

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД
„ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ТАРАСА ШЕВЧЕНКА”

РИБАЛЬЧЕНКО ДЕНИС ОЛЕКСАНДРОВИЧ

УДК 373. 014.6 : 005.6 (043. 3)

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У
ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

13.00.06 - Теорія та методика управління освітою

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано у Державному закладі „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”, Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор педагогічних наук, професор
Хриков Євген Миколайович,
Державний заклад „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”, завідувач кафедри державної служби, адміністрування та управління

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
Алфімов Валентин Миколайович,
Ліцей при Донецькому національному університеті, директор;

кандидат педагогічних наук, доцент
Мармаза Олександра Іванівна,
Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди,
Інститут післядипломної освіти,
заступник директора.

Захист відбудеться „17” квітня 2014 року о 13.00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 29.053.03 у Державному закладі „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” за адресою: 91011, м. Луганськ, вул. Оборонна, 2, ауд. 376.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Державного закладу „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”: 91011, м. Луганськ, вул. Оборонна, 2.

Автореферат розіслано 17 березня 2014 року.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради

О. Г. Сущенко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Якість освіти в сучасному світі є однією з провідних вимог соціокультурного й економічного розвитку, відіграє ключову роль у створенні єдиного Європейського освітнього простору й розглядається як ключовий чинник стабільності держави. На забезпеченні системного підвищення якості освіти на інноваційній основі наголошено й у Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012 - 2021 роки, де мірилом якості освіти стає не тільки обсяг знань, але й параметри особистісного, світоглядного, громадянського розвитку, що визначає її загальнолюдську й соціальну цінність. У такому контексті надання загальноосвітнім навчальним закладом якісних освітніх послуг можна розглядати як запоруку ефективності його діяльності та конкурентоспроможності на ринку праці.

У сучасних умовах вирішення проблеми якості все більше визначається людським чинником, на чому наголошено в концептуальних положеннях теорії загального управління якістю (Total Quality Management), а розроблення систем управління якістю на основі принципів міжнародних стандартів ISO серії 9000, системного та процесного підходів до управління дозволить досягати постійного вдосконалення процесу надання освітніх послуг, а також більш ефективно використовувати наявний кадровий, матеріально-технічний і фінансовий потенціал освітньої установи. Тому одним із можливих шляхів вирішення проблеми забезпечення успіху школи в конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері загальної освіти може бути створення системи управління якістю в загальноосвітньому навчальному закладі (ЗНЗ).

Різні аспекти проблеми ефективності управлінської діяльності в освіті досліджували К. Бабанський, В. Бегей, Є. Березняк, О. Василенко, Л. Даниленко, А. Єрмола, В. Зверева, Г. Капто, Ю. Конаржевський, В. Лазарев, В. Пікельна, П. Третьяков, Є. Хриков та ін.

Теоретичні й методичні засади управління якістю представлено в працях зарубіжних - Е. Демінга, Дж. Джурана, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, У. Шухарта та вітчизняних науковців, зокрема В. Андрущенко, О. Ануфрієвої, В. Беспалька, Є. Бутиліної, Л. Васильченко, В. Вікторова, Є. Владимирської, І. Гришиної, Г. Єльнікової, Б. Жебровського, І. Зязюна, Л. Калініної, В. Качалова, С. Клепко, Г. Ковальової, Є. Короткова, Т. Лукіної, В. Лунячека, В. Лутая, О. Мармази, В. Маслова, М. Островерхової, В. Пікельної, М. Поташника, С. Ракова, О. Савченко, С. Сисоевої, В. Сластьоніна, М. Слюсаревського, О. Субетто, Д. Хокера, Є. Хрикова, Г. Щекатунової та ін.

Проблему управління якістю освіти на державному рівні досліджували В. Васильєв, В. Зайчук, Г. Коротько, Т. Лукіна, В. Лунячек, та

ін. Окремим аспектам управління якістю освіти в загальноосвітньому навчальному закладі присвячено наукові розвідки В. Алфімова, В. Гуменюка (інноваційні підходи до ресурсного забезпечення управління якістю освіти), Ю. Жука (нормативні засади управління якістю освіти), В. Панасюка (моніторинг якості освіти) та ін.

Теоретичні засади особистісно зорієнтованого навчання та виховання як стратегічної умови забезпечення якості освіти обґрунтовано в працях Ш. Амонашвілі, І. Беха, О. Бондаревської, М. Кларіна, С. Подмазіна, В. Серикова та ін. Питання управління якістю освіти на основі нових інформаційних технологій та освітнього моніторингу досліджували Г. Єльнікова, В. Кальней, О. Касьянова, Д. Матрос, Н. Мельникова, Д. Полев, С. Шишов та ін.

Узагальнення результатів аналізу науково-педагогічної літератури з порушеної проблеми дало підстави для висновку, що досліджень, присвячених розв'язанню нагальних проблем управління якістю освітніх послуг у сучасному загальноосвітньому навчальному закладі, украй мало, а проблема створення системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах залишається поза увагою вітчизняних учених.

Аналіз сучасної теорії й практики управління загальноосвітнім навчальним закладом дозволив виявити низку *суперечностей*, зокрема, між: сучасною тенденцією зростання вимог до якості освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу та недосконалим станом теорії й практики його управління, що не забезпечує повною мірою умови для надання якісних освітніх послуг; поширенням у практиці управління вищими навчальними закладами систем управління якістю на засадах теорії загального управління якістю (Total Quality Management) та принципів міжнародних стандартів ISO серії 9000 і недостатньою розробленістю цього підходу в системі загальної освіти.

З огляду на соціальну й практичну значущість проблеми, її недостатню наукову розробленість визначено тему дослідження: **„Управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі”**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано відповідно до плану наукової роботи Державного закладу „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” в межах держбюджетної теми „Теоретичні основи управління навчальними закладами різного типу” (номер державної реєстрації 0101V001374). Тему затверджено Вченою радою ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” (протокол № 6 від 29.01.2010) й узгоджено в Міжвідомчій

раді з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 3 від 27.04.2010).

Об'єкт дослідження – управління загальноосвітнім навчальним закладом.

Предмет дослідження – система управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Мета дослідження – обґрунтувати та експериментально перевірити систему управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

В основу дослідження покладена **гіпотеза**, що ефективність управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі суттєво підвищиться за умови впровадження розробленої системи управління якістю, орієнтованої на вимоги споживачів, яка ґрунтується на положеннях теорії загального управління якістю (Total Quality Management) і процесного підходу, що передбачає управління ЗНЗ як керівництво ієрархічною мережею взаємопов'язаних процесів, забезпечене системою моніторингу якості, попередження виникнення невідповідностей.

Об'єкт, предмет, мета й гіпотеза дослідження зумовили постановку таких **завдань**:

1. Обґрунтувати методологічні підходи та методи дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

2. Уточнити понятійно-категоріальний апарат дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

3. Розробити критерії оцінки ефективності системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

4. Обґрунтувати систему управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ.

5. Експериментально перевірити систему управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Теоретико-методологічні засади дослідження становлять: основні принципи діалектики - об'єктивності, детермінізму, взаємодії, розвитку, єдності загального, одиничного, особливого; загальні положення теорії пізнання; положення філософії нестабільності (І. Пригожин, І. Стенгерс, Г. Хакен та ін.); загальні закономірності управління (А. Берг); системний підхід як спосіб пізнання педагогічних явищ (В. Афанасьєв, В. Блауберг, В. Дружинін, М. Каган, Е. Юдін та ін.); процесний підхід, основні положення синергетики (О. Князева, І. Пригожин, І. Стенгерс, Г. Хакен та ін.); положення теорії загального управління якістю (Total Quality Management); загальні принципи міжнародних стандартів ISO серії 9000; теорія внутрішньошкільного управління, сформульовані в її рамках принципи та закономірності (Ю. Конаржевський, В. Маслов, О. Моїсєєв,

В. Пікельна, М. Поташник, Т. Сорочан, Ю. Табаков, П. Третьяков, О. Хомерікі, Є. Хриков, Т. Шамова та ін.); основні принципи та положення педагогічної кваліметрії (Г. Азгальдов, О. Ануфрієва, Г. Дмитренко, Г. Єльнікова, І. Іщенко, О. Касьянова, Е. Литвиненко, П. Третьяков, І. Шалаєв та ін.).

З метою перевірки гіпотези й розв'язання окреслених завдань дослідження використано такі **методи**: *теоретичні* – аналіз та систематизація філософської, педагогічної, психологічної літератури, нормативних документів у галузі управління якістю освіти з метою вивчення стану розробленості проблеми, визначення науково-теоретичних засад управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, понятійно-категоріального апарату дослідження; моделювання для розробки теоретичної моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ; контент-аналіз ділової, нормативно-методичної документації для з'ясування специфіки управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ та визначення показників якості результатів надання освітніх послуг у ЗНЗ; *емпіричні*: спостереження, анкетування, тестування, бесіди, неформальне інтерв'ю, метод експертних оцінок для визначення впливу різних чинників на якість освітньої діяльності школи та визначення критеріїв оцінки ефективності управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ; вивчення й узагальнення практичного управлінського досвіду, педагогічний експеримент з метою перевірки ефективності розробленої системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі; *методи математичної статистики* для обробки результатів експерименту.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота здійснювалася в загальноосвітніх навчальних закладах Луганської області: ЗНЗ № 18 м. Северодонецька, ЗНЗ № 15 м. Гірське, ЗНЗ № 7 м. Золоте, ЗНЗ № 30 м. Первомайськ та гімназії смт Мілове.

Наукова новизна результатів дослідження полягає в тому, що: *вперше* теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено ефективність системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, зорієнтованої на вимоги споживачів, яка ґрунтується на положеннях теорії загального управління якістю (Total Quality Management), системного та процесного підходів до управління й побудована як мережа взаємопов'язаних процесів з надання освітніх послуг, функціонування якої забезпечено відповідною системою моніторингу якості, комплексом заходів з попередження виникнення невідповідностей у здійсненні основних та допоміжних процесів з надання освітніх послуг; *дістали подальшого розвитку* наукові уявлення про сутність системного та процесного підходів до управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі; наукові підходи до

використання основних положень міжнародних стандартів ISO серії 9000 в управлінні якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі; змістовні характеристики понять „якість”, „якість освіти”, „освітня послуга”, „управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ”; *удосконалено* методика діагностики ефективності управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, інструментарій оцінки рівня відповідності якості освітніх послуг вимогам споживачів.

Практична значущість результатів дослідження полягає в їхній достатній готовності до впровадження в практику управління загальноосвітнім навчальним закладом: розроблено документацію системи управління якістю (політика та цілі загальноосвітнього навчального закладу у сфері якості, Настанова з якості, методики процесів; задокументовано систему моніторингу основних і допоміжних процесів, систему виміру задоволеності споживачів якістю освітніх послуг, систему попередження виникнення невідповідностей процесів), що дозволяє організувати роботу з модернізації педагогічної системи загальноосвітніх навчальних закладів на засадах системного й процесного підходів відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Результати дослідження можуть бути використані в системі післядипломної освіти, у процесі підготовки й перепідготовки управлінських кадрів, самоосвітньої діяльності керівників та педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів. Розроблена ієрархічна мережа взаємопов'язаних процесів з надання освітніх послуг може бути використана керівниками загальноосвітніх навчальних закладів для побудови варіативних моделей управлінської діяльності, виходячи з місії навчального закладу, кадрових, фінансових та матеріально-технічних умов його освітньої діяльності, а критерії оцінки ефективності системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ можуть бути використані для самоаналізу в процесі атестації загальноосвітніх навчальних закладів.

Результати дослідження **впроваджено** в практику управлінської діяльності загальноосвітніх навчальних закладів Луганської області: ЗНЗ № 18 м. Северодонецька (довідка про впровадження № 103 від 22.05.2013), ЗНЗ № 15 м. Гірське (довідка про впровадження № 134 від 24.05.2013), ЗНЗ № 7 м. Золоте (довідка про впровадження № 123 від 23.05.2013), ЗНЗ № 30 м. Первомайська (довідка про впровадження № 107 від 30.05.2013) та гімназії смт Мілове (довідка про впровадження № 150 від 20.05.2013).

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження обговорювалися й отримали позитивну оцінку на науково-практичних конференціях різного рівня: *Міжнародних* - XXI Міжнародній науковій конференції студентів і молодих учених „Наука і вища освіта” (Запоріжжя, 2013), III International Scientific-Practical Internet-

Conference (Luhansk, 2013); *Всеукраїнських: „Актуальні проблеми педагогічної науки”* (Миколаїв, 2013); *Регіональних: „Створення системи управління якістю надання послуг у навчальних закладах та в органах державної влади і місцевого самоврядування: досягнення та перспективи”* (Луганськ, 2010), „Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика” (Луганськ, 2011, 2012), „Створення системи управління якістю адміністративних, соціальних та освітніх послуг: теорія та практика” (Луганськ, 2013).

Публікації. Результати та основні положення дисертаційної роботи висвітлено в 11 публікаціях, з них 4 – у наукових фахових виданнях.

Структура роботи. Дисертація складається зі вступу, двох розділів, висновків до них, загальних висновків, списку використаних джерел (373 найменування, з них 3 – іноземною мовою), 24 додатків на 120 сторінках, 11 рисунків, 12 таблиць. Загальний обсяг роботи - 351 сторінка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, визначено об’єкт, предмет, гіпотезу, мету й завдання, методи дослідження; розкрито методологічні й теоретичні засади, наукову новизну та практичне значення дисертаційної роботи; наведено відомості про апробацію та впровадження отриманих результатів.

У першому розділі – **„Теоретико-методологічні засади управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі”** – висвітлено методологічні підходи до дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, узагальнено результати наукових розвідок до обґрунтування теоретичних позицій та практичного досвіду розв’язання проблеми управління якістю освіти в загальноосвітньому навчальному закладі (ЗНЗ), уточнено сутність і зміст ключових понять дослідження.

При визначенні методологічних засад дослідження ми спиралися на структуру методологічного знання Е. Юдіна, який виділяє чотири його рівні: філософський, загальнонауковий, конкретно-науковий та технологічний. Відповідно до обраної логіки обґрунтовано методологію проведеного дослідження, філософський рівень якої склали принципи об’єктивності, детермінізму, взаємодії, розвитку, єдності загального, одиничного, особливого. Це дозволило встановити зв’язки між окремими процесами надання освітніх послуг, їхню ієрархію та послідовність здійснення. Загальнонауковий рівень дисертаційної роботи забезпечений провідними положеннями системного, процесного й синергетичного підходів, що дозволило обґрунтувати концептуальні засади створюваної системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Конкретно-науковий рівень

дослідження ґрунтувався на провідних положеннях теорії внутрішньошкільного управління, загального управління якістю (Total Quality Management), основних принципах міжнародних стандартів ISO серії 9000 та положеннях кваліметрії, що сприяло розробці теоретичної моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Технологічний рівень методології представлений сукупністю теоретичних і практичних методів дослідження, що забезпечило об'єктивність наукового пошуку, вирішення завдань дослідження й обробки отриманих результатів.

На основі аналізу стану теоретичної розробленості проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ виявлено найбільш значущі наукові розвідки й інформаційні джерела як базис для обґрунтування та практичного вирішення досліджуваного феномену, а саме: теорія внутрішньошкільного управління, сформульовані в її межах принципи, закономірності, розроблені та інтерпретовані методи й функції управління навчальними закладами, педагогічними об'єктами й процесами (Ю. Конаржевський, Ф. Корольов, Б. Коротяєв, В. Маслов, О. Орлов, В. Пікельна, Є. Хриков та ін.).

Для визначення критеріїв і показників оцінки якості в проєктованій системі управління якістю орієнтиром слугували роботи Т. Давиденко, Л. Жилияєвої, М. Поташника, П. Третьякова, Т. Шамова та ін.; конкретних кваліметричних процедур як засобів оцінки якості освіти – наукові розвідки Г. Азгальдова, О. Ануфрієвої, Г. Дмитренка, Г. Єльнікової, Е. Райхмана, О. Субетто та ін. Провідними нормативними документами в галузі загальної освіти стали державні стандарти в освіті, методичні матеріали щодо розробки процедур атестації, вимоги до ліцензування та акредитації в освіті, організації моніторингу якості освіти, її управлінського супроводу тощо.

Аналіз наукової літератури виявив відсутність єдиного підходу до визначення ключових понять дослідження. З урахуванням контексту дослідження, практичного управлінського досвіду уточнено сутність ключових понять дисертаційної роботи: „якість”, „якість освіти”, „освітня послуга”, серед яких базовою є категорія *якості*, яку розглядаємо як ступінь, відповідно до якого сукупність власних характерних особливостей продукції (послуги), процесу або системи задовольняє вимоги споживачів. У такому контексті під *якістю освіти* розуміємо ступінь, у якому сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу та її результату задовольняє освітнім потребам й очікуванням споживачів освітніх послуг, інших зацікавлених сторін, держави та суспільства загалом.

Освітню послугу відповідно до контексту дослідження розуміємо як нематеріальний результат взаємодії постачальника – освітньої установи та споживача, який досягається завдяки виконанню сукупності взаємопов'язаних процесів, що створюють додаткові цінності, здатні

задовольняти освітні потреби не тільки безпосередніх замовників і споживачів, а й інших зацікавлених сторін.

Застосування методу понятійно-термінологічного аналізу дозволило визначити провідне поняття дослідження - *управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі*, яке потлумачуємо як цілеспрямований, комплексний, скоординований вплив на освітній процес та його основні елементи, що передбачає встановлення політики та цілей у сфері якості, планування, контроль, забезпечення та поліпшення якості з метою досягнення найбільшої відповідності сукупності властивостей і характеристик його функціонування й результатів вимогам безпосередніх споживачів, а також інших зацікавлених сторін, держави та суспільства загалом.

Уточнення понятійно-термінологічного апарату дослідження дозволило визначити сутність і розкрити зміст діяльності з управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, а також уникнути полісемії термінів.

У другому розділі – **„Обґрунтування та експериментальна перевірка ефективності системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі”** – розроблено критерії оцінки ефективності системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ; висвітлено результати аналізу сучасного стану управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі; обґрунтовано систему управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі; представлено перебіг та результати констатувального й формувального експериментів.

На констатувальному етапі експерименту задля оцінювання реального стану управління школою визначено критерії оцінки управління якістю освітніх послуг, теоретичним підґрунтям яких слугували принципи міжнародних стандартів ISO серії 9000, а врахування провідних чинників впливу на якість освітніх послуг та експертних суджень дозволило надати критеріальній базі більшої об’єктивності.

У руслі викладеної логіки запропоновано такі критерії: лідерська роль керівника ЗНЗ, рівень його відповідальності та залучення до процесу управління якістю освітніх послуг; стан перебігу процесу надання освітніх послуг; стан управління ресурсами ЗНЗ; наявність у ЗНЗ системи моніторингу, аналізування та покращення якості освітніх послуг; рівень задоволеності учасників навчально-виховного процесу та інших зацікавлених сторін якістю освітніх послуг з відповідними показниками.

На нашу думку, запропоновані критерії є оптимальним поєднанням двох рівнів оцінювання якості освітньої діяльності загальноосвітніх навчальних закладів – зовнішнього й внутрішнього, що дозволяє отримати

об'єктивну оцінку ступеня задоволеності потреб замовника й споживача характером і якістю наданих освітніх послуг.

Ефективність управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ вимірювалася за чотирма рівнями: високий „А” - відповідає ідеальному стану управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ; достатній „В” - характеризується стабільністю функціонування керованої системи; критичний „С” - свідчить про значні недоліки в управлінні якістю освітніх послуг у ЗНЗ, що може призвести до небажаних наслідків; недостатній „D” - не забезпечує належного рівня надання освітніх послуг загальноосвітнім навчальним закладом, що потребує негайних змін в управлінні таким закладом.

У кількісному відношенні значення рівня ефективності управління якістю освітніх послуг встановлено таким чином: від 75% до 100% – високий рівень (А); від 50% до 74% – достатній (В); від 25% до 49% – критичний (С); нижче 24% – недостатній рівень (D).

У ході констатувального етапу педагогічного експерименту методом експертної оцінки виявлено вхідний рівень стану управління якістю освітніх послуг в експериментальних ЗНЗ. Отримані дані засвідчили наявність переважно критичного рівня „С” стану управління якістю освітніх послуг у цих навчальних закладах. Крім того, у них виявлено такі типові недоліки в управлінні якістю освітніх послуг: низький рівень відповідальності керівництва ЗНЗ в управлінні якістю освітніх послуг; відсутність чіткої сформульованої політики та цілей ЗНЗ у сфері якості; відсутність розподілу відповідальності та повноважень в управлінні якістю; низький рівень аналітичної діяльності з боку керівництва ЗНЗ; формальний підхід до формування варіативного складника навчального плану; нерозробленість системи моніторингу щодо визначення рівня задоволеності споживачів освітніх послуг та ін.

Узагальнення результатів констатувального експерименту дало підстави для висновку про коректність загальної гіпотези дослідження щодо доцільності розроблення системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Моделювання системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ відбувалося з дотриманням основних вимог до створення таких об'єктів: адекватність, універсальність, технологічність, повнота, інформативність, понятійна визначеність моделі; її спрямованість на інтенсифікацію функціонування досліджуваної системи та ін. (Н. Амінов, Т. Борова, В. Дахін, В. Докучаєва, В. Монахов, Г. Полякова, В. Ростовська, В. Штоф та ін.) та з урахуванням основних положень процесного й системного підходів, теорії загального управління якістю (TQM), міжнародних стандартів якості ISO серії 9000.

Під системою управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ розуміємо складну, соціальну, цілеспрямовану, динамічну, рефлексивну систему синергетичного типу в єдності організаційної структури, документації, процесів і ресурсів, необхідних для задоволення встановлених та очікуваних потреб замовників, споживачів освітніх послуг та інших зацікавлених сторін, засобом планування, контролювання, забезпечення й постійного поліпшення якості освітнього процесу.

В основу теоретичної моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ покладено ієрархічну мережу взаємопов'язаних процесів, яка складається з макропроцесів (перший рівень) та процесів (другий рівень). Процеси першого та другого рівня пов'язані з виконанням вимог ДСТУ ISO 9001:2009, інші процеси (підпроцеси й мікропроцеси) системи управління якістю освітніх послуг можуть бути деталізовані на рівні кожного окремого ЗНЗ з урахуванням специфіки та особливостей його освітньої діяльності.

Відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO 9001 ми визначили такі макропроцеси: відповідальність керівництва ЗНЗ, управління ресурсами навчального закладу, надання освітніх послуг, вимірювання, аналізування та покращення. Стратегічним орієнтиром у мережі процесів вважаємо макропроцес *відповідальність керівництва ЗНЗ*, який складається з низки процесів: розробка політики та встановлення цілей у сфері якості, розподіл відповідальності та повноважень за реалізацію процесів системи управління якістю освітніх послуг, планування системи управління якістю освітніх послуг, аналізування з боку керівництва ЗНЗ.

Оскільки „входом” для системи управління якістю освітніх послуг слугують вимоги замовників, споживачів та інших зацікавлених сторін, то вони є основою для планування й відповідно для подальшого надання освітніх послуг. У такому контексті макропроцес *надання освітніх послуг* становить сукупність елементів життєвого циклу освітньої послуги й призначений для забезпечення процесу її якісного надання. У структурі макропроцесу *надання освітніх послуг* виокремлено такі процеси: визначення та аналізування вимог до якості освітніх послуг, розробка навчальних планів, планування виховної роботи, реалізація навчальних планів, виховна та позаурочна робота з учнями. Допоміжними процесами для цього мікропроцесу, що забезпечують його стабільне функціонування, є процеси макропроцесу *управління ресурсами ЗНЗ*.

У пропонованій моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ увагу акцентовано на важливості отримання інформації про рівень задоволеності споживачів. Зворотний зв'язок забезпечується у відповідних макропроцесах - *відповідальність керівництва ЗНЗ* і *вимірювання, аналізування та покращення*. Результати процесу аналізування повинні слугувати основою для розробки пропозицій щодо вдосконалення самої

системи управління якістю й подальшого покращення якості освітніх послуг.

Якість формується на різних етапах надання освітньої послуги, тому система управління якістю охоплює всі стадії її життєвого циклу - від визначення та аналізування вимог споживачів до оцінки рівня їх задоволеності. Процеси життєвого циклу освітньої послуги є основними в системі управління якістю й складаються з процесів визначення та аналізування вимог до якості освітніх послуг, розробки навчальних і виховних планів, а також процесів їх реалізації. З метою забезпечення здійснення основних процесів у системі управління якістю визначено допоміжні процеси – процеси управління кадровими, фінансовими, матеріальними та інформаційно-методичними ресурсами ЗНЗ.

Складовою частиною основних і допоміжних процесів системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ є моніторинг - вимірювання параметрів їх функціонування на відповідність установленим вимогам, прийняття на цій основі управлінських рішень та здійснення попереджувальних і коригувальних дій. Коригування та попередження відбувається в разі виникнення невідповідності – ситуація, при якій процес не виконує встановлених для нього вимог. Коригувальні й попереджувальні дії є складниками процесу покращення якості та здійснюються адекватно наслідкам виявлених або потенційних невідповідностей.

Отже, запропонована модель системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ об'єднує концепції забезпечення якості з ідеями безперервного поліпшення якості освітніх послуг на основі вимог їхніх замовників, споживачів та інших зацікавлених сторін і становить єдність загального - створення умов для ефективного управління загальноосвітнім навчальним закладом та одиничного - створення умов для ефективного управління якістю освітніх послуг.

Метою формувального експерименту була апробація розробленої системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ і оцінка її ефективності на базі ЗНЗ № 18 м. Северодонецька (Е ЗНЗ 1) та гімназії смт Мілове (Е ЗНЗ 2) Луганської області. Управління якістю освітньої діяльності у контрольних ЗНЗ: № 15 м. Гірське (К ЗНЗ 1), № 7 м. Золоте (К ЗНЗ 2), № 30 (К ЗНЗ 3) м. Первомайська Луганської області здійснювалося в традиційному режимі.

Під час дослідження в діяльність експериментальних ЗНЗ упроваджено такі складові елементи системи управління якістю освітніх послуг, як: ієрархічна мережа взаємопов'язаних процесів з надання освітніх послуг; документація системи управління якістю освітніх послуг (політика та цілі ЗНЗ у сфері якості, Настанова з якості, документовані методики процесів, посадові інструкції та ін.); система моніторингу якості надання освітніх послуг; система виміру задоволеності замовників, споживачів та

інших зацікавлених сторін якістю освітніх послуг; система попередження виникнення невідповідностей; Рада з управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Після впровадження в експериментальних ЗНЗ розробленої системи управління якістю освітніх послуг повторне оцінювання рівня ефективності управління якістю освітніх послуг у експериментальних ЗНЗ виявило позитивну динаміку за кожним з критеріїв. Найсуттєвіші зрушення зафіксовано за тими критеріями, відносно яких цілеспрямовано здійснювалося управління якістю.

Так, у кількісному вимірі в експериментальних ЗНЗ найбільше змінилися оцінки за такими критеріями: рівень відповідальності керівництва ЗНЗ у сфері управління якістю освітніх послуг (з 16% до 66% у Е ЗНЗ 1; відповідно з 8% до 58% - у Е ЗНЗ 2) та рівень сформованості в ЗНЗ системи вимірювання, моніторингу, аналізування та покращення якості освітніх послуг (з 22% до 66% у Е ЗНЗ 1 та з 11% до 66% у Е ЗНЗ 2).

Відбувся також перехід з критичного рівня „С” на достатній рівень „В” і в Е ЗНЗ 1, а в Е ЗНЗ 2 зросло значення критерію „Задоволеність споживачів освітніх послуг та працівників ЗНЗ”. За іншими критеріями також відмічається певне покращення результатів.

За результатами повторного оцінювання в Е ЗНЗ 1 та в Е ЗНЗ 2 загальний рівень оцінки змінився з критичного „С” на достатній „В” (табл. 1).

Таблиця 1

Порівняння ефективності управління якістю освітніх послуг у експериментальних ЗНЗ за вхідною та вихідною діагностикою

Критерії	Рівень ефективності			
	Е ЗНЗ 1		Е ЗНЗ 2	
	Вхід.	Вихід.	Вхід.	Вихід.
1.Лідерська роль керівника ЗНЗ	D	B	D	B
2.Стан перебігу процесу надання освітніх послуг	B	B	C	B
3.Стан управління ресурсами ЗНЗ	C	B	C	B
4.Наявність у ЗНЗ системи моніторингу	D	B	D	B
5.Рівень задоволеності споживачів	C	B	C	B
Загальний рівень	C	B	C	B

Доведено, що в експериментальних ЗНЗ після впровадження системи управління якістю спостерігається позитивна динаміка ефективності управління якістю освітніх послуг за всіма критеріями.

Контрольне оцінювання рівня ефективності управління якістю освітніх послуг у К ЗНЗ 1, К ЗНЗ 2, К ЗНЗ 3 засвідчило, що в ході

формування експерименту в цих навчальних закладах підвищилися оцінки за окремими показниками, але загальна оцінка не набула суттєвих змін. Так, порівняння підсумкових значень P_e (рівень ефективності управління якістю) до та після експерименту засвідчило, що в Е ЗНЗ 1 та Е ЗНЗ 2 рівень ефективності зріс відповідно на 30% та 28%. У контрольних школах – К ЗНЗ 1, К ЗНЗ 2, К ЗНЗ 3 не зафіксовано значних зрушень. Вихідне оцінювання показало динаміку зростання P_e відповідно на 1%, 3%, 2%. Отримані результати оцінки ефективності управління якістю освітніх послуг Е ЗНЗ та К ЗНЗ свідчать про ефективність запропонованої моделі управління якістю освітніх послуг та доцільність здійснених під час експерименту заходів, що підтверджує гіпотезу дослідження (див. рис.).

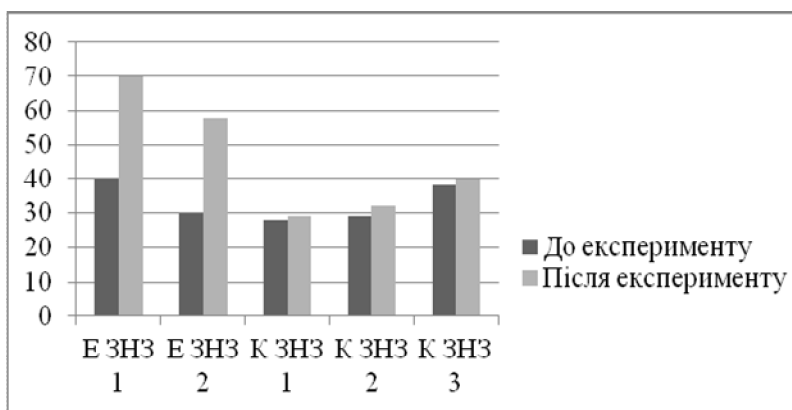


Рис. Динаміка зміни рівня ефективності управління якістю освітніх послуг в експериментальних та контрольних ЗНЗ

Достовірність різниці й статистичну значущість результатів експериментальної роботи підтверджено розрахунками за критерієм Стьюдента та Вілкоксона. Результати порівняння за критерієм Вілкоксона збігаються з результатами порівняння за критерієм Стьюдента: відмінності є суттєвими в порівнянні двох експериментальних ЗНЗ на рівні 0,001 до та після експерименту, а при порівнянні трьох контрольних ЗНЗ значущих відмінностей не спостерігалось.

ВИСНОВКИ

1. У дисертації наведено теоретичне узагальнення й нове вирішення наукової проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі на засадах теорії загального управління якістю (Total Quality Management), міжнародних стандартів ISO серії 9000, процесного та

системного підходів до управління, що дало змогу виявити можливості оптимізації управління освітнім процесом на рівні загальноосвітнього навчального закладу, привести його у відповідність з єдиною стратегією управління якістю надання освітніх послуг у багатоступеневій системі освіти з урахуванням сучасних вимог.

2. Визначено та обґрунтовано теоретико-методологічні засади дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі з опорою на чотирирівневу структуру методологічного знання, згідно з логікою якого філософський рівень наукового пошуку забезпечили принципи об'єктивності, детермінізму, взаємодії, розвитку, єдності загального, одиничного, особливого, що дозволило встановити зв'язки між окремими процесами надання освітніх послуг, їх ієрархію та послідовність здійснення.

Провідні положення системного, процесного й синергетичного підходів покладено в основу концептуальних засад створюваної системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ, а положення теорії внутрішньошкільного управління, загального управління якістю (Total Quality Management), основні принципи міжнародних стандартів ISO серії 9000 та кваліметрії слугували орієнтирами для розробки теоретичної моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. Технологічний рівень методології представлений сукупністю теоретичних і практичних методів дослідження, що забезпечило об'єктивність результатів наукового пошуку й вирішення завдань дослідження.

3. На підставі аналізу стану розробленості проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ виявлено найбільш значущі наукові розвідки та інформаційні джерела, нормативні документи в галузі загальної освіти (державні стандарти, вимоги до ліцензування та акредитації в освіті, організації моніторингу якості освіти, її управлінського супроводу) як базис для уточнення понятійно-категоріального апарату дослідження, визначення його ключових термінів. У ході дослідження уточнено сутність базового поняття *якість*, його похідних - *якість освіти* та *освітня послуга*, а також провідного поняття досліджуваної проблеми *управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі*, потлумачене як цілеспрямований, комплексний, скоординований вплив на освітній процес, його основні елементи, що передбачає встановлення політики та цілей у сфері якості, планування, контроль, забезпечення та поліпшення якості з метою досягнення найбільшої відповідності сукупності властивостей і характеристик його функціонування й результатів вимогам безпосередніх споживачів, інших зацікавлених сторін, держави та суспільства загалом.

4. З урахуванням провідних чинників впливу на якість освітніх послуг та експертних суджень визначено критерії оцінки управління якістю освітніх

послуг, теоретичним підґрунтям яких слугували принципи міжнародних стандартів ISO серії 9000, що дозволило надати критеріальній базі більшої об'єктивності. Запропоновано такі критерії: лідерська роль керівника ЗНЗ, рівень його відповідальності та залучення до процесу управління якістю освітніх послуг; стан перебігу процесу надання освітніх послуг; стан управління ресурсами ЗНЗ; наявність у ЗНЗ системи моніторингу, аналізування та поліпшення якості освітніх послуг; рівень задоволеності учасників навчально-виховного процесу та інших зацікавлених сторін якістю освітніх послуг з відповідними показниками.

Визначені критерії відображають оптимальне поєднання двох рівнів оцінювання якості освітньої діяльності загальноосвітніх навчальних закладів – зовнішнього й внутрішнього, що дозволяє отримати об'єктивну оцінку ступеня задоволеності потреб замовника й споживача характером і якістю наданих освітніх послуг.

5. Моделювання системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ відбувалося з дотриманням основних вимог до створення моделей: адекватність, універсальність, технологічність, повнота, інформативність, понятійна визначеність моделі; її спрямованість на інтенсифікацію функціонування досліджуваної системи тощо та з урахуванням основних положень процесного й системного підходів, теорії загального управління якістю (TQM), міжнародних стандартів якості ISO серії 9000. Під *системою управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ* розуміємо складну, соціальну, цілеспрямовану, динамічну, рефлексивну систему синергетичного типу в єдності організаційної структури, документації, процесів і ресурсів, необхідних для задоволення встановлених та очікуваних потреб замовників, споживачів освітніх послуг, інших зацікавлених сторін, засобом планування, контролювання, забезпечення та постійного поліпшення якості освітнього процесу.

В основі теоретичної моделі системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ - ієрархічна мережа взаємопов'язаних процесів, яка складається з макропроцесів (перший рівень) та процесів (другий рівень). Інші процеси (підпроцеси й мікропроцеси) системи управління якістю освітніх послуг можуть бути деталізовані на рівні кожного окремого ЗНЗ з урахуванням специфіки та особливостей його освітньої діяльності.

6. На завершальному етапі експериментальної перевірки ефективності системи управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ на основі зіставлення отриманих даних, їхнього кількісного та якісного аналізу виявлено позитивну динаміку за всіма визначеними критеріями. Достовірність різниці й статистичну значущість результатів експериментальної роботи підтверджено розрахунками за критерієм Стьюдента та Вілкоксона.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗНЗ. До перспективних напрямів дослідження можна віднести проблему формування готовності керівників шкіл до управління якістю освітніх послуг.

Основні положення дисертації висвітлено в таких публікаціях автора:

1. **Рибальченко Д. О.** Методологічні засади створення та впровадження системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі [Електронний ресурс] / Д. О. Рибальченко // Наук. вісн. Донбасу. – 2011. – № 3(15). – Режим доступу до журн. : http://almamater.luguniv.edu.ua/magazines/elect_v/NN15/11rdoznz.pdf

2. **Рибальченко Д. О.** Процесний підхід до створення системи управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі / Д. О. Рибальченко // Гуманіт. вісн. ДВНЗ „Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди” – Дод. 1 до Вип. 27, Т. VIII(41) : темат. вип. „Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору”. – К. : Гнозис, 2012. – С. 707 – 713.

3. **Рибальченко Д. О.** Нормативно-правове забезпечення управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі / Д. О. Рибальченко // Освіта і управління. – 2012. – Т. 15. - № 4. – С. 25 – 28.

4. **Рибальченко Д. О.** Тенденції розвитку управління загальноосвітніми навчальними закладами в Україні / Д. О. Рибальченко // Наук. вісн. Ужгород. нац. ун-ту. Сер. : „Педагогіка. Соціальна робота”. – 2013. - № 26. – С. 181 - 184.

5. **Рибальченко Д. О.** Основні положення формування системи управління якістю освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу: матеріали науково-практичної конференції / Д. О. Рибальченко // Створення системи управління якістю надання послуг у навчальних закладах та в органах державної влади і місцевого самоврядування: досягнення та перспективи : матеріали регіональної наук.-практ.конф. (м. Луганськ, 14 квіт. 2010 р.) / М-во освіти і науки України, Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ : Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2010. – С. 187 – 194.

6. **Рибальченко Д. О.** Сучасний стан дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі: матеріали науково-практичної конференції / Д. О. Рибальченко //

Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика : матеріали регіональної наук.-практ. конф., (м. Луганськ, 21 квіт. 2011 р.) / М-во освіти і науки України, Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ : Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2011. – С. 232 - 243.

7. **Рибальченко Д. О.** Еволюція основних принципів менеджменту якості та їх використання в освітніх системах / Д. О. Рибальченко // Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика : матеріали наук.-практ. конф. (м. Луганськ, 19 квіт. 2012 р.) / М-во освіти і науки України, Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ : Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2012. – С. 233 - 243.

8. **Рибальченко Д. О.** Чинники формування якості освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі / Д. О. Рибальченко // Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика : матеріали наук.-практ. конф. (м. Луганськ, 18 квіт. 2013 р.) / М-во освіти і науки України, Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ : Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2013. – С. 149 - 154.

9. **Rybalchenko D. O.** Method of determining the level of preparedness the director of comprehensive school for quality management / D. O. Rybalchenko // Scientific Youth: Education and Science. III International Scientific-Practical Internet-Conference. (February, 2013). – Luhansk : SI „LNU”, 2013. - P. 213 - 216.

10. **Рибальченко Д. О.** Нова парадигма управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі / Д. О. Рибальченко // Актуальні проблеми педагогічної науки : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. заоч. конф. (м. Миколаїв, 11 – 12 берез. 2013 р.) / Всеукр. громадське об'єднання „Нова Освіта”. – Миколаїв, 2013. – С. 79 - 80.

11. **Рибальченко Д. О.** Особливості управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі / Д. О. Рибальченко // Наука і вища освіта : тези доп. XXI Міжнар. наук. конф. студ. і молодих учених у 2-х т. (м. Запоріжжя, 18 квіт. 2013 р.) / Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя : КПУ, 2013. – Т. 1. – С. 327 - 328.

Анотації

Рибальченко Д. О. Управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю – 13.00.06 – теорія та методика управління освітою. –

Державний заклад „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”. – Луганськ, 2014.

Дисертацію присвячено проблемі управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі. У роботі окреслено основні підходи до управління якістю освіти в педагогічній теорії й практиці, визначено сутність управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, розроблено критерії оцінки стану управління якістю освітніх послуг у школі. На засадах системного і процесного підходів, основних положень теорії загального управління якістю (Total Quality Management) та міжнародних стандартів якості ISO серії 9000 розроблено й експериментально перевірено систему управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі, побудовану як мережа взаємопов'язаних процесів з надання освітніх послуг, а її функціонування забезпечено відповідною системою моніторингу якості, комплексом заходів з попередження виникнення невідповідностей у здійсненні основних та допоміжних процесів з надання освітніх послуг.

Ключові слова: якість, якість освіти, освітня послуга, управління якістю освітніх послуг, система управління якістю освітніх послуг у загальноосвітньому навчальному закладі.

Рыбальченко Д. А. Управление качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата педагогических наук по специальности – 13.00.06 – теория и методика управления образованием. Государственное учреждение „Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко”. – Луганск, 2014.

Диссертация посвящена проблеме управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении. В работе представлено теоретическое обобщение и практическое решение научной проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении. Теоретически обоснована и экспериментально проверена система управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении, разработанная на принципах теории всеобщего управления качеством (Total Quality Management), международных стандартов ISO серии 9000, процессного и системного подходов к управлению и спроектированная как сеть взаимосвязанных иерархических процессов, функционирование которой обеспечено системой мониторинга качества. Комплексом мер по предупреждению возникновения несоответствий в осуществлении основных и вспомогательных процессов по оказанию образовательных услуг.

Обоснованы теоретико-методологические принципы исследования проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении, что позволило определить концептуальные основы создания системы управления качеством, установить связи между отдельными процессами предоставления образовательных услуг, их иерархию и последовательность, теоретически разработать модель системы управления качеством образовательных услуг, а также обеспечить объективность научного поиска, решения заданий исследования и обработки полученных результатов.

На основе анализа состояния теоретической разработанности проблемы управления качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении выявлены наиболее значимые научные исследования и информационные источники как базис для обоснования и практического решения исследуемого феномена: теория внутришкольного управления, сформулированные в ее рамках принципы, закономерности, разработанные и интерпретированные методы и функции управления учебными заведениями, педагогическими объектами и процессами; разработанность в научной литературе проблемы критериев и показателей оценки качества образования; конкретные квалиметрические процедуры как средства оценки качества образования; нормативные документы в отрасли общего образования; государственные стандарты образования; методические материалы по разработке процедур аттестации; требования к лицензированию и аккредитации в образовании, организации мониторинга качества образования, его управленческого сопровождения.

Разработаны критерии оценки эффективности управления качеством образовательных услуг, по которым можно объективно оценить фактическое состояние управления школой: лидерская роль руководителя школы, уровень его ответственности и вовлеченности в процесс управления качеством образовательных услуг; состояние хода процесса предоставления образовательных услуг; состояние управления ресурсами школы; наличие системы мониторинга; уровень удовлетворенности участников учебно-воспитательного процесса и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг.

Проведенный педагогический эксперимент выявил позитивную динамику эффективности управления качеством образовательных услуг в школе. Достоверность разницы и статистическая значимость результатов экспериментальной работы подтверждена расчетами по критериям Стьюдента и Вилкоксона.

Ключевые слова: качество, качество образования, образовательная услуга, управление качеством образовательных услуг, система управления

качеством образовательных услуг в общеобразовательном учебном заведении.

Rybalchenko D. O. Management by quality of educational services in general educational establishment. – Manuscript.

Thesis for the Candidate of Pedagogical Sciences Degree in specialty – 13.00.06 – Theory and methodology of management education. – State Institution „Luhansk Taras Shevchenko National University”. – Luhansk, 2014.

The research is devoted to the problem of the management of educational services quality in general educational establishment. The paper outlines the main approaches to the quality management of education in educational theory and practice, the essence of quality management of educational services in secondary schools is determined, the evaluation criteria of the quality management condition of educational services at the school are worked out. On the basis of systemic and processual approaches, the basic provisions of the general quality management theory (TQM) and international standards of quality (ISO series 9000), was elaborated and experimentally tested the system of educational services quality in general educational establishment, built as a network of interrelated processes in realization of educational services, and its functioning is ensured by the appropriate system of quality monitoring, a set of measures in prevention of irregularities arising in the implementation of the main and secondary processes in provision of educational services.

Key words: quality, quality of education, educational service, the management of educational services quality, the system of educational services management quality.

Підписано до друку 14.03.2014 р. Формат 60x84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк ризографічний.
Умовн. др. арк. 0,9. Тираж 100 прим. Зам. №

Видавець і виготовлювач
Видавництво Державного закладу
„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”
вул. Оборонна, 2. м. Луганськ, 91011. тел./факс: (0642) 59-03-20.
e-mail: alma-mater@list.ru
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.