково-теоретичних підходів, педагогічного досвіду й експериментальної апробації інтегрована експериментальна модель моніторингу якості освітніх послуг у ЗЗСО, яка ґрунтується на положеннях людиноцентричного підходу, системного та процесного підходів, і зорієнтована на вимоги споживачів освітніх послуг; уперше – в запровадженні системи показників й критеріїв якості освіти, на яких базується функціонування моделі; в розробленні комплексу заходів зі спостереження, оцінки, прогнозування і попередження виникнення невідповідностей у здійсненні основних і допоміжних процесів із надання освітніх послуг; дістали подальшого розвитку наукові уявлення про сутність системного підходу до моніторингу якості освітніх послуг у ЗЗСО; були розвинені змістовні характеристики понять «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «моніторинг якості освітніх послуг у ЗЗСО»; удосконалено методику діагностики ефективності управління якістю освітніх послуг у ЗЗСО; удосконалено інструментарій моніторингу рівня відповідності якості освітніх послуг вимогам споживачів.

Практична значущість результатів дослідження полягає в їхній достатній готовності до впровадження в практику управління ЗЗСО: розроблено методичний інструментарій системи моніторингу якості; задокументовано систему моніторингу основних і допоміжних процесів, визначено систему виміру рівня навчально-пізнавальної активності учнів як стратегічного критерію якості освітніх послуг; розроблено систему попередження виникнення невідповідностей освітніх процесів, що дозволяє організувати роботу з модернізації педагогічної системи ЗЗСО на засадах системного та людиноцентричного підходів.

Результати дослідження можуть бути використані в системі післядипломної освіти, у процесі підготовки й перепідготовки управлінських кадрів, самоосвітньої діяльності керівників і педагогічних працівників ЗЗСО, у діяльності соціальних педагогів і психологів. Розроблена система критеріїв моніторингу якості освітніх послуг може бути використана керівниками ЗЗСО для побудови варіативних моделей

управлінської діяльності, виходячи з місії закладу освіти, кадрових, фінансових і матеріально-технічних умов його освітньої діяльності, а також у процесі атестації ЗЗСО.

Критерії високоякісної освіти розглядаємо як стратегічні багатовимірні, що покликані задовольняти освітні й соціальні потреби всіх суб'єктів освітнього процесу – учнів і студентів, педагогів і викладачів, роботодавців і управлінців тощо. І мають знайти втілення на всіх рівнях і структурних елементах освітньої системи – її цілях і завданнях, формах організації, методах викладання, змісті освітнього і виховного процесів тощо. Критерій – це мірило оцінки або судження про досягнуту якість освіти: валідність та узгодженість (наявність сукупності доказів щодо того, що результати оцінювання відповідають конкретній меті та використовуються відповідно до неї); відтворюваність і надійність (результати оцінювання будуть такими ж, якщо повторити оцінювання в аналогічних умовах); практичність (оцінювання є практичним, реалістичним і розумним, ураховуючи обставини і контекст).

Зі стратегічними критеріями має бути погоджена система *тактичних показників і критеріїв* відповідності змісту освітнього процесу головним стратегічним цілям освіти; показників, за якими має проводитися оцінювання стану функціонування і розвитку закладу як соціально-педагогічної системи.

Серед тактичних критеріїв і показників якості освіти, зокрема, зазначимо:

1. Інноваційність змісту та форм організації освітнього процесу у ЗЗСО; акцент переноситься з навчання як трансляції інформації за принципом вертикальних стосунків «учитель-учень» на перехід у новий вимір діяльності, у якій учень – співавтор навчально-пізнавальної діяльності.

2. Реалізація в освітньому процесі методів, форм і засобів розвитку креативності, інноваційності і творчого мислення школярів.

3. Реалізація особистісно орієнтованого підходу, в основі якого – диференціація навчання у відповідності з індивідуальними особливостями учня з урахуванням його здібностей, рівня навченості й освітніх потреб.

4. Професійна підготовленість й готовність до інноваційної діяльності викладацького складу. До цього критерію входять такі показники: володіння професійними знаннями й навичками; постійне оновлення методичного інструментарію; інноваційне системне мислення тощо.

5. Утілення й системне використання в освітньому середовищі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) управління якістю освіти.

6. Налагодженість системи оптимальної взаємодії ЗЗСО з оточуючим середовищем: батьками, громадськістю, управлінськими структурами.

Особливо важливим показником якості освітніх послуг у ЗЗСО є професійно-особистісний потенціал і якість професійної діяльності його вчителів. Моніторинг будь-якого процесу можливий за певними показниками, які слугува-

тимуть індикаторами, за якими працюватимуть відповідні інструменти моніторингу. Отже, для успішного моніторингу треба визначити ці показники та індикатори.

До першочергових завдань нашого дослідження належать: 1) вироблення системи об'єктивних критеріїв оцінювання й моніторингу ефективності діяльності педагогів; 2) подальша конкретизація принципів та інструментів моніторингу їхньої професійної діяльності. Важливість належного рівня викладацької діяльності у процесі моніторингу і управління якістю шкільної освіти, і зв'язок цих показників із контекстом державної освітньої політики проаналізований у працях О. Савченко [18, с. 15].

Нами створено інструмент вимірювання одного з найскладніших аспектів освітнього процесу – рівня професіоналізму й готовності до інноваційної діяльності викладацького складу школи. Для цього треба виробити показники й критерії діяльності педагогів і перетворити ці показники в емпіричні індикатори, за допомогою яких можна вимірювати рівень активно-позитивного ставлення до професійної викладацької діяльності. Крім цього, необхідно розробити особистісну типологію ставлення викладачів до педагогічної діяльності. Така типологія має інтегрувати цілий комплекс особистісних інваріантів, які включатимуть як такі особистісні якості, без яких інноваційна діяльність і здатність учителя до оновлення методичного інструментарію неможливі – творчу активність, інноваційне мислення, ініціативність, відповідальне ставлення до виконання професійних завдань, прагнення до самостійності тощо, – так й інші якості, пов'язані з ними структурно-функціональними та системно-ієрархічними відносинами. Серед них мають бути названі розумові властивості (творчий пошук спирається на творчий інтелект), мотиваційні особливості (тяжіння до творчого пошуку визначається, зокрема, творчими інтересами та потребами, які виступають рушійними мотивами діяльності), вольові прояви тощо.

На основі людиноцентричного підходу ми розробили інтегровану експериментальну модель моніторингу якості освітніх послуг. *Еталонна модель освіти для педагогічної експертизи допоможе* визначити критерії, за якими має проводитися експертиза освітніх послуг, передбачає еталон, відносно якого вимірюється рівень і якість освітньої діяльності. Системоутворювальним критерієм для моделювання системи моніторингу освітніх послуг мають виступати так звані універсальні навчальні дії (УНД). УНД – сума різних навчально-пізнавальних навичок і способів дій школярів, які забезпечують здатність самостійно засвоювати нові вміння та знання.

Для моніторингу такого важливого і системоутворювального показника якості освітніх послуг, як рівень розвитку навчально-пізнавальної активності учнів була розроблена методика «Навчально-пізнавальний паспорт школяра». Дана методика дозволяє «виміряти» комплекс пізнавальних й особистісних якостей, що мають пряме відношення до навчально-пізнавальної діяльності: активність

мислення, навчальну активність та ініціативність, вольову саморегуляцію (самоконтроль), здатність засвоювати і застосовувати знання, навички і вміння, у т. ч. (що дуже важливо для системи моніторингу освітніх послуг), на творчому рівні. «Навчально-пізнавальний паспорт», крім надання інформації про базовий показник якості освітніх послуг (ЯОП), може бути цінною підмогою для складання профорієнтаційної характеристики учня після закінчення школи, також вони являють інтерес для керівництва вишу або іншого закладу, який прийматиме випускника.

Результати дослідження проблеми дозволяють зробити **висновок**, що рівень розвитку, якості і дитиноцентрична гуманістична спрямованість провідних аспектів освітнього процесу має визначатися на основі людиноцентричного підходу. Серед загальних критеріїв моніторингу ЯОП, які витікають з людиноцентричного підходу до освітніх послуг, виокремлені спрямованість змісту навчальних послуг на інноваційне творче навчання, виховання в учнів креативних особистісних рис і творчого мислення, готовність педагога до інноваційної педагогічної діяльності, орієнтація освітнього процесу на розвиток суб'єктності учнів, на педагогіку співробітництва і співпрацю між учителем і учнем.

Однією з основних вимог упровадження освітнього моніторингу є наявність чітких показників і критеріїв. Освітній моніторинг є складною системою, яка включає педагогічний, психологічний, соціологічний, медичний, економічний, демографічний види моніторингу, а також адміністративний, психолого-педагогічний, учнівський, матеріально-технічний.

Перспективою подальших розвідок є визначені напрями вдосконалення освітнього процесу, вивчення питання створення технологій моніторингу якості освітніх послуг, розроблення інструментарію для збору й опрацювання даних про якість освіти.

Список використаних джерел

1. Адаптивне управління: сутність, характеристика, моніторингові системи : лект. монографія / Г. В. Єльнікова; Т. А. Борова, О. М. Касьянова, Г. А. Полякова та ін.; за заг. ред. Г. В. Єльнікової. Чернівці : Технодрук, 2009. 572 с.
2. Аналітична доповідь про стан моніторингу якості освіти в Україні / МБО «Центр тестових технологій і моніторингу якості освіти»; [І. І. Бабин, Л. М. Гриневич, І. Л. Лікарчук та ін.]; за заг. ред. І. Л. Лікарчука. Київ ; Харків : Факт, 2011. 96 с.
3. Белкин А. Основы возрастной педагогики : учеб. пособ. для студ. высш. ред. учеб. завед. Москва : Академия, 2000.
4. Біблія / пер. І. Огієнко. ВБФ «Східноєвропейська гуманітарна місія». 2014. 1360 с.
5. Білик Н. І. Управління адаптивно-педагогічним проектуванням регіональних освітніх систем підвищення кваліфікації педагогічних працівників : монографія. Полтава : АСМІ, 2015. 461 с.
6. Гречаник О. Є., Григораш В. В. Організація внутрішнього аудиту в закладі загальної середньої освіти : монографія. Харків : Основа, 2019. 144 с.
7. Зварич Г. Критерії моніторингу освітнього процесу та досвід управління його якістю у християнській школі для дівчат. *Вісник післядипломної освіти. Серія: Педагогічні науки*. 2019. Вип. 9 (38). С. 49–62.
8. Касьянова О. М. Експертиза регіональної системи освіти на засадах сталого розвитку. *Теорія та методика управління освітою*. 2010. № 3. С. 1–12. URL: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kaspsd.pdf>.
9. Кулик О. Є. Вибір системи індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг навчальними закладами. *Scientific Journal «ScienceRise»*. Серія: Педагогічні науки. 2015. № 7/1 (12). С. 47–53.
10. Лебедев О. Теоретична модель управління якістю освіти. *Освіта.ua*. URL: <http://osvita.ua/school/manage/1402/>.
11. Лукіна Т. О. Вимірювання й управління якістю освіти : навч.-метод. матеріали. Київ : Експрес-об'ява, 2007. 50 с.

12. Луначек В. Е. Якість освіти в Україні: проблеми становлення. *Управління школою*. 2008. № 16. С. 17–25.
13. Майоров А. Н. Мониторинг в образовании. Москва : Интеллект-Центр, 2005. 424 с.
14. Методика і технології оцінювання діяльності загальноосвітнього навчального закладу : посіб. /авт. : О. І. Ляшенко, Т. О. Лукіна, І. Є. Булах, М. Р. Мруга. Київ : Педагогічна думка, 2012. 160 с.
15. Національна доктрина розвитку освіти. URL: <http://osvita.ua/legislation/other/2827/> (дата звернення: 20.05.2018).
16. Пасічник Н. Мониторинг якості освіти як комплексне оцінювання освітнього процесу. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки* / [Кіровоградського держ. пед. ун-ту ім. Володимира Винниченка]. 2013. Вип. 121 (1). С. 50–55. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2013_121\(1\)_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2013_121(1)_14).
17. Проектування регіональних освітніх систем підвищення кваліфікації педагогічних працівників: система управління якістю в ПОІППО : зб. матер. СУЯ відповідно до вимог ДСТУ «ISO 9001-2001» / упор. Н. І. Білик. Полтава : ПОІППО, 2010. 302 с.
18. Савченко О. Я. Управління якістю шкільної освіти у контексті державної освітньої політики. *Моделі інноваційного розвитку школи* : матеріали наук.-практ. конфер., м. Київ, 25–30 жовтня 2009 року. Київ : Арт Економі, 2010. С. 15.
8. Kasianova, O. M. (2010). Ekspertyza rehionalnoi systemy osvity na zasadakh staloho rozvytku [Examination of the regional education system on the basis of sustainable development]. *Teoriia ta metodyka upravlinnia osvitoiu [Theory and methods of education management]*, 3, 1-12. Retrieved from <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kapspsd.pdf> [in Ukrainian].
9. Kulyk, O. Ye. (2015). Vybir systemy indyktoriv dlia otsinky yakosti nadання osvitnikh posluh navchalnymy zakladamy [Selection of a system of indicators to assess the quality of educational services provided by educational institutions]. *Scientific Journal «ScienceRise». Serii: Pedagogichni nauky*, 7/1 (12), 47-53 [in Ukrainian].
10. Lebediev, O. *Teoretychna model upravlinnia yakistiu osvity [Theoretical model of education quality management]*. Osvita.ua. Retrieved from <http://osvita.ua/school/manage/1402/> [in Ukrainian].
11. Lukina, T. O. (2007). *Vymiruvannya y upravlinnia yakistiu osvity [Measuring and managing the quality of education]: navch.-metod. materialy*. Kyiv: Ekspres-ob'iava [in Ukrainian].
12. Luniachek, V. E. (2008). *Yakist osvity v Ukraini: problemy stanovlennia [Quality of education in Ukraine: problems of formation]*. *Upravlinnia shkoloiu [School management]*, 16, 17-25 [in Ukrainian].
13. Maiorov, A. N. (2005). *Monitoring v obrazovanii [Monitoring in education]*. Moskva: Yntellekt-Tsentr [in Russian].
14. Liashenko, O. I., Lukina, T. O., Bulakh, I. Ye., & Mruha, M. R. (2012). *Metodyka i tekhnologii otsiniuvannia diialnosti zahalnoosvitnoho navchalnoho zakladu [Methods and technologies for evaluating the activities of a secondary school]: posib*. Kyiv: Pedagogichna dumka [in Ukrainian].
15. *Natsionalna doktryna rozvytku osvity [National doctrine of education development]*. Retrieved from <http://osvita.ua/legislation/other/2827/> [in Ukrainian].
16. Pasichnyk, N. (2013). *Monitorynh yakosti osvity yak kompleksne otsiniuvannia osvitnoho protsesu [Monitoring the quality of education as a comprehensive assessment of the educational process]*. *Naukovi zapysky. Serii: Pedagogichni nauky [Proceedings. Series: Pedagogical sciences]*, 121 (1), 50-55. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2013_121\(1\)_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2013_121(1)_14) [in Ukrainian].
17. Bilyk, N. I. (Comp.). (2010). *Proektuvannia rehionalnykh osvitnikh system pidvyshchennia kvalifikatsii pedagogichnykh pratsivnykiv v POIPPO [Design of regional educational systems for professional development of teachers: quality management system in POIPPO]: zb. mater. SULA vidpovidno do vymoh DSTU "ISO 9001-2001"*. Poltava: POIPPO [in Ukrainian].
18. Savchenko, O. Ya. (2010). *Upravlinnia yakistiu shkilnoi osvity u konteksti derzhavnoi osvitnoi polityky [Management of school education quality in the context of state educational policy]*. In *Modeli innovatsiinoho rozvytku shkoly [Models of innovative school development]: materialy nauk.-prakt. konfer.* (p. 15). Kyiv: Art Ekonomi [in Ukrainian].

References

1. Yelnikova, N. V. (Ed.). (2009). *Adaptyvne upravlinnia: sutnist, kharakterystyka, monitorynhovi systemy [Adaptive management: essence, characteristics, monitoring systems]: kolekt. monohrafiia*. Chernivtsi: Tekhnodruk [in Ukrainian].
2. Likarchuk, I. L. (Ed.). (2011). *Analitychna dopovid pro stan monitorynhu yakosti osvity v Ukraini [Analytical report on the state of monitoring the quality of education in Ukraine]*. Kyiv; Kharkiv: Fakt [in Ukrainian].
3. Belkyn, A. (2000). *Osnovy vozrastnoi pedagogiki [Foundations of age pedagogy]: ucheb. posob. dlia stud. vyssh. ped. ucheb. zaved.* Moskva: Akademia [in Russian].
4. Ohienko, I. (Ed.). (2014). *Bibliia [The Bible]*. VBF "Skhidnoievropeiska humanitarna misiia" [in Ukrainian].
5. Bilyk, N. I. (2015). *Upravlinnia adaptyvno-pedahohichnym proektuvanniam rehionalnykh osvitnikh system pidvyshchennia kvalifikatsii pedagogichnykh pratsivnykiv [Management of adaptive-pedagogical design of regional educational systems of advanced training of pedagogical workers]: monohrafiia*. Poltava: ASMI [in Ukrainian].
6. Hrechanyk, O. Ye., & Hryhorash, V. V. (2019). *Orhanizatsiia vnutrishnoho audytu v zakladi zahalnoi serednoi osvity [Organization of internal audit in general secondary education]: monohrafiia*. Kharkiv: Osнова [in Ukrainian].
7. Zvarych, H. (2019). *Kryterii monitorynhu osvitnoho protsesu ta dosvid upravlinnia yoho yakistiu u khrystyianskii shkoli dlia divchat [Criteria for monitoring the educational process and experience in managing its quality in a Christian school for girls]*. *Visnyk pisladyplomnoi osvity. Serii: Pedagogichni nauky [Bulletin of postgraduate education. Series: Pedagogical sciences]*, 9 (38), 49-62 [in Ukrainian].

Дата надходження до редакції
авторського оригіналу: 08.09.2020