

Д.О. Рибальченко, Луганський національний університет імені Тараса Шевченка

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СТВОРЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Рибальченко Д.О.

Методологічні засади створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі

У статті обґрунтовані методологічні засади створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

Визначено три групи теоретико-методологічних засад створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

Ключові слова: методологічні засади, управління якістю освітніх послуг, три групи теоретико-методологічних засад

Рыбальченко Д.А.

Методологические основы создания и внедрения системы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

В статье обоснованы методологические основы создания и внедрения системы управления качеством образовательных услуг в ОУЗ.

Определены три группы теоретико-методологических основ создания и внедрения системы управления качеством образовательных услуг в ОУЗ.

Ключевые слова: методологические основы, управление качеством образовательных услуг, три группы теоретико-методологических основ.

У ХХІ столітті головну роль починає відігравати якість: товарів і послуг, технологій, життя. Тому можна стверджувати, що успішною має бути людина гуманна, творча, яка здатна швидко адаптуватися до змін які відбуваються у сучасному мінливому світі. І тут на перший план висувається така сфера людської діяльності, котру традиційно вважають забезпечуючою - освіта.

Один з видатних теоретиків концепції TQM (Total Quality Management – теорії загального управління якістю) А. Фейгенбаум зазначив, що якість освіти

– це ключовий фактор у заочному змаганні між країнами, оскільки якість продукції та послуг визначається тим, як менеджери, викладачі, інженери та економісти думають, діють і приймають рішення відносно якості [16]. Одним із перспективних напрямів забезпечення належної якості освіти є розробка та впровадження в освітню практику систем якості, що добре зарекомендували себе у сфері виробництва й послуг. У цьому зв'язку актуальною є розробка системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ на основі застосування рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ викликає необхідність визначення її методологічних засад. Методологічні засади управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ – це система основних філософських, загальнонаукових та педагогічних принципів, підходів та положень, які виступають основою створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Метою даної статті є обґрунтування методологічних засад створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Актуальність вирішення цього завдання обумовлюється тим, що незважаючи на розроблені у науці теоретичні засади управління освітніми закладами (О. Адаменко, В. Григораш, І. Гришина, Л. Даниленко, Л. Карамушка, В. Крижко, О. Мармаза та ін.) та дослідження деяких аспектів управління якістю освіти (В. Гуменюк, Ю. Жук, В. Зайчук, Т. Лукіна, В. Панасюк, А. Федько), ця проблема залишається недостатньо дослідженою.

Управління якістю освітніх послуг, є багатомірним і багатоаспектним явищем на яке впливає велика кількість різних чинників, тому здійснення його аналізу неможливе без залучення широкого спектру знань не лише з педагогіки, а й із філософії та її суміжних галузей - філософії освіти, філософії управління та філософії якості. Отже, специфіка управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ вимагає застосування міждисциплінарної теоретико-методологічної бази. Теоретико-методологічні засади управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ

можна розподілити на три групи: філософські, загальнонаукові та педагогічні (конкретнонаукові).

Першу групу теоретико-методологічних положень складають: принципи діалектики, основні положення сучасної філософії освіти, розкриті у працях вітчизняних науковців (В.П. Андрущенко, Б.С. Гершунський, І.А. Зязюн, В.Г. Кремень, К.В. Корсак, В.С. Лутай, А.І. Пригожин, В.О. Огнев'юк, Г.П. Щедровицький, В.П. Цикін та інші), філософії управління (Ф. Тейлор, Френк і Ліліан Гілберт, Г. Гантт, Г. Ємерсон, А. Файоль, Е. Мейо, Д. Марч, Г. Саймон, Р. Акофф, Д. Вудворд, Д. Томпсон, Н. Лоуренс) засновані на принципах гуманізації та демократизації освіти і управління та принципи філософії якості (Е.Демінг, А. Фейгенбаум та ін.)

У процесі дослідження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ необхідно дотримуватись головних вимог діалектичного методу: розглядати систему управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ в її розвитку; вивчати систему управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ в її зв'язках і взаємодії з іншими явищами, в першу чергу з явищами інноваційних змін в управлінні навчальним закладом, тими, що впливають на її сучасний стан і визначають тенденції її подальшого розвитку; простежувати поступовий розвиток системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, виявляти моменти переходу кількісних змін в якісні; розглядати процес розвитку як саморозвиток, що відбувається за рахунок притаманних системі управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ внутрішніх суперечностей або протилежностей, які і є джерелом розвитку.

Рушійні сили розвитку й удосконалення системи управління якістю освіти у ЗНЗ визначаються розв'язанням протиріч між: сучасними вимогами до якості освіти, забезпечуваних школою, й обмеженими можливостями рішення цих задач із застосуванням традиційних підходів до управління школою, освітнім процесом; інноваційними процесами в освіті й відсутністю механізму забезпечення їх погодженого та позитивного впливу на якість освіти; рівнем розвитку теорії та практики впровадження систем управління якістю в різних соціальних системах і ступенем освоєння даного напрямку в освіті;

різноманіттям якісних ознак, структур і процесів, властивим сучасній шкільній освіті, та стихійно сформованими системами управління ними.

Одним із основних принципів сучасної філософії освіти, є принцип гуманізму [3]. Адже призначення освіти полягає, насамперед, у формуванні відповідальної і совісної особистості, яка здатна утворювати світ справжнього людського буття, подолати ситуацію кризи і абсурду, котра на межі ХХ–ХХІ ст. значно загострилася та набула загрозливих ознак [10]. Гуманізм як система ідей і поглядів на людину як найвищу цінність – виступає однією з головних методологічних настанов формування системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Поруч з принципом гуманізму важливою складовою сучасної філософії модернізаційних процесів в системі освіти є принцип демократизації управління, прозорості прийняття рішень, фінансування та перспективного планування, керуючись яким слід підходити до формування системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

В питанні визначення методологічних засад дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ слід зазначити, що головним загальним (базовим) вихідним принципом є те, що системне управління якістю повинно і може бути тільки органічною складовою всієї системи управління організацією. Природно, що система управління якістю не може функціонувати окремо, без взаємозв'язку з іншими системами управління. Тому, в першу чергу при управлінні якістю, можуть бути використані основні принципи філософії управління такі, як: принцип духовної орієнтації управління, принцип поєднання централізації і децентралізації, принцип єдиноначальності, принцип колегіальності, принцип плановості, принцип мотивації, принцип наукової обґрунтованості [5].

За кордоном єдність в принципах управління якістю практично відсутня. Усі вони, як правило, носять не методологічний, а швидше прагматичний характер. Найчастіше принципи управління якістю представляються у вигляді установок або постулатів по формуванню поведінки менеджерів в процесі досягнення цілей в області якості. Ілюстрацією цьому можуть служити

постулати рекомендовані відомим американським фахівцем з управління якістю Е. Демінгом, якого вважають засновником філософії управління якістю.

У книзі «Якість, продуктивність, конкурентоспроможність» (1982) свою концепцію вимог і поведінки менеджерів Е. Демінг відбив в 14 постулатах управління якістю суть яких зводиться до наступного: 1) постійною метою діяльності має бути поліпшення якості продукції і послуг; 2) засвоєння нової філософії, керівники повинні усвідомити свою відповідальність і узяти на себе керівництво, щоб добитися змін; 3) виходячи з використовуваних статистичних методів вимагати від постачальників гарантій якості видів продукції, що поставляються ними; 4) не укладати контракти на постачання продукції, орієнтуючись тільки на низькі ціни; 5) виробник повинен виявляти проблеми у сфері якості і вирішувати їх; 6) навчатися повинні усі працюючі на підприємстві; 7) використовувати нові методи управління; 8) не допускати у працюючих страху відповідальності за помилки у роботі; 9) у діяльності відділів не повинно бути ніяких перешкод і бар'єрів; 10) не використовувати в організації робіт закликів і гасел, не підкріплених реальними діями; 11) не оцінювати кількісними нормами діяльність нікого з працюючих; 12) усувати усі причини, що знижують повагу та почуття гордості до своєї професії у усіх працюючих; 13) заохочувати прагнення до навчання, підвищення освіти і до самоосвіти; 14) керівники вищої ланки управління повинні чітко визначати свої зобов'язання в області якості [2].

Ці 14 принципів Демінга можна представити у вигляді трикутника, вершинами якого є: «усі - одна команда» (принципи 8-9), «одержимість якістю» (принципи 1-6, 12-14); «науковий підхід до управління якістю» (принципи 7, 10-11) [2]. Як відмічає Демінг, цих принципів ще недостатньо для вирішення усіх проблем, але прийняття їх до дії означає для керівництва намір залишатися у бізнесі, захистити інвесторів і робочі місця. 14 принципів складають теорію управління якістю. Але на шляху реалізації цієї теорії є перешкоди, які Е. Демінг назвав «п'ять смертельних недоліків», які зумовлюють невдачі у сфері якості: 1) відсутність постійних цілей; 2) орієнтація на отримання миттєвої

вигоди; 3) щорічні оцінки ділових якостей працівників; 4) висока плинність керівних працівників вищої ланки; 5) орієнтація керівництва на очевидні кількісні показники [2].

Вищезазначені положення універсальні і придатні не лише для організації робіт в промисловості і адміністративних службах, але також і у сфері послуг, зокрема в управлінні якістю освіти і можуть виступати методологічною основою створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

Другу групу теоретико-методологічних положень складають: принципи і методи системного підходу, принципи теорії загального управління якістю (Total Quality Management), основні принципи і положення міжнародних стандартів ISO серії 9000 [13–15].

Під час вивчення проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ доцільно використовувати системний підхід [1]. Поняття «система» є загальнонауковим і визначається як множина взаємопов'язаних елементів, що утворюють певну цілісність, властивості якої є інтегративними. Розглядати управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ як систему дає підстави те, що їй притаманні всі ознаки системних явищ, а саме: а) цілісність (неможливість зведення управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ до суми якостей елементів, що її складають, і виведення з останніх якостей цілого; залежність кожного елемента від його місця й функції в системі); б) структурність (можливість опису управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ через встановлення її структури, тобто складу та мережі зв'язків і відносин; обумовленість стану управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ не стільки станом її окремих елементів, скільки якостями її структури); в) взаємозалежність управління якістю освітніх послуг й управління ЗНЗ в цілому (система формує і проявляє свої якості і свою цілісність у процесі взаємодії з більш загальною системою); г) ієрархічність (кожний компонент управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, у свою чергу, може розглядатися як система); г) багатоваріантність опису управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ (у зв'язку зі складністю управління якістю освітніх

послуг у ЗНЗ, його адекватне пізнання потребує побудови різних моделей, кожна з яких описує певний його аспект) [17].

Таким чином, використання системного підходу вимагає розгляду управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ як певної множини елементів, взаємозв'язок яких обумовлює її цілісні якості, розкриття цієї цілісності та механізмів, що її забезпечують, виявлення внутрішніх зв'язків і відносин в системі «управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ» та її взаємозв'язків із зовнішнім середовищем і зведення їх до єдиної теоретичної моделі.

Велике методологічне значення для теорії та практики управління якістю освіти має зарубіжний досвід у сфері матеріального виробництва. Аналіз цього досвіду показує постійне вдосконалення й ускладнення діяльності та систем, покликаних забезпечити найвищу якість. Зараз системи поглядів, підходів до проблеми управління якістю у виробництві продукції та наданні послуг найбільш стисло представлені в концепції TQM – Total Quality Management (загальне управління якістю), реалізованої в міжнародних стандартах якості ISO серії 9000.

При створенні та впровадженні системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ слід дотримуватись таких основних базових принципів міжнародних стандартів менеджменту якості ISO серії 9000, як: орієнтація на замовника - організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань; лідерство – керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації, їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією; залучення працівників – працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх цілковите залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації; процесний підхід – бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом (див.схему1); системний підхід до управління – визначення й розуміння

взаємопов'язаних процесів та управління ними як системою сприяє організації результативно та ефективно досягати цілей; постійне поліпшення – постійне поліпшування загальних показників діяльності організації треба вважати незмінною метою організації; прийняття рішень на підставі фактів – ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації; взаємовигідні стосунки з постачальниками – організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Стандарти ISO 9000 постійно переглядаються, але, незважаючи на це, спадкоємні стосовно вихідних версій, об'єднані одною ідеологією, доповнюють і конкретизують один одного. Особливість міжнародних стандартів сімейства ISO полягає в тому, що вони не призначені для конкретних галузей промисловості чи економіки. У цілому їх роль зводиться до надання методичної допомоги при загальному управлінні якістю та вироблення загальних вимог до його забезпечення. Зважаючи на це, міжнародні стандарти сімейства ISO, особливо стандарт ISO 9004, що дає великий перелік елементів системи якості, мають особливе значення. Вони надають методичну допомогу при виборі та застосуванні цих елементів, виходять із конкретних потреб, особливостей і можливостей будь-якої організації, у т. ч. освітньої.

Для застосування стандартів якості в загальноосвітніх установах необхідна їх деяка адаптація, уточнення. Ці особливості мають прийматись до уваги на всіх етапах проектування й упровадження внутрішньошкільних систем якості, визначати склад їх елементів і характер зв'язків між ними. При визначенні концепції системи якості особливості педагогічних процесів та об'єктів обумовлюють необхідність стандартизації цілого ряду термінів і понять. Оперувати термінами та визначеннями стандартів ISO, не інтерпретуючи та не адаптуючи їх до понять педагогіки, неприпустимо.

Вихідний термін стандарту ISO – «постачальник». Під постачальником розуміється організація, що поставляє продукцію чи надає послугу. У контексті проблем загального управління якістю термін «постачальник» можна замінити

терміном «організація». Тим більше що терміном «організація» можна позначати не тільки школу в цілому, а й окремі її ланки, організаційні підрозділи. Стандарти ISO допускають уживання терміна «організація» у відношенні й самостійних установ, і її підрозділів.

Ще одним дуже важливим терміном, уведеним міжнародними стандартами якості, є термін «споживач». Їм позначається одержувач продукції або послуг, наданих постачальником. «Споживач освітніх послуг» має кілька значень. З одного боку, це внутрішні споживачі – учні. З іншого – зовнішні споживачі, позашкільні системи (освітні, виробничі), в які приходять для продовження освіти або трудової діяльності випускники шкіл. Безсумнівно, внутрішніми споживачами, хоч і не основними, є батьки учнів, які беруть участь у формуванні замовлення школи, у контролі якості освітніх послуг.

Для опису процедури та механізму проектування та впровадження систем якості в освітніх установах істотне значення має інтерпретація терміна «програмне забезпечення (засіб)». У стандартах ISO він трактується як продукт інтелектуальної діяльності, що включає в себе інформацію, виражену засобами підтримки. Уточнюється, що програмне забезпечення може бути у формі концепцій, протоколів чи методик, що комп'ютерна програма являє конкретний приклад програмного забезпечення. Перелік програмного забезпечення у сфері освітньої діяльності досить широкий. На рівні загальноосвітньої школи використовуються такі його форми: освітні програми; навчальні програми; програми розвитку освітньої системи школи; цільові програми; комп'ютерні програми діагностики та звітності; концепції диференційованого, спеціалізованого, інтегрованого (чи будь-якого іншого) навчання; методичні розробки з кожного з навчальних предметів; методики корекції, розвитку інтелектуальних, загальнонавчальних компетентностей; методики виховної роботи тощо.

Педагогічної інтерпретації та розширеного тлумачення вимагає центральний термін міжнародних стандартів сімейства ISO – «якість». У діючих стандартах ISO серії 9000 якість визначається як сукупність

характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти потреби. Однак якість освіти – поняття багатомірне і багатоаспектне. Якість освіти є результатом освітньої послуги – ступінь задоволення запитів споживача (учня, учителя, батьків, суспільства), ступінь придатності випускника ЗНЗ до подальшого ефективного навчання, оволодіння обраною професією; результатом безпосереднього процесу надання освітньої послуги. Більш повно якість освіти можна охарактеризувати як результат інтегрованих процесів її формування (сукупність властивостей і характеристик інтегрованого процесу, рівень яких формується взаєминами всіх зацікавлених сторін і здатний задовольнити обумовлені чи передбачувані потреби в знаннях і навичках окремих громадян і суспільства в цілому). Визначення об'єктом управління саме інтегрованих процесів формування якості дозволить забезпечити виконання базових принципів ISO 9000 до менеджменту якості.

Термін «процес» у стандартах ISO трактується як сукупність взаємозалежних ресурсів (кадрових, фінансових, матеріально-технічних, методичних і т. д.) і діяльності, що перетворює вхід на вихід. Ресурси є неодмінною умовою функціонування будь-якого процесу. Продукція, відповідно до стандарту, це результат діяльності або процесів (матеріальна – вузли, матеріали; нематеріальна – знання, поняття; комбінована; навмисна – із заданими, очікуваними властивостями; ненавмисна – з небажаними властивостями). Сфері освіти притаманний і такий феномен, як послуга. За визначенням стандартів ISO, послуга – це результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) та споживача і внутрішньої діяльності постачальника із задоволення потреб споживача. Освітня послуга з погляду внутрішнього споживання характеризується не тільки внутрішньою діяльністю педагогів як постачальників послуги, але також і внутрішньою діяльністю учнів із засвоєння знань, самовдосконалення, саморефлексії, саморозвитку тощо.

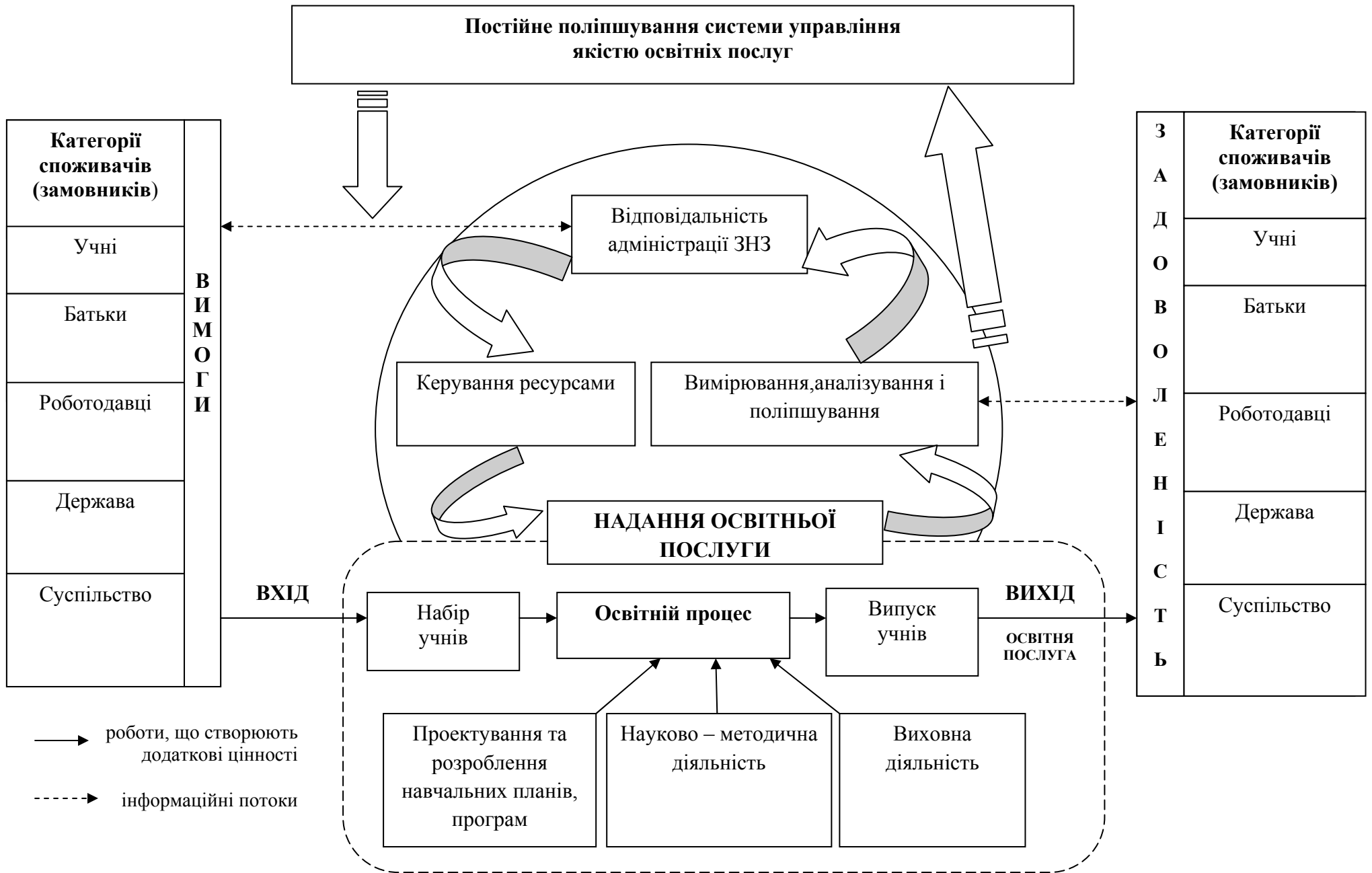
Освітній процес – основний у сфері освіти. Це триєдиний процес навчання, розвитку та виховання. У його рамках здійснюється діяльність учителів, адміністрації школи, обслуговуючого персоналу, фахівців різних

служб, а також самих учнів. Для функціонування освітнього процесу необхідні кадрові ресурси, матеріально-фінансова забезпеченість, освітня інфраструктура (лабораторії, майстерні, класи, рекреації, приміщення культурно-дозвільного призначення, спортивні зали та майданчики і т. п.), методичне забезпечення. Результати освітнього процесу різноманітні і не зводяться тільки до послуги. Вони – підсумок діяльності з навчання, розвитку, виховання школярів, методичної роботи, самореалізації учасників освітнього процесу, удосконалювання багатобічної взаємодії школи з її соціальним оточенням.

Головним результатом освітнього процесу, його найважливішою характеристикою є освіченість випускників школи. Це – міра досягнення випускником рівня розвитку окремих властивостей особистості, що найбільшою мірою відповідає як потребам його подальшого вдосконалення та самореалізації, так і сферам професійної підготовки чи використання. Іншими результуючими характеристиками якості є: особистісні досягнення учнів і педагогів; результати вдосконалення освітньої системи школи, освітнього процесу; досягнення школи; рівень її впливу на суспільство, інші освітні системи; виконання навчального плану, запланованих заходів, повнота реалізації цільових і довгострокових програм; соціальна ефективність діяльності школи та її ланок.

У міжнародних стандартах ISO розрізняються поняття «забезпечення якості» й «управління якістю». Під забезпеченням якості розуміються всі заплановані та систематично здійснювані види діяльності в рамках системи якості, необхідні для досягнення впевненості в тому, що вимоги до якості будуть виконані. Основна відмінність управління якістю від забезпечення якості полягає в тому, що управління припускає активний вплив на процес, його коректування з метою одержання запланованого результату із запрограмованими властивостями, характеристиками, параметрами. Тому його можна вважати активним способом впливу на якість.

Схема 1 Модель системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, що базується на процесному підході



Управління якістю освітнього процесу можна визначити як комплексний, цілеспрямований, скоординований процес впливу як на нього в цілому, так і на його основні елементи з метою досягнення найбільшої відповідності параметрів його функціонування та результатів необхідним вимогам, нормам, стандартам та очікуванням.

Освіченість, за термінологією стандартів ISO, є продукцією, результатом навчально-виховного процесу школи, педагогічної діяльності вчителів і вихователів, навчальної діяльності та самоосвіти учнів, діяльності адміністрації, розробників навчальних планів, програм, підручників, навчальних методик, проектів тощо.

Цикл формування освіченості починається з вивчення готовності дітей до школи за допомогою психодіагностики та педагогічних методів. Він продовжується поряд із запланованими та проектними операціями, спрямованими на створення оптимальних умов для реалізації потенціалу учнів у навчанні (визначення рівня складності та спрямованості запропонованих для освоєння освітніх програм, підбір складу вчителів і т. п.).

Поліпшення якості у відповідності зі стандартами ISO має на увазі вживання заходів на всіх рівнях організації для підвищення ефективності та результативності різних видів діяльності або процесів, що дає додаткову вигоду як організації, так і її споживачам. Поліпшення якості - це те, що присутнє в будь-якій організації, установі з моменту початку їх діяльності й до її формального припинення.

Отже, управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, є предметним полем загальної теорії управління якістю в силу специфіки об'єкта (якість освітнього процесу, підготовки та підготовленості шкіл, учнів) новим управлінським підходом, покликаним розв'язати ряд протиріч у період інноваційного розвитку шкіл.

Ідеї управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ можна успішно реалізувати тільки на основі концепції, створеної з урахуванням вимог міжнародних стандартів якості ISO. При цьому важливо враховувати досягнення науки та

досвід створення комплексних систем управління якістю продукції, а також основні положення шкільної педагогіки які складають третю групу теоретико-методологічних положень управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

Третю групу теоретико-методологічних положень складають: загальні закономірності управління навчально-виховними закладами освіти; основні принципи та положення педагогічної кваліметрії, внутрішньошкільного управління, педагогічного менеджменту, управління адаптивною школою, теорії змісту освіти; деякі положення Національної доктрини розвитку освіти XXI століття.

При формуванні системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ слід враховувати загальні закономірності управління навчально-виховними закладами освіти охарактеризовані: Ф.Ф. Корольовим – як залежність оптимальності їх функціонування від чіткості підпорядкування діяльності всіх підсистем загальній меті; залежність об'єктивної необхідності взаємодії та взаємопроникнення всіх підсистем; наявність наукової організації підсистеми управління[4]; Ю.А. Конаржевським – як аналітичність управління (залежність наслідків діяльності від рівня аналітичності), доцільність управління (залежність ефективності управління від рівня доцільності управлінської діяльності); неперервність процесу управління; циклічність управління (залежність від неперервного характеру управління, що пов'язано з логікою функцій універсального управлінського циклу); ритмічність управління (взаємозв'язок між стабільністю ритму управління, організованістю керованої системи та наслідками її діяльності); пропорційність [6]; В.І. Пікельною – як єдність управління школою; поєднання централізації та децентралізації в управлінні; співвідносність керуючої і керованої систем; залежність кінцевого результату управлінської діяльності від повноти реалізації загальних (технологічних) функцій управління [11–12]; В.І. Масловим – як прогнозованість керівництва навчальними закладами; відповідність мети, змісту і технологій керівництва конкретно-історичному етапу розвитку суспільства; взаємовплив керуючої та керованої підсистем; компетентність

керівництва і результатів управління; оптимальне співвідношення стратегічного й оперативно-регулятивного керівництва; залежність ефективності керівництва системою від розвитку творчого потенціалу складу викладачів і тих, хто навчається; залежність ефективності керівництва від компетентності менеджерів; оптимальне співвідношення цілеспрямованих впливів підсистем управління; закономірність плановості та конкретного моделювання; зворотній зв'язок [7–8].

Велике методологічне значення для теорії та практики управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ мають основні принципи та положення педагогічної кваліметрії, внутрішньошкільного управління, педагогічного менеджменту, управління адаптивною школою, теорії змісту освіти.

Документом стратегічного значення є Національна доктрина розвитку освіти XXI століття [9]. Вона визначає загальну філософію освіти, пріоритети і принципи, основні напрями і механізми розвитку на першу чверть поточного століття. Принциповими в ній є положення про необхідність забезпечення рівного доступу до якісної освіти, утвердження новітніх інформаційних педагогічних технологій, мовних стратегій освіти. Українська освіта має стати орієнтованою на особистість, демократичною, конкурентоздатною у світовому освітньому просторі. Базуючись на національній ідеї українського державотворення, вона спрямована на утвердження національних інтересів, має здійснюватись впродовж життя, відповідати потребам особистості та суспільства, які постійно змінюються.

При створенні та впровадженні системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ слід дотримуватись таких положень Національної доктрини розвитку освіти XXI століття, як: запровадження нової етики управлінської діяльності, що базується на принципах взаємоповаги, позитивної мотивації; прозорість розроблення, експертизи, апробації та затвердження нормативно-правових документів; створення систем моніторингу ефективності управлінських рішень, їх впливу на якість освітніх послуг на всіх рівнях;

організація експериментальної перевірки та експертизи освітніх інновацій; підвищення компетентності управлінців усіх рівнів.

Отже, підсумовуючи слід зазначити, що засадами створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ виступає трирівнева методологія, яку складають:

1. Принципи діалектики, основні положення сучасної філософії освіти, філософії управління та якості, принципи гуманізму та демократизації.

2. Принципи і методи системного підходу, принципи теорії загального управління якістю (Total Quality Management), основні принципи і положення міжнародних стандартів ISO серії 9000.

3. Загальні закономірності управління навчально-виховними закладами освіти, основні принципи та положення педагогічної кваліметрії, внутрішньошкільного управління, педагогічного менеджменту, управління адаптивною школою, теорії змісту освіти та деякі положення Національної доктрини розвитку освіти XXI століття.

Викладені вище положення, ідеї, закономірності є вихідними для створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Література:

1. **Блауберг И.В.**, Становление и сущность системного подхода / И.В. Блауберг, Э.Г. Юдин. – М. : Наука, 1973. – 270 с.

2. **Герасимова Т.Е.** 14 постулатов Э. Деминга // Стандарты и качество. 1991. № 1. — С. 24—28.

3. **Гершунский Б.С.** Философия образования для XXI века // В поисках практико-ориентированных образовательных концепций – М. : Изд-во «Совершенство», 1998. – 608 с.

4. **Даниленко Л.** Інноваційний освітній менеджмент. Навчальний посібник – К. : Главник, 2006. – 144 с.

5. **Кремень В.Г., Пазиніч С.М., Пономарьов О.С.** Філософія управління: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. – К. : Знання України, 2007. – 360 с.
6. **Конаржевский Ю.К.** Что нужно знать директору школы о системах и системном подходе. – Челябинск : ЧГПИ им. А. Горького, 1986. – С. 54–56.
7. **Маслов В.И.** Система функциональных знаний директора общеобразовательной школы: Автореф. дисс. на соиск. уч. ст. д-ра пед. наук. – К., 1979. – 20 с.
8. **Маслов В.И.** Теория и методика организации непрерывного повышения квалификации руководителей школы. – К., 1990. – 258 с.
9. **Національна доктрина розвитку освіти у ХХІ столітті // Освіта України.** – 2001. – № 1. – С. 22–25.
10. **Пазенюк В.** Гуманістичний принцип сучасної філософії освіти // Філософія освіти. – 2005. – № 1 – С. 52–55.
11. **Пікельна В. С., Удод О. А.** Управління школою. – К. : Наук.-метод. об'єднання педагогічних інновацій “Альфа”, 1998. – 283 с.
12. **Пикельная В.С.** Теоретические основы управления / школоведческий аспект. – М. : Высшая школа, 1990. – 175 с.
13. **Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007.** – [Чинний від 2008-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с. – (Національний стандарт України).
14. **Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009.** – [Чинний від 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Національний стандарт України).
15. **Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT): ДСТУ ISO 9004:2001.** – [Чинний від 2001-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2001. – 44 с. – (Національний стандарт України).

16. **Фейгенбаум А.** Контроль качества продукции: Сокр. пер. с англ. – М. : Экономика, 1986 – С. 471.

17. **Хриков Є.М.** Управління навчальним закладом. – Київ, Знання, 2006. – 365 с.

Rybalchenko D.O.

The Methodological principles in the research of the problem of the management of the educational services' quality in the general educational establishment

In this article we have grounded The Methodological principles in the research of the problem the management of the educational services' quality in the general educational establishment

We have determinated three groups of the theoretical-methodological principles of the making and the introduction the system of the management of educational services in the general educational establishment

Key words: Methodological principles, the management of the educational services' quality, three groups of the theoretical-methodological principles

Відомості про автора:

Рибальченко Денис Олександрович – аспірант 1 року навчання Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Спеціальність – 13.00.06 (Теорія та методика управління освітою). Коло наукових інтересів – управління якістю освіти; створення систем управління якістю освіти.