

provides content of the educational service, forms and methods of educational work and the training of the staff for this service. The State is also the Customer of the service while the non-educational system makes the practical work over the service provision (Executor); 2) non-formal educational system itself is the Customer and the Executor of the educational service while the State and the authorities of the formal education certify the results for further usage; 3) non-formal educational authorities are the part of the general vertical of educational establishments in the country and the compulsory stage of gaining education process. This system does not compete with educational institutions of formal education, but complements them.

Conclusion. *In the new conditions, the principles and methods of non-formal education are much more adapted to modern conditions, modern technologies, to the dynamics of today. The system of non-formal education in Israel is time-tested and has gone a long way of development, which began long before the state itself, and today it is seen as one of the most advanced non-formal educational systems in the world. Its advantages include organic interaction with the system of formal education, the existence of forms and methods that meet the needs of both society in general and representatives of all age, social, and professional sectors of the population in particular, focus on the prompt solution of specific economic and social problems of the modern Israeli society with a stress on national self-identification, traditional values, etc.*

Key words: *informal education; formal education; teaching staff; training gear; educational authority; Israel; supervisor; instructor; coordinator; volunteer.*

*Одержано редакцією 21.11.2016
Прийнято до публікації 01.12.2016*

УДК 37.014.55: 004.9

КУЛИК Олена Єгорівна,

здобувач наукового ступеня кандидата педагогічних наук при кафедрі управління навчальними закладами та педагогіки вищої школи УМО АПНУ, начальник відділу освіти, молоді та спорту Чаплинської районної державної адміністрації, Україна

ВИЗНАЧЕННЯ СИСТЕМИ ІНДИКАТОРІВ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАГАЛЬНООСВІТНІМИ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ

Анотація. *На основі аналізу міжнародних (OECD, WEU, ООН, ЮНЕСКО) і національних систем індикаторів (Польщі, України, Румунії, США), за допомогою яких можна оцінити розвиток системи освіти, виділено критерії, яким повинна відповідати система показників якості освіти. На основі цього автором визначено систему освітніх індикаторів для оцінювання якості надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами, які класифіковано в сім основних груп. Здійснено аналіз ключових дефініцій дослідження і сформульовано оригінальні визначення таких понять, як «якість», «якість освіти», «освітня послуга», «якість освітніх послуг» та «індикатори освітніх послуг».*

Ключові слова: *якість; якість освіти; якість освітніх послуг; освітня послуга; ключові індикатори освітніх послуг; національна система індикаторів; критерії; загальноосвітні навчальні заклади.*

Постановка проблеми. Поліпшення якості освіти і рівний доступ до неї є одним із головних завдань сучасної державної політики в галузі освіти, національним пріоритетом і передумовою національної безпеки держави, умовою реалізації права

громадян на освіту [1]. В Україні планомірно здійснюються заходи, що спрямовані на послідовне реформування всієї освітньої галузі, підвищення її якості й конкурентноздатності відповідно до сучасних суспільно-економічних викликів і світових глобалізаційних процесів [2].

Такий соціальний вибір не випадковий, оскільки пов'язаний із геополітичною конкуренцією між країнами, зокрема в царині інтелектуальних ресурсів, адже в інформаційному суспільстві якість освіти є головним аргументом у забезпеченні такого рівня життєвої й професійної компетентності людини, розвитку людського потенціалу, який би задовольняв, насамперед, потреби особистості, суспільства і держави. За окремими оцінками, проблему якості освіти нині пов'язують із розбудовою нової, інформаційної цивілізації XXI ст. [3].

Формування інформаційного суспільства як необхідна умова формування конкурентоспроможності держави вимагає від системи освіти орієнтації на використання в управлінському й освітньому процесах ІТ-технологій, оскільки вони відіграють спонукальну роль у забезпеченні інноваційного розвитку суспільства. Для адекватного реагування на зміни ринку освітніх послуг необхідна система управління якістю, основною метою якої є орієнтація на кінцевих споживачів: виявлення їхніх вимог, оцінювання ступеня відповідності якості освітніх послуг і потреб ринку.

З метою створення системи управління якістю надання освітніх послуг на основі ІТ-технологій проведемо аналіз розгляду даної проблеми науковцями і визначимо систему індикаторів, яка забезпечить оцінювання якості надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання якості освіти висвітлено у працях цілої плеяди відомих учених [2–14]. На філософському рівні питання якості освіти висвітлено в працях таких науковців, як І. Зязюн, А. Субетто; у загальній педагогіці – Ю. Бабанський, В. Загвазінський, М. Скаткіна; з погляду початкової освіти та підготовки педагога – О. Савченко; на засадах формування освітнього середовища – М. Поташник; як тотожне поняттю «якість знань» – І. Лернер, Т. Шамова, Т. Давиденко, А. Моїсеєв, В. Беспалько; як основа управлінської діяльності – О. Конаржевський, В. Маслов, В. Панасюк. Учені не дотримуються єдиної думки у визначенні поняття «якість освіти». Так, М. Поташник розглядає «якість освіти» як «співвідношення мети і результату». В. Полянський уважає, що якість засвідчує передусім результат освіти, а А. Моїсеєв підкреслює, що якість має задовольняти потреби учнів, суспільства, замовників на освіту. Такі вчені, як А. Субетто, С. Шишов, Л. Третяков, Т. Шамова розглядають її в єдності процесуального і результативного складників. Остання позиція в розумінні якості освіти, на нашу думку, є більш виправданою. Ми погоджуємося з тим, що якість результату освіти вчені визначають через певний рівень розвитку особистості.

В. Полянський визначає «якість освіти» через її здатність задовольняти соціальні потреби у формуванні й розвитку особистості в аспекті її навченості, вихованості, відбиття соціальних, культурних і фізичних якостей. На думку П. Третякова і Т. Шамової, говорячи про якість освіти, потрібно мати на увазі рівноправність потреб особистості й суспільства, цільові пріоритети, прогнозованість процесу і результату як її складників.

На підставі проведеного аналізу праць науковців ми пропонуємо таке визначення «якості освіти» – це ступінь задоволення освітніх потреб особистості, суспільства і держави. Натомість якість освіти вказує на відповідність рівня підготовки і компетентності педагогічних працівників та рівня навчальних досягнень учнів чинним освітнім стандартам і програмам.

Проблема якості освіти пов'язана з проблемою освітніх послуг і є однією з ключових для системи освіти кожної країни. Говорячи про якість освітніх послуг необхідно визначитися з самою освітньою послугою та ринком освітніх послуг (РОП).

Т. Оболенська визначає «освітню послугу» як специфічний товар, що задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання у професійній діяльності [5]. С. Ніколаєнко вважає, що «освітні послуги» – це нематеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок [6]. І. Каленюк доводить, що «освітні послуги» або продукт освітньої діяльності є результатом здійснення різноманітної (педагогічної, наукової, організаційно-управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей і всього суспільства [7]. Д. Плинокос, на нашу думку, дає найбільш ємне і вдале визначення «освітньої послуги» як комплексу заходів освітнього характеру, у процесі здійснення якого відбувається передача певного масиву знань, інформації, умінь, навичок від власника (виробника знань) до отримувача (споживача знань), що здійснюється на компенсаційній основі за рахунок зацікавленої в отриманні знань сторони [8].

Виходячи з викладеного ми можемо сформулювати визначення поняття «освітньої послуги» як інтелектуального товару (специфічні соціальні блага), що виробляється і передається у процесі тісної взаємодії між виробником і споживачем для задоволення потреб як особистості, так і держави.

Мета статті – визначити систему індикаторів для оцінювання якості системи освіти.

Виклад основного матеріалу. Для забезпечення якості освітніх послуг необхідно визначити певні показники (критерії) для їх оцінювання й характеристики. Для того, щоб показники мали здатність кількісно характеризувати ту чи ту ознаку або властивість критерію, вводять так звані індикатори – числа і величини, що дають змогу виміряти і порівняти показники різних об'єктів оцінювання. Тобто індикатори – це кількісно виражені показники. Ними можуть бути статистичні дані й параметри кваліметричних вимірювань (оцінки бальних шкал, середні значення, досягнуті рівні), дані безпосередніх вимірювань певної ознаки чи властивості, процентні відношення, питома частка.

Найпоширеніше визначення індикатора як показника, оскільки «indicator» у перекладі з англійської та латини – «показник». В електриці індикатор – електричний вимірювальний прилад, за допомогою якого можна відрізнити фазовий дріт від нульового заземлення [13]. В економіці «індикатор» – це орієнтований економічний показник, вимірювання, що дає змогу певною мірою передбачити, у якому напрямі слід очікувати розвиток економічних процесів [14]. Індикатором соціально-економічного стану регіону є числова статистична інформація про відхилення поточного значення показника, що оцінює стан регіону, від базового значення цього показника. У навігації існує індикатор курсу, який визначається як безперервна автоматична індикація місця перебування і курсу на навігаційній карті (на моніторі).

На основі проведеного аналізу підсумовуємо, що «індикатор» – це показник, якому повинні бути притаманні такі якості, за допомогою яких можна було б визначати, відрізняти, контролювати, вимірювати, певною мірою передбачати і надавати інформацію про стан системи.

Індикатори є результатом наукового обговорення способів міжнародного вимірювання стану освіти на даний момент. За допомогою індикаторів отримують інформацію про розвиток системи освіти, результативність навчального процесу, фінансування освіти і людські ресурси. Застосування освітніх індикаторів дозволяє кількісно оцінити функціонування системи освіти, що показує де знаходиться та чи та країна щодо розвитку освіти. Це дає можливість коригувати визначені проблеми при проведенні порівняльного аналізу або констатувати той факт, що освіта даної країни є однією з кращих. Наприклад, в освітній системі Євросоюзу для визначення якості освіти виділено 16 індикаторів, які об'єднано в чотири групи, що характеризують головні сфери якості, які скомпоновані в табл.1:

Основні групи індикаторів якості освіти в Євросоюзі

Група 1	Індикатори рівня досягнень (з математики, читання, природничих наук, інформаційних і комунікаційних технологій, іноземних мов, уміння вчитися самостійно, суспільствознавства).
Група 2	Індикатори успіху і переходу (кількість учнів, котрі кинули школу, котрі здобули повну середню освіту, навчаються в закладах вищої освіти).
Група 3	Індикатори моніторингу шкільної освіти (оцінювання й управління шкільною освітою, участь батьків в освітньому процесі).
Група 4	Індикатори ресурсів і структури (освіта і підготовка вчителів, охоплення дошкільною освітою, кількість учнів, що припадає на один комп'ютер, освітні витрати на одного учня).

Організацією з економічного співробітництва й розвитку (ОЕСД) розроблено систему показників, що об'єднані у три групи: контекст освіти (демографічний і соціально-економічний); витрати, ресурси і шкільні процеси; результати освіти. Показники ОЕСД використовуються для проведення аналізу освітніх систем різних країн.

Для країн не членів OECD через Світову програму Індикаторів Освіти (WEI) у співробітництві з ЮНЕСКО розроблено свою систему індикаторів освіти, щоб мати можливість порівнювати їх з індикаторами ОЕСД. У цій системі індикаторів виділено шість основних груп, якими охоплено всі освітні напрями. Кожен напрям описується відповідними даними, які дають можливість провести детальний аналіз і зробити відповідні висновки.

Міжнародною організацією ЮНЕСКО для порівняльного аналізу розвитку освіти в тому чи тому регіоні розроблено також систему показників. Вони класифіковані в п'ять регіональних таблиць і двадцять таблиць за країнами згідно з відповідними напрямками: освітні досягнення й писемність дорослого населення, викладацький склад, показники якості освіти, фінансові витрати на освіту, національні системи освіти, дані про подальше навчання після середньої освіти.

ООН також визначено системи індикаторів для оцінювання якості функціонування системи освіти, де один із індикаторів – це індекс людського розвитку (ІЛР – HRD), який ще названо рівнем життя і розвитку держави. Визначається ІЛР як середній індекс тривалості життя, рівня освіти та відповідного валового внутрішнього продукту на душу населення. На основі зібраних статистичних даних (індикатора грамотності дорослого населення та індикатора відсотка учнів) визначають рівень освіти країни.

Аналіз міжнародних систем індикаторів показує, що в розвинутих країнах для моніторингу шкільної освіти використовують такі індикатори: матеріальне забезпечення (шкільні приміщення, меблі, лабораторії, учнівський контингент, співвідношення кількості учнів і вчителів); навчальний процес (навантаження вчителів, навчальні стандарти і програми, доступність навчання, у тому числі дистанційно, здійснення кількості перевірок інспекторами); результати (відвідування, кількість учнів, які закінчили школу, кількість учнів, які здали ЗНО, досягнення з ключових предметів мотивація до навчання).

З метою оцінювання розвитку економічних знань у межах програми «Знання для розвитку» (Knowledge for Development – K4D) Світовим Банком (World Bank) розроблено свою систему індикаторів [15]. Одним із цієї системи індикаторів, що впливає на оцінку ефективності використання країною знань, є індекс освіти і людських ресурсів (Education and Human Resources Index – EHRI).

Крім міжнародних моделей індикаторів у ряді країн є національні моделі

індикаторів якості освіти. Аналіз національних моделей показує, що в основному країни зосереджують увагу на результативних показниках успішності навчання учнів. Так, у США за програмою Національного оцінювання якості освітнього прогресу (NAEP) учні 4, 8 і 12 класів оцінюються з таких предметів, як читання, обчислення, природничо-наукові предмети, писемне мовлення [10].

В Англії система оцінювання охоплює 9 базових предметів у різні періоди навчання дітей 7, 11, 14 і 16 років. Приклади інших країн (Польща, Румунія, країни Балтії, Словенія), показують що їх основною метою є незалежне оцінювання навчальних досягнень учнів за різними критеріями: визначення рівня навчальних досягнень учнів різних вікових груп; з'ясування чинників, що впливають на успішність навчання учнів; виявлення сильних і слабих сторін у засвоєнні учнями знань і вмінь, доступності програм (стандартів) із конкретної галузі наук; аналіз ускладнень, що виникають у навчанні певних груп учнів (за соціальною ознакою, статтю, етнічною приналежністю); відстеження динаміки розвитку компетентності учнів, успішності навчання конкретної дитини за її навчальними досягненнями.

В Україні з 90-х років розпочато створення кваліметричного моніторингу якості освіти і Доктрини якості освіти. Аналіз стану освітньої сфери здійснюється за двома напрямками: 1) за зовнішньою соціальною якістю (освітній ценз населення, масовість, доступність і державність освіти, освітньо-інтелектуальна якість населення, показник «відсіву» учнів зі шкіл); 2) за внутрішньою якістю шкільної освіти (якість підготовки випускників, якість змісту освіти, склад і характеристика кадрового потенціалу, матеріально-технічна база, показники стану здоров'я).

Незважаючи на відмінності в системах показників якості освіти, можна назвати такі їх спільні риси: показники характеризують різні аспекти освітньої сфери, системи індикаторів змінюються відповідно до нових умов. Питанню розроблення і вдосконалення індикаторів якості національної освіти приділяють увагу такі науковці, як В. Астахова, В. Андрущенко, К. Корсак, В. Кремень, О. Локшина та ін. [14–17].

Спираючись на показники й індикатори сталого розвитку, особливості освіти на сучасному етапі її модернізації, характерні ознаки регіональної системи освіти й сутність експертизи О. Касьянковою розроблені індикатори експертизи регіональної системи освіти [18]. Вона виділяє такі індикатори експертизи якості освіти: соціум; ресурсне забезпечення; освітнє середовище регіону; інституційні показники.

С. Кадачников зазначає, що будь-який набір критеріїв і показників, яким би вичерпним він не був, усе одно не спроможний дати абсолютно точну оцінку реального явища чи процесу, оскільки будь-який моніторинговий результат має ймовірнісний характер [9]. Тому не варто намагатися використати максимально можливу кількість параметрів і індикаторів, щоб його описати й оцінити. Достатньо визначити їх мінімальну кількість, яка надає можливість із достатнім ступенем вірогідності об'єктивно оцінити виділений об'єкт. Спеціально дібраний для конкретного дослідження, він стає за цих умов цілком прийнятним для опису стану об'єкта, контролювання і прогнозування його розвитку в припустимих межах точності.

У визначенні такого набору критеріїв і показників слід керуватися вимогою, щоб отримані результати відображали реальний стан досліджуваного об'єкта, а суб'єктивний чинник був мінімізований [4]. Проведений аналіз перелічених систем індикаторів якості освіти дозволяє зробити висновок, що система індикаторів якості освіти повинна бути: обмеженою за кількістю індикаторів; самодостатньою, тобто містити такий набір індикаторів, який буде достатнім для здійснення різнобічного аналізу і прийняття відповідних управлінських рішень; повною, тобто охоплювати різні аспекти і складники системи освіти; адекватною основним цілям і завданням, що постають на конкретному етапі розвитку системи освіти, та моніторинговим дослідженням; динамічною, тобто час від часу систему індикаторів і критеріїв якості загальної середньої освіти потрібно переглядати й уточнювати; легкою в обчисленнях і вимірюваннях.

Для визначення основних індикаторів якості освіти складено порівняльну таблицю на основі розглянутих вище моделей (табл. 2). Як видно з таблиці, для кожної з розглянутих моделей основними є такі індикатори: результативності та рівня досягнень; рівня освіти; фінансів і людських ресурсів; ІКТ; доступності освіти; моніторинг освіти. Крім того, у всіх моделях присутній такий індикатор, як комп'ютеризація навчального процесу. Він включає в себе групу таких показників, як кількість учнів на один комп'ютер, можливість доступу до мережі Інтернет, розвиток дистанційної освіти, інформаційну компетентність учителів.

За результатами аналізу наукової літератури, проведеного анкетування всіх учасників освітнього процесу нами виділено сім груп індикаторів, за допомогою яких можна оцінити якість освітнього процесу: рівень дошкільної підготовки, управління ЗНЗ, інформаційне забезпечення і міжнародне співробітництво, матеріально-технічне забезпечення, освітній процес, рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу, робота з професійного росту педагогічних кадрів.

Таблиця 2

Порівняльна таблиця моделей освітніх індикаторів якості освіти

Індикатор	Рейтинг	Євросоюз	ОЕСД	WEI	ЮНЕСКО	ЕНРІ	За О. Касьянковою
Результативності та рівня досягнень	+++++	Рівня досягнень ІКТ	Результати освіти	Рівня студентської успішності з математики і науки, розподілі грамотності серед дорослих.	Статистичні дані щодо після середньої освіти	Рівень середньої освіти	Інституційні показники
Доступності освіти	+++++	Успіху і переходу	Контекст освіти	Доступності освіти	Доросла писемність і освітні досягнення	Рівень грамотності дорослого населення	Соціум
Моніторинг	++++	Моніторинг шкільної освіти	–	Освітнє середовище і різні шляхи, якими організовані шкільні системи	Національні системи освіти.	–	Освітнє середовище
Фінанси та людські ресурси	+++++	Ресурси та структури	Витрати, ресурси та шкільні процеси	Фінансові і людські ресурси	Суспільні витрати на освіту. Викладацький склад і набір за рівнем освіти	Державні витрати на освіту	Ресурсне забезпечення
Соціум	+	–	–	Соціум, у якому функціонує система освіти	–	–	–
Рівень освіти	+++	–	–	Індивідуальних і соціальних результатів освіти і результатів щодо ринку праці	Показники рівня освіти	Рівень вищої освіти	–
ІКТ	+++	Кількість учнів, яка припадає на один комп'ютер	–	Доступності й використання комп'ютерів у школі	–	Доступ до Інтернету в школах	–

Індикатори, які визначають якість освітнього процесу:

I група індикаторів. Рівень дошкільної підготовки: наступність дошкільної й початкової ланки освіти; освітній рівень вихователів старших груп; аналіз звуковимови дітей п'ятирічного віку; система роботи ДНЗ і ЗНЗ, спільні заходи; робота ДНЗ з батьками щодо підготовки дітей до школи.

II група індикаторів. Управління ЗНЗ: моделювання розвитку ЗНЗ; планування роботи ЗНЗ; використання в управлінні ІК-технологій; створення системи управління ЗНЗ на основі програмового засобу; запровадження електронного документообігу; використання електронної пошти в управлінні ЗНЗ; регулювання якості освітнього процесу; інформаційна компетентність адміністрації ЗНЗ.

III група індикаторів. Освітній процес: спеціалізація ЗНЗ району; вивчення інформатики з 2-го класу; вплив стану здоров'я учнів на якість знань; ефективність використання варіативної складової навчальних планів; наступність у навчанні учнів 1-х, 5-х, 10-х класів; система вибору профільного навчання; середньо виважений рівень навчальної діяльності учнів; відсоток учнів, які стали призерами обласних і всеукраїнських предметних олімпіад і МАН; забезпечення умов самоосвітнього процесу (бібліотечно-інформаційні ресурси); робота учнівського самоврядування та його вплив на якість освіти; робота класних керівників із формування толерантних відносин у класних колективах, залучення до цього батьків; захист прав учнів; співпраця з громадськими організаціями, благодійними фондами, піклувальними радами щодо поглиблення знань і світогляду учнів; екологічне виховання в навчальних закладах як засіб формування екологічної культури учнів; організація занять із дітьми, які віднесені до спеціальної медичної групи; роль позашкільного навчального закладу в розвитку здібностей дитини і поглибленні знань з основ наук.

IV група індикаторів. Рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу: створення методичного середовища для розвитку вчителя; упровадження в методичну роботу інноваційних форм роботи з учителями (дистанційні форми); дослідницька робота педагогів (програми, статті, посібники, підручники); експериментальна діяльність учителів; створення системи роботи з обдарованими учнями (пошуково-дослідницька діяльність учнів, участь школярів в олімпіадах, МАН); упровадження в роботу вчителя інноваційних технологій зокрема ІК-технологій; наявність банку освітніх та управлінських технологій на основі ІК-технологій; робота з громадськістю (співпраця з науковими установами, ВНЗ).

V група індикаторів. Робота з професійного росту педагогічних кадрів: якісний склад педагогічних кадрів; інформаційна культура педагогів; моніторинг проходження вчителями курсової підготовки та атестації; створення системи морального і матеріального стимулювання педагогів за досягнення в роботі; наявність сертифікатів з оволодіння ІК-технологіями; участь педагогів у професійних конкурсах; ефективна робота районної «Школи молодого вчителя»; використання в роботі ІК-технологій.

VI група індикаторів. Інформаційне забезпечення й міжнародне співробітництво: наявність комп'ютерного класу для початкової школи; наявність комп'ютерного класу для старшої школи; ступінь використання програмових засобів, Інтернету в навчально-виховному процесі; упровадження новітніх Інтернет-технологій у навчально-виховному процесі, використання мультимедійних комплексів для навчання; уведення електронного контролю за відвідуванням учнів школи; упровадження безготівкового розрахунку за харчування учнів у школі; робота бібліотеки і медіатеки; формування іміджу навчального закладу через засоби масової інформації.

VII група індикаторів. Матеріально-технічне забезпечення: дотримання санітарно-гігієнічного режиму в навчальному закладі; сучасний комп'ютерний парк школи; швидкісний Інтернет; стан меблів; фінансування сайту школи; наявність

програмових засобів для створення ЄЮПШ, забезпечення електронними підручниками, посібниками для ведення навчальних занять і виховної роботи; фінансування за потребою.

Висновки і перспективи подальших досліджень. У подальшому на основі визначеної системи індикаторів якості освітнього процесу буде проаналізовано роботу ЗНЗ району, області й визначено основні тенденції розвитку освітньої галузі регіону і показники, над якими необхідно працювати. Визначимо основні індикатори, які впливають на управління якістю надання освітніх послуг ЗНЗ на основі інформаційних технологій. Розробимо модель управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій і кваліметричну модель для оцінювання управління якістю надання освітніх послуг на основі інформаційних технологій, де чинниками і параметрами стануть визначені нами індикатори якості освітнього процесу.

Список використаної літератури

1. Указ Президента України від 17 квітня 2002 р. № 347/2002 «Про Національну доктрину розвитку освіти» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://golovbukh.ua/regulations/2337/245648/>
2. Дейкун Д. І. Методичні рекомендації з оптимізації мережі загальноосвітніх навчальних закладів у сільських районах : навчально-методичний посібник / Д. І. Дейкун, О. В. Пастовенський; за ред. О. А. Удада. – Київ : Ін-т Інноваційних технологій МОНМС України, 2011. – С. 2.
3. Ляшенко О. І. Якість освіти як основа функціонування й розвитку сучасних систем освіти / О. І. Ляшенко // Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук України : Науково-теоретичний та інформаційний журнал Академії педагогічних наук України. – 2005. – № 1. – С. 5–12.
4. Панасюк В. П. Школа и качество. Выбор будущего / В. П. Панасюк. – Санкт-Петербург : КАРО, 2003. – 384 с.
5. Оболенська Т. Є. Маркетинг освітніх послуг : вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / Т. Є. Оболенська. – Київ, 2001. – 208 с.
6. Ніколаєнко С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти / С. Ніколаєнко // Вища школа. – 2007. – № 4. – С. 3–14.
7. Каленюк І. С. Економіка освіти : навч. посібник / І. С. Каленюк. – Київ : Знання України, 2003. – 316 с.
8. Плинокос Д. Д. Аспекти законодавчого визначення поняття «експорт освітніх послуг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/znptdau/2012_2_4/18-4-46.pdf
9. Кадочников С. М. Особенности высшего образования как экономического блага и некоторые практические следствия этих особенностей / С. М. Кадочников // Университетское управление : практика и анализ. – 2010. – № 2 (17). – С. 48–49.
10. Ляшенко О. І. Організаційно-методичне забезпечення моніторингових досліджень якості загальної середньої освіти : монографія / О. І. Ляшенко, Т. О. Лукіна, Л. С. Вашенко. – Київ : Педагогічна думка, 2011. – 174 с.
11. Андрущенко В. П. Філософія соціальної роботи в Україні на рубежі століть / В. П. Андрущенко. Роздуми про освіту. – Київ : Знання України, 2004. – С. 312–316.
12. Астахова К. В. Трансформація вищої освіти вимагає трансформації управління вищою школою / К. В. Астахова // Педагогіка і психологія. Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук України : Науково-теоретичний та інформаційний журнал АПН України. – 2002. – № 3. – С. 19–22.
13. Вільна енциклопедія [Електронний ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>
14. Дяків Р. С. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера: енциклопедія / Р. С. Дяків, А. В. Бохан, В. М. Горбаль та ін. ; за ред. Р. С. Дяківа. – Київ : Міжнар. екон. фундація, 2000. – 703 с.
15. Knowledge Assessment Methodology. Knowledge for Development. (2012). – Retrieved from: <http://www.worldbank.org/kam>
16. Кремень В. Г. Від «кіоскової» психології – до освіти протягом життя / В. Г. Кремень // Дзеркало тижня. – 2003. – № 5. – С. 14.
17. Локшина О. І. Моніторинг якості освіти : світовий досвід / О. І. Локшина // Педагогіка і психологія. Вісник академії педагогічних наук України : Науково-теоретичний та інформаційний журнал академії педагогічних наук України. – 2003. – № 1. – С. 108–117.
18. Касьянова О. М. Експертиза регіональної системи освіти на засадах сталого розвитку [Електронний ресурс] // Теорія та методика управління освітою. – 2010. – № 3. – Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kaspsd.pdf>

References

1. Decree of President of Ukraine from April, 17 in 2002 № 347/2002 «About the National doctrine of development of education» (2002). A decree of President of Ukraine. Retrieved from www.rada.kiev.ua/laws/pravo/new (in Ukr.)

2. Deykun, D. I. (2011). Methodical recommendations for optimization of network of general educational institutions in rural areas: teaching and methodical. Kyiv: In-t of Innovative technologies of MESYS of Ukraine (in Ukr.)
3. Lyashenko, O. I. (2005). Quality of education as basis of functioning and development of the modern systems of education. *Pedagogika y psyhologiya (Pedagogy and Psychology. Journal of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine: Scientific-theoretical and information journal Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine)*, 1 (46), 5–12 (in Ukr.)
4. Panasyuk, V. P. (2003). School and quality: choice of the future. Sankt-Peterburg: KARO (in Russ.)
5. Obolenska, T. Ye. (2001). Marketing of educational services: home and foreign experience: monograph. Kyiv (in Ukr.)
6. Nikolayenko, S. (2007). Rating systems – constituents of the national monitoring of quality of higher education. *Vysha shkola (Higher school)*, 4, 3–14 (in Ukr.)
7. Kalenyuk, I. S. (2003). Economy of education: Training aid. Kyiv: Knowledge of Ukraine (in Ukr.)
8. Plynkos, D. D. Aspects of the legal definition «export of educational services». Retrieved from http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/znptdau/2012_2_4/18-4-46. (in Ukr.)
9. Kadachnikov, S. M. (2001). Features of higher education as Economic blessing and some practical consequences of these features. *Unyversytetskoye upravleniye: praktyka y analiz (The University management: practice and analyzed)*, 2 (17), 48–49 (in Russ.)
10. Lyashenko, O. I., Lukina, T. O., & Vashchenko, L. S. (2011). Organizational and methodical providing of monitoring researches of quality for secondary education: monograph. Kyiv: Pedagogichna dumka (in Ukr.)
11. Andruschenko, V. P. (2004). The philosophy of social work in Ukraine at the turn of the century. Reflections on education: Articles, essays, interviews. Kyiv: Ukraine Knowledge (in Ukr.)
12. Astakhov, K. V. (2002). The transformation of higher education requires the transformation of higher school. *Pedagogika y psyhologiya (Pedagogy and Psychology. Journal of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine: Scientific-theoretical and information journal Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine)*, 3, 19–22 (in Ukr.)
13. Free encyclopedia. Wikipedia. Retrieved from <http://uk.wikipedia.org/wiki/problem> (in Ukr.)
14. Encyclopedia businessman, economist, manager. (2000). Encyclopedia / ed. R. S. Dyakiv. Kyiv: Intern. Econ. Foundation (in Ukr.)
15. Knowledge Assessment Methodology. Knowledge for Development. (2012). Retrieved from <http://www.worldbank.org/kam> (in Engl.)
16. Kremen', V. G. (2003). From «kioskovoyi» psychology – to the lifelong learning. *Dzerkalo tyzhnya (Mirror of the week)*, 5, 14 (in Ukr.)
17. Lokshyna, O. I. (2003). Monitoring of quality of education: world experience. *Pedagogika y psyhologiya (Pedagogic and psychology. An announcer of academy of pedagogical sciences of Ukraine: is the Theoretical and informative magazine of academy of pedagogical sciences of Ukrainian)*, 1, 108–117 (in Ukr.)
18. Kasyanova, O. M. Examination of the regional system of education on principles of steady development. *Teoriya y metodyka upravlynn'ya osvityoyu (Theory and methodology of management education)*, 3, 20. Retrieved from <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10kapsd.pdf>. (in Ukr.)

Abstract. *Kulyk O. Ye. Determination of the system of indicators for the estimation of quality of grant of educational services by general educational establishments.*

Introduction. *For the adequate reacting on the changes of market of educational services necessary control system by quality the primary purpose of that is an orientation on end-user : exposure of their requirements, estimation of degree of accordance of quality of educational services and market necessities. With the aim of creation of control system by quality of grant of educational services on the basis of IT-технологію in the article the analysis of study of this problem is conducted by scientists, authorial determination of such is also given give to drink, as an indicator, quality, educational service, quality of educational services and quality of education.*

Purpose. *To define the system of indicators for the estimation of quality of the system of education.*

Results. *On results the analysis of scientific literature, conducted questionnaire of all participants of educational process we are distinguish seven groups of indicators by means of that it is possible to estimate quality of educational process : level of preschool preparation, management of shcool, informative providing and international cooperation, logistical support, educational process, level of the scientifically-methodical providing of educational process, robot on the professional height of teachers.*

Conclusion. *In further on the basis of the certain system of indicators of quality of educational process it was analysed to the robot ЗНЗ to the district, areas and basic progress of educational industry of region trends and indexes are certain it is necessary to work above that. Basic indicators that influence on*

the quality management of grant of educational services of shcool on the basis of information technologies are certain. A case of grant of educational services quality frame is worked out by general educational establishments on the basis of information technologies and кваліметричну model for the estimation of quality management of grant of educational services on the basis of information technologies where by factors and parameters became certain by us indicators of quality of educational process.

Key words: *quality; quality of education; quality of educational services; educational service; key indicators of educational services; national system of indicators; criteria; general educational establishments.*

*Одержано редакцією 16.11.2016
Прийнято до публікації 23.11.2016*

УДК: 37:347.191.11(73)

ЛИТОВЧЕНКО Ірина Миколаївна,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри англійської мови технічного
спрямування № 2, Національний технічний
університет України «Київський політехнічний
інститут імені Ігоря Сікорського», Україна

НАВЧАННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЇЇ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ

Анотація. *Визначено, що організаційне навчання як ключовий чинник зростання й успіху компанії є предметом міждисциплінарних досліджень у різних галузях науки й економіки. Під організаційним навчанням показано процес, що зумовлений необхідністю адаптації до соціально-економічних змін і відбувається на рівні індивідуумів, груп та організацій у цілому, базується на інституційному досвіді й базі знань, що накопичені в організації, та спрямовується на забезпечення її стратегічного розвитку. Виявлено, що основними відмітними рисами організаційного навчання є: інтегрованість у стратегічний розвиток організації; колективна природа, що відображається в різних формах групової роботи; покладання на досвід і рефлексію; практична спрямованість.*

Ключові слова: *адаптація до змін; людські ресурси; знання; організаційне навчання; організація, що навчається; процес навчання; група; індивід.*

Постановка проблеми. У реаліях глобалізованого світу навчання в організаціях стає інструментом адаптації до стрімких і непередбачуваних змін, які є невід'ємним атрибутом сучасного бізнесу. Разом із докорінними перетвореннями, що відбуваються в науці й технологіях, на світовому ринку, у законодавстві, міжнародній політиці й охороні довкілля постійно змінюються чинники, які мають вирішальне значення для створення переваг над конкурентами в бізнесі. У різні періоди історії такими чинниками виступали ціни, якість, темпи виробництва, задоволення вимог замовника [1]. Проте на сучасному етапі прийшло усвідомлення того, що ключовим чинником зростання й успіху організацій є людські ресурси та їх уміння навчатися [2], а відтак феномен організаційного навчання вже протягом цілого століття є предметом міждисциплінарних досліджень багатьох провідних учених і практиків різних галузей науки й економіки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та визначення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проблеми організаційного навчання досліджують такі науковці, як К. Аргіріс, Д. Гаррінгтон, С. Герарді, А. Едмондсон, М. Істербі-Сміт, М. Кірнан, Д. Колб, М. Лільз, М. Маркардт, Е. Мейер-Дом, С. Мейер, І. Нонака, М. Поппер, П. Сенге, Р. Снелл, Г. Такеучі, С. Фіоль, Е. Цанг, Р. Чіва, П. Шрівастава та ін.