

РОЗДІЛ 2

УПРАВЛІННЯ КЛЮЧОВИМИ ПРОЦЕДУРАМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

І.М. Ненно

Вступ

Забезпечення якості в системі вищої освіти в Україні, починаючи з підписання у Вірменії угоди щодо впровадження Керівництв European Standards and Guidelines, (тут і надалі, – ESG [6]) відбувається шляхом оновлення системи управління освітою. Європейські процедури забезпечення якості спираються на експертний підхід та прагнення досконалості. Зміст цих процедур не є перманентним. Він зароджується Керівництвами ESG, проте набуває постійної трансформації у прикладному аспекті. Такий еволюційний підхід повністю відповідає концепції Life Long Learning. Метою цього дослідження є формування прикладних засад дотримання та забезпечення якості вищої освіти відповідно до кращих європейських практик та Керівництв ESG. Мета обумовила перелік поточних завдань цього дослідження:

I. Визначити ключові процедури забезпечення якості вищої освіти;

II. Описати змістовну частину управління в контексті реалізації процедур;

III. Визначити поточні завдання та виклики вдосконалення вищої освіти;

IV. Виявити напрямки запровадження проактивного підходу у надання якісних послуг вищої освіти.

I. Ключові процедури забезпечення якості вищої освіти. Відповідно до закону попиту та пропозиції на ринку, досягнення точки рівноваги відбувається у разі відповідності якості та ціни товару, що пропонується для платоспроможного споживання. В інших випадках створюється дефіцит та залишок. Неможливо уявити якісну освіту, яка не сформована якісними дослідженнями, новими науковими результатами, апробованим інструментарієм прогнозування. Таким чином, необхідність інституційної акредитації є цілком обґрунтованою та необхідною. Її наявність підтверджує статус закладу вищої освіти (тут і надалі, – ЗВО) з позицій відповідальності, професіоналізму, наявності науково-педагогічної синергії та сталості розвитку закладу. Другою ключовою процедурою, відповідно до практики роботи міжнародних акредитаційних агенцій, зокрема німецької агенції ASIIN [7] є програмна акредитація. В програмній акредитації існує формат рецензування. Основні критерії забезпечення якості наведені у таблиці 1.

Таблиця 2.1

Базові функції менеджменту в управлінні освітою

Критерій	Планування	Організація	Регулювання	Контроль	Результат
Легальне право на акредитацію	МОН ЗВО	ЗВО КМІ	ЗВО	МОН	3
Створення програми та формування кваліфікаційного профілю	МОН	ЗВО КМІ	ЗВО	ЗВО	1
Структура навчального плану, робоче навантаження та мобільність	МОН	ЗВО КМІ	ЗВО	ЗВО	3
Вимоги до вступу	МОН	ЗВО	-	МОН	2
Навчальна та учбова підтримка	КМІ	КМІ	КМІ	КМІ	1

Закінчення таблиці 2.1

Критерій	Планування	Організація	Регулювання	Контроль	Результат
Екзаменування	КМІ	КМІ	КМІ	КМІ	3
Управління персоналом	ЗВО	КМІ	КМІ	ЗВО	1
Матеріальне забезпечення	МОН	МОН	МОН	МОН	0
Фінансові ресурси	МОН	КМІ	ЗВО	ЗВО	3
Управління якістю	МОН	ЗВО КМІ	-	МОН	1
Прозорість	ЗВО	ЗВО	ЗВО	-	(-1)

II. Змістовна частина управління в контексті реалізації процедур забезпечення якості вищої освіти. Управління якістю вищої освіти розглянемо із використання функціонального підходу, а саме реалізації базових функцій менеджменту: планування, організація, регулювання і контроль. У випадку імплементації програми вищої освіти в Україні прийняття рішень та делегування відбувається відповідно Міністерством освіти і науки України (тут і надалі, – МОН), ЗВО, кафедра менеджменту та інновацій (тут і надалі, – КМІ)

Розглянемо методологію програмної акредитації німецької міжнародної агенції ASIIN. Візит на місце проведення акредитації відбувається після розгляду звіту про самооцінку. Звіт про самооцінку містить SWOT-аналіз, який чітко вказує на сильні та слабкі сторони програми.

Програмна акредитація включає спілкування з основними групами стейкхолдерів системи вищої освіти – студентами, персоналом, роботодавцями та керівництвом університету з метою отримання відповідних висновків та рекомендацій. Поряд із спостереженнями по кожному з критеріїв оцінки програми застосовується наступна шкала оцінки: не досягнуто (–1 бал); частково досягнуто (1 бал); значною мірою досягнуто (2 бали);

повністю досягнуто (3 бали); не застосовується на цій стадії вирівнювання (0 балів).

У подальшому вирівнювання програми з 11 переліченими критеріями дало наступні результати:

1. Легальне право на акредитацію.

1.1. Чи звертається ЗВО до акредитації програми як юридична особа вищої освіти відповідно до законодавства України?

2. Створення програм та формування кваліфікаційного профілю.

При рецензуванні враховувався контекст реструктуризації української системи освіти при переході від традиційної системи радянських дипломів / спеціалістів на 5 років.

2.1. Як було розроблено передбачуваний профіль кваліфікації програми (щодо запуску процесу, процедури, учасників)?

2.2. Чи були залучені всі відповідні зацікавлені сторони (стейкхолдери)?

2.3. Чи були враховані коментарі різних груп зацікавлених сторін (вчителів, учнів, роботодавців)?

2.4. Які процеси існують для відображення відповідності профілю кваліфікації? Яким чином переглядаються або розвиваються програми?

2.5. Які особливості програми в порівнянні з аналогічними програмами?

2.6. Чи відповідає передбачуваний кваліфікаційний профіль кваліфікаційним критеріям професії?

2.7. Хто є цільовою аудиторією програми і чи враховують результати навчання з урахуванням конкретних потреб цільових груп?

3. Навчальний план, структура / робоче навантаження та мобільність

3.1. Чи є програма чіткою? Чи відповідають модулі один одному?

3.2. Чи ділиться програма на різні курси, які формують взаємодоповнюючі результати?

3.3. Чи є очевидним, як цілі програми та заплановані результати навчання обґрунтовані в модулях?

3.4. Чи містить навчальний план аспекти технічних та нетехнічних компетенцій?

3.5. Чи є реалізація робочого навантаження реальною, чи можна проводити навчальну програму у звичайній тривалості дослідження?

3.6. Чи існує система кредитів з урахуванням контактних часів та самостійної роботи студента?

3.7. Чи мають студенти можливість обирати курси?

3.8. Чи є можливості для міжнародної мобільності? Чи підтримується це ЗВО за індивідуальним планом виконання навантаження?

4. Вимоги до вступу

4.1. Чи чітко та прозоро визначені доступні вимоги до вступу?

4.2. Чи є рівними умови для абітурієнтів? Чи всі студенти, які відповідають критеріям, мають шанс бути прийнятим? Які критерії відбору?

4.3. Чи гарантують вступні вимоги, що всі кандидати мають необхідну академічну освіту для успішного вивчення програми?

4.4. Як студенти можуть компенсувати відсутність компетенцій?

4.5. Чи існують чіткі та прозорі правила зарахування студентів?

4.6. Як визнаються академічні досягнення інших ЗВО? Чи є це справедливою та прозорою процедура зарахування? Чи відповідає вона критеріям Лісабонської угоди?

5. Викладання та навчання / підтримка – частково досягнуто

5.1. Які методи навчання застосовуються? Чи підтримують методи викладання досягнення запланованих результатів навчання?

5.2. Чи методи навчання також забезпечують час для самостійної роботи?

5.3. Які загальні консультативні та допоміжні послуги існують?

5.4. Які курси надаються спеціальними послугами підтримки?

5.5. Чи мають студенти можливість звернутися за додатковими послугами підтримки?

5.6. Чи надає ЗВО академічне керівництво для студентів щодо академічного розвитку та вибору спеціальностей?

5.7. Як ЗВО вирішує конфлікти? Чи існують чіткі правила та процедури для вирішення конфліктів?

5.8. Як практично вирішуються конфлікти?

6. Екзаменування

6.1. Як організовуються іспити? Чи оголошені умови своєчасно і прозоро для студентів? Чи можуть студенти озвучувати скарги, якщо бракує часу чи матеріалу для підготовки?

6.2. Чи можна контролювати кількість обстежень без надмірних показників невдач?

6.3. Чи розроблені іспити так, щоб належним чином оцінювати компетенції, досягнуті студентами?

6.4. Як університет запобігає плагіату і іншим видам неетичної поведінки?

6.5. Чи надана вся відповідна інформація про курс у прозорий та своєчасний спосіб?

6.6. Чи існують правила на випадок академічного обману і компенсаційні заходи для студентів-інвалідів?

6.7. Чи є час для виявлення причин будь-яких затримок у прогресі студента?

6.8. Чи гарантовано, що до всіх студентів ставляться однаково і справедливо?

6.9. Як встановлюється, що іспити та оцінювання можна порівняти між різними викладачами, які викладають один і той же предмет?

7. Людські ресурси

7.1. Чи мають співробітники відповідну кваліфікацію / академічні повноваження для викладання курсів у відповідних професійних і академічних стандартах?

7.2. Чи достатньо персоналу (академічного, технічного, адміністративного) для успішної реалізації програми без

структурного перевантаження (включаючи консультативні послуги)?

7.3. Чи наближається до пенсійного віку персонал? Які плани на заміщення?

7.4. Як обираються зовнішні викладачі та який внесок вони забезпечують для реалізації програми?

7.5. Чи існує якась процедура для гармонізації змісту курсів / модулів?

7.6. Чи можна уникнути перетинання змісту різних курсів?

8. Матеріальні ресурси

8.1. Чи відповідає інфраструктура та технічне обладнання для досягнення академічних та професійних результатів навчання?

8.2. Чи є загальна академічна інфраструктура (доступ до відповідної сучасної літератури, комп'ютерних лабораторій тощо) достатньою за якістю та кількістю?

8.3. Чи існує адекватне навчальне середовище (навчальний простір, приміщення для групової роботи тощо)?

9. Фінансові ресурси

9.1. Чи достатні фінансові ресурси для успішної реалізації програми?

9.2. Чи забезпечені фінансові ресурси на весь період акредитації?

10. Управління якістю – частково досягнуто

10.1. Чи має ЗВО політику управління якістю?

10.2. Які процедури забезпечення якості має ЗВО? Чи приймають процедури різні групи зацікавлених сторін, такі як студенти, випускники, викладачі, професійні партнери, роботодавці та випускники на борту?

10.3. Чи аналізуються результати систематично і доступні для відповідних груп зацікавлених сторін?

10.4. Які існують механізми зворотного зв'язку для використання даних для критичного саморефлексії?

10.5. Які конкретні заходи були запроваджені по результатах оцінювання?

11. Прозорість / Документація

11.1. Чи визначені всі типи відповідних правил і положень, які охоплюють всі аспекти життєвого циклу підготовки студента? Чи публікуються вони та є прозорими для всіх зацікавлених сторін?

11.2. Чи існують механізми для їх регулярного перегляду та оновлення?

11.3. Чи вся інформація, що стосується програми, доступна для зацікавлених сторін?

11.4. Чи описи курсів / модулів містять всю необхідну інформацію про цілі курсу, результати навчання, методи навчання, необхідну літературу, іспити тощо?

III. Поточні завдання та виклики вдосконалення вищої освіти. Виявлялося чи має університет державну ліцензію на освітню діяльність і, як наслідок, повноваження самостійно створювати навчальні програми. Виявлялася наявність кваліфікаційного профілю або загальних результатів навчання програми. Зазначалося що формування профілю, як правило, здійснюється на початку / в процесі створенні програми в рамках спільних зусиль, таким чином, що всі учасники знають про профіль кваліфікації, на який спрямована основна структура програми. Також запропоновано розміщення на веб-сайті інформації про профіль кваліфікації випускників програми.

Під час співбесіди зі студентами наголошувалося на необхідності усвідомлення ними загальних результатів навчання на програмі. Корисною є інформація для потенційних абітурієнтів або для студентів, зацікавлених у переведенні на цю програму.

Команді рецензентів було важливо обговорити з координаторами програми, визначення відмінних рис або «бренду» програми. Крім того, він приходить до висновку, що назва програми «Майстер міжнародного менеджменту» повинна пріоритетно включати міжнародні компоненти, які готують студентів до міжнародної кар'єри.

Основною цільовою групою програми є, перш за все, випускники бакалаврської програми бакалавра з менеджменту в

Одеському національному університеті. В той же час програма відкрита для студентів бакалаврів інших спеціальностей, що створює особливі виклики для координаторів програми. Доцільно посилити орієнтацію на міжнародних абітурієнтів.

Якщо профіль програмної компетенції або загальні результати навчання програми не сформульовані, узгодження результатів модульного навчання з ними не може бути проведене. Підкреслено доцільність збільшення викладання іноземною мовою. Під час аудиту наголошено важливість стажування в міжнародних компаніях.

Запропоновано підсилити диференціацію змісту щодо загальних та професійних компетенцій, викладених у навчальному плані. Мовна освіта має бути частиною навчальної програми. Необхідним для акредитації є використання системи кредитного трансферу та наявність додатку до диплома.

Вимагається існування системи факультативів для студентів. Програма повинна бути зорієнтована для здійснення вибору та задоволення індивідуальних переваг.

Має бути передбачена схема мобільності як частина програми. Якщо в програмі бакалавра існує можливість обміну студентами з польським університетом, то така можливість відсутня через відсутність інституційних угод з міжнародними університетами-партнерами. За відсутності стійкої мовної освіти, студенти, крім того, не в змозі адекватно підготуватися до навчання за кордоном, навіть якщо така можливість існувала. У цьому відношенні також потрібна більша підтримка з боку Міжнародного офісу.

Експерти ставили під сумнів, що можливе виконання програми на рівні магістра для студентів з інших спеціальностей бакалаврату, не загрожуючи рівню освіти. Водночас небажаним є відштовхувати студентів різнорідними вимогами до вступу. Вони рекомендують уважно стежити за ситуацією та у разі необхідності запропонувати курси відновлення.

У технічному плані правила зарахування студентів є чіткими і прозорими. Існує система визнання академічних кваліфікацій за межами університету.

Шляхом опитування студентів виявляється поточний рівень викладання та навчання в університеті. Враховується новизна літератури, стилі навчання, наявність модулів на іноземній мові. Рекомендовано залучати до викладання іноземних запрошених лекторів.

Важливе існування прозорої системи експертизи, яка містить можливості для відшкодування та компенсаційних заходів для студентів-інвалідів. Під час аудиту були згадані «тести з множинним вибором», які повинні використовуватися виключно на курсі магістрів за думкою однолітків.

Після закінчення навчальної програми студенти спочатку захищають дипломну роботу на кафедрі, а потім – на другому етапі до екзаменаційної комісії. Оскільки програма тільки почалася, рівень дипломної роботи не може бути вивчений. Кафедра забезпечує наукового керівника студентам за магістерську роботу.

Відповідно до Звіту про самооцінку, персонал та академічні консультанти відповідають за перевірку та запобігання плагіату та інших форм неетичної поведінки. Використовується університетський програмний інструментарій плагіату. Вся відповідна інформація про курс подається на початку семестру.

Рекомендовано використання довідника для персоналу, для того, щоб колеги мали особисте враження щодо кваліфікаційного профілю / напрямів досліджень. Цінним є, що під час засідань Вченої ради факультету та кафедри співробітники регулярно збираються для обговорення структури програми та її необхідності в модернізації. Фінансові ресурси частково надходять з державного фінансування (надаються протягом кожного фінансового року), а також з оплати за навчання та інших доходів університету. Неефективним є те, що плата за навчання переходить до центрального університетського фонду. Отже, факультет не зацікавлений у збільшенні кількості студентів.

Рекомендовано систематизувати інструменти забезпечення якості, такі як опитування задоволеності студентів / викладачів (тощо), які на сьогоднішній день здійснюються на індивідуальній та

добровільній основі. Експерти наголошують на необхідності не тільки збирати дані, а й систематично аналізувати їх для покращення програми, що розглядається. З точки зору закриття циклу забезпечення якості, надзвичайно важливо не тільки контактувати із зацікавленими сторонами за їхні думки та пропозиції, але й дати їм детальну відповідь про те, як їх зворотній зв'язок вписується в модернізацію програми. Виявляється доступність документації під час аудиту та можливість знайти відповідну інформацію на веб-сайті університету.

IV. Напрямки запровадження проактивного підходу у наданні якісних послуг вищої освіти. На думку авторки, запровадження проактивного підходу можливе через використання “bottom-up approach”. Бо, як видно з таблиці 1, найвища оцінка по критеріях втілюється у разі наявності можливостей делегування базових функцій менеджменту кафедрі менеджменту та інновацій. Тобто, ефективність підвищується, якщо рівень делегування повноважень зростає. На рівні кафедри відбувається формування профілю компетенцій та результатів навчання.

Результат навчання – письмове формулювання того, що, як очікується, повинен бути здатним виконувати успішний студент/здобувач освіти по закінченні модуля/дисципліни/програми. Результати навчання сфокусовані на очікуваних досягненнях студента. Результати навчання сфокусовані на тому, що повинен би продемонструвати (знає, розуміє, здатен зробити) студент/здобувач освіти після завершення навчання [5].

Результати навчання – формулювання того, що *повинен* знати, розуміти, бути здатним продемонструвати студент після завершення навчання. Можуть відноситися до окремого модуля курсу, або також до періоду навчання (програми першого, другого чи третього циклів).

Результати навчання визначають вимоги до присудження кредиту.

Результати навчання – сукупність знань, умінь, навичок, інших компетентностей, *набутих особою* в процесі навчання за

певною освітньо-професійною, освітньо-науковою програмою, які можна ідентифікувати, кількісно оцінити та виміряти [1].

Національна рамка кваліфікацій: **результати навчання** – компетентності (знання, розуміння, уміння, цінності, інші особисті якості), які *набуває та/або здатна продемонструвати особа* після завершення навчання [2].

Закон про освіту: **результати навчання** – знання, уміння, навички, способи мислення, погляди, цінності, інші особисті якості, *набуті* у процесі навчання, виховання та розвитку, які можна ідентифікувати, спланувати, оцінити та виміряти та які особа здатна *продемонструвати* після завершення освітньої програми або окремих освітніх компонентів.

Закон України «Про вищу освіту»: **компетентність** – динамічна комбінація знань, вмінь та практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних та громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає **здатність особи** успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти [1].

Національна рамка кваліфікацій: **компетентність – здатність особи** до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, розуміння, уміння, цінності, інші особисті якості [3].

Компетентності являють собою динамічне поєднання знань, розуміння, навичок, умінь та здатностей; розвиток компетентностей є метою освітніх програм; компетентності формуються в різних навчальних дисциплінах і оцінюються на різних етапах. Компетентності виникають в особи. Компетентності далеко не завжди можна чітко виміряти. Компетентності формуються протягом освітньої програми в цілому, а інколи навіть можуть переходити на вищий цикл освіти. Перелік компетентностей (модель фахівця, ОКХ) в основному визначається зовнішніми по відношенню до університетської системи стейкхолдерами: працедавцями, професійними асоціаціями, випускниками тощо [6].

Відповідно до **рамки кваліфікацій для Європейського простору вищої освіти** (*The Framework of Qualifications for European Higher Education Area, FQ-EHEA*) вона містить:

1. Знання та розуміння.
2. Застосування знань і розуміння.
3. Формування суджень.
4. Комунікація.
5. Уміння навчатися.

Європейська рамка кваліфікацій для навчання впродовж життя (*European Qualifications Framework for Life Long Learning, EQF-LLL*) має вигляд:

1. Знання (теоретичні та/або фактологічні).
2. Уміння/навички (когнітивні та практичні).
3. Компетентності (в першу чергу – автономність та відповідальність).

Про затвердження **Національної рамки кваліфікацій/Постанова Кабінету Міністрів України** від 23.11. 2011 р., № 1341 [3].

1. Знання.
2. Уміння.
3. Комунікація.
4. Автономність та відповідальність.

Таким чином профіль програми рекомендовано базувати на інтегральній компетентності.

Знання (Knowledge) – здатність запам'ятати або відтворити факти (терміни, конкретні факти, методи і процедури, основні поняття, правила і принципи тощо) без необхідності їх розуміння.

Розуміння (Comprehension) – здатність розуміти та інтерпретувати вивчене. Це означає уміння пояснити факти, правила, принципи; перетворити словесний матеріал в, наприклад, математичні вирази; прогнозувати майбутні наслідки на основі отриманих знань.

Застосування (Application) – здатність використати вивчений матеріал в нових ситуаціях, наприклад, застосувати ідеї та концепції для розв'язання конкретних задач.

Аналіз (Analysis) – здатність розбивати інформацію на компоненти, розуміти їх взаємозв'язки та організаційну структуру, бачити помилки й огріхи в логіці міркувань, різницю між фактами і наслідками, оцінювати значимість даних.

Синтез (Synthesis) – здатність поєднати частини разом, щоб одержати ціле з новою системною властивістю.

Оцінювання (Evaluation) – здатність оцінювати важливість матеріалу для конкретної цілі.

Отримання інформації (Receiving). Характеризує бажання (направленість) студента отримати необхідну інформацію (уважне вислуховування співбесідника, чутливість до соціальних проблем тощо).

Зворотна реакція (Responding). Стосується активної участі студента в навчальному процесі (виявлення інтересу до предмету, бажання висловитися, зробити презентацію, участь в дискусіях, бажання пояснити та допомогти іншим).

Ціннісна орієнтація (Valuing). Коливається в діапазоні від звичайного визнання певних цінностей до активної їх підтримки. Приклади: віра в демократичні цінності, визнання ролі науки в повсякденному житті, турбота про здоров'я оточуючих, повага до індивідуального та культурного різноманіття.

Улаштування/організація (Organization). Стосується процесів, із якими стикаються особи, коли необхідно поєднати різні цінності, вирішити конфлікти між ними, засвоїти певну систему цінностей. Приклади: особа визнає необхідність балансу між свободою та відповідальністю в демократичному суспільстві, визнає власну відповідальність за свої вчинки, сприймає стандарти професійної етики, адаптує свою поведінку до прийнятих системних цінностей.

Охарактеризування (Characterization). На даному рівні особа має сформовану систему цінностей, що визначає її відповідну послідовну та передбачувану поведінку. Приклади: самостійність та відповідальність в роботі, професійна повага до етичних принципів, демонстрація доброї професійної, соціальної та емоційної поведінки, здорового способу життя тощо.

Література

1. Закон України «Про вищу освіту» <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
2. Закон України «Про освіту» <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
3. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій/
Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11. 2011 р., № 1341.
4. Калашнікова С. Розвиток лідерського потенціалу сучасного університету http://www.ihed.org.ua/images/biblioteka/Liderstvo/rozvitok_lidersk_potencialu_Universitets._Kalashnikova.S_2016_46c.pdf
5. Рашкевич Ю. Болонський процес і нова парадигма вищої освіти http://www.ihed.org.ua/images/doc/04_2016_Rashkevych_BolonskyiProcessNewParadigmHE.pdf
6. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG). Київ: ТОВ “ЦС”, 2015. 32 с.
7. Система забезпечення якості вищої освіти в Україні: розвиток на засадах європейських стандартів та рекомендацій : посібник / В. Кухарський, О. Осередчук, М. Мазуркевич та ін.; за ред. В. Кухарського, О. Осередчук. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2018. 408 с.