

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені А. С. МАКАРЕНКА

**Шаповалова Ольга Віталіївна**

УДК 373.5.014:005.6](410)(043.3)

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ  
СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ**

13.00.01 – загальна педагогіка та історія педагогіки

**Автореферат**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук



Суми – 2015

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Сумському державному педагогічному університеті імені А. С. Макаренка, Міністерство освіти і науки України.

**Науковий керівник:** кандидат педагогічних наук, доцент  
**Листопад Олена Валеріївна,**  
Сумський державний педагогічний  
університет імені А. С. Макаренка,  
завідувач кафедри педагогіки.

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, старший  
науковий співробітник  
**Локшина Олена Ігорівна,**  
Інститут педагогіки НАПН України,  
завідувач відділу порівняльної педагогіки;

кандидат педагогічних наук, доцент  
**Білокопитов Василь Іванович,**  
Сумський національний аграрний університет,  
доцент кафедри іноземних мов.

Захист відбудеться 27 червня 2015 року о 12 год. 00 хв. на засіданні спеціалізованої вченої ради К 55.053.01 у Сумському державному педагогічному університеті імені А. С. Макаренка за адресою: 40002, м. Суми, вул. Роменська, 87, ауд. 218.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка (40002, м. Суми, вул. Роменська, 87).

Автореферат розіслано 26 травня 2015 року.

**Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради**

**О. Г. Козлова**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Глобалізація й інтенсивний розвиток міжнародного освітнього простору зумовлюють кардинальні зміни у сфері середньої освіти, що визначає якість освіти як пріоритетний напрям реформування національної освітньої системи. Очевидним є той факт, що традиційні підходи до управління якістю освітніх послуг в Україні потребують удосконалення з урахуванням міжнародних вимог до ефективного управління.

Прийняті в Україні закони та програми (Закон України «Про освіту» (1996 р.), «Про загальну середню освіту» (1999 р.), «Національна доктрина розвитку освіти» (2002 р.), Наказ Міністерства освіти і науки України «Про затвердження Порядку здійснення державного контролю за діяльністю навчальних закладів» (2008 р.), «Державний стандарт базової і повної загальної середньої освіти» (2011 р.), Указ Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року» (2013 р.) та ін.) спрямовані на розробку й упровадження нових підходів до управління якістю освітніх послуг. Важливим для української середньої освіти є вивчення позитивного теоретичного та практичного досвіду управління якістю освітніх послуг, накопиченого в розвинених країнах і, зокрема, у Великій Британії.

Аналіз досліджень українських компаративістів дає підстави стверджувати, що у вітчизняному порівняльно-педагогічному британознавстві відсутні наукові розвідки, у яких цілісно розкрито генезу й сучасний стан управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії. Проте окремі аспекти досліджуваного феномену розглядаються в межах наукових розвідок, присвячених вивченню впливу філософських течій на розвиток системи освіти Великої Британії (С. Клепко, О. Локшина, Г. Марченко, Г. Погромська та ін.); освітніх реформ та інновацій у системі середньої освіти Великої Британії (К. Гаращук, О. Листопад, О. Огієнко, О. Особливець, А. Сбруєва, І. Чистякова та ін.); особливостей управління британською освітою (М. Бойченко, О. Першукова, І. Постоленко та ін.); змісту шкільної освіти (Л. Заблоцька, О. Локшина, О. Кузнецова, О. Мілютіна, Н. Ремезовська та ін.), організації соціального виховання (В. Вознюк, Н. Лавриченко, О. Пічкара та ін.); розвитку професійно-педагогічної освіти (Г. Бутенко, Н. Мукан, Ж. Чернякова та ін.).

Проблему управління якістю освітніх послуг (УЯОП) у системі середньої освіти Великої Британії висвітлено у працях вітчизняних та зарубіжних науковців. Зокрема, теоретичним і практичним аспектам управління якістю присвячено праці В. Білокопитова, Н. Бутової, В. Вікторова, Д. Гопкінза, В. Е. Демінга, Дж. Джурана, А. Єрмоли, Б. Жебровського, Н. Жигоцької, Ю. Жука, К. Ісікави, Є. Короткова, Т. Лукіної, Ф. Кросбі, К. Моррісона, І. Найдьонова, С. Ніколаєнка, Д. Рибальченка, Д. Рейнолдса, А. Субетто, А. Фейгенбаума, Є. Хрикова та ін. Питання реформування середньої освіти

Великої Британії висвітлено у працях таких зарубіжних науковців, як С. Бенн, С. Болл, Д. Гілард, Е. Грін, К. Джоунс, С. Чітті та ін.

Вважаємо, що глибоке вивчення й аналіз теоретичних та організаційно-процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії допоможе подолати суперечності, що об'єктивно мають місце в теорії та практиці середньої освіти, а саме:

- між зростаючими вимогами сучасного глобалізованого суспільства до надання якості середньої освіти міжнародного виміру та недостатнім рівнем готовності вітчизняної системи середньої освіти до відповідних змін;
- між потребою у впровадженні європейських стандартів якості освітніх послуг та необхідністю збереження національної специфіки управління якістю середньої освіти;
- між об'єктивною необхідністю осмислення й раціонального застосування позитивних концептуальних ідей британського досвіду у сфері управління якістю освітніх послуг та недостатнім рівнем його осмислення та творчого використання в Україні.

Отже, актуальність і недостатня розробленість досліджуваної проблеми у вітчизняній педагогічній науці зумовили вибір теми дисертаційної роботи: **«Управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії»**.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Наукове дослідження виконувалося відповідно до тематичного плану науково-дослідної роботи Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка за темою «Інноваційні підходи до управління якістю освіти» (реєстраційний номер 0113U004660). Тему дисертаційного дослідження затверджено вченою радою Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка (протокол № 9 від 26 березня 2012 р.) та узгоджено в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень у галузі педагогіки та психології в Україні (протокол № 3 від 23 березня 2013 р.).

**Мета дослідження:** з'ясувати теоретичні та організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії та окреслити можливості використання прогресивного британського досвіду в аспекті досліджуваної проблеми в Україні.

Відповідно до мети визначено такі **завдання дослідження:**

- 1) схарактеризувати стан розроблення проблеми та понятійно-термінологічний апарат дослідження;
- 2) висвітлити генезу та визначити етапи управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії;
- 3) обґрунтувати організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії;
- 4) окреслити тенденції розвитку змісту й методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах модернізації управління якістю освітніх послуг;
- 5) з урахуванням сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг у системі вітчизняної середньої освіти визначити прогностичні перспективи

використання прогресивного британського досвіду в аспекті досліджуваної проблеми в Україні.

**Об'єкт дослідження** – управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

**Предмет дослідження** – теоретичні та організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

**Хронологічні межі дослідження** охоплюють останню чверть ХХ – початок ХХІ століття. *Нижня хронологічна межа* – 90-ті роки ХХ ст. – період формування державної політики у сфері управління якістю освітніх послуг у Великій Британії та прийняття офіційних документів щодо централізованого врегулювання реформаційних процесів в управлінні якістю середньої освіти (Закон «Про реформу освіти» (1988 р.). *Верхня хронологічна межа* – 2013 р. – завершення періоду формування інституційних стратегій управління якістю середньої освіти Великої Британії.

Для обґрунтування сутності сучасного стану й перспектив розвитку освітньої політики Великої Британії у сфері управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти в дисертації здійснено ретроспективний аналіз досліджуваної проблеми та визначено етапи розвитку управління якістю в більш широких історичних межах.

**Територіальні межі дослідження.** Увагу сфокусовано на управлінні якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Англії, оскільки саме на цю частину Великої Британії повною мірою поширюються законодавчі акти, що приймаються парламентом країни, на відміну від інших її частин (Шотландії, Уельсу, Північної Ірландії), у яких освітня політика здійснюється автономно й має суттєві специфічні ознаки.

**Методологічною основою дослідження** є провідні положення теорії наукового пізнання; положення про взаємозв'язок та взаємозалежність процесів і явищ об'єктивної дійсності, про єдність теорії та практики.

В основу конкретної методології дослідження покладено такі підходи: історичний, що забезпечує можливість вивчення генези управління якістю освітніх послуг; системний, що уможливив розгляд процесу управління якістю освітніх послуг як складного феномену, розвиток якого відбувається на принципах взаємозв'язку та взаємовпливу всіх його складових в інтенсивному контексті освітньо-політичних змін у Великій Британії; компаративний, на основі якого було сформульовано рекомендації щодо використання позитивного реформаційного досвіду управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії в умовах модернізації середньої освіти в Україні.

**Теоретичну основу дослідження** становлять: концептуальні положення педагогічної компаративістики (О. Заболотна, Н. Лавриченко, О. Локшина, О. Матвієнко, Г. Ніколаї, О. Огієнко, А. Сбруєва, О. Сухомлинська та ін.); теорії освітніх реформ та інновацій (Л. Березівська, А. Василюк, Б. Год, О. Овчарук, А. Сбруєва, Д. Гопкінз, Р. Елмор, О. О'Доннел, Е. Роджерс, М. Фуллан, Е. Харгрівз та ін.); методологічні та концептуальні засади теорій

управління якістю (Л. Ващенко, В. Вікторов, Л. Даниленко, Г. Єльнікова, О. Козлова, Т. Лукіна, Є. Хриков, В. Е. Демінг, А. Економоу, Дж. Джуран, П. Друкер, Г. Карді, Х. Кемпбелл, Д. Коулмен, Ф. Кросбі, Л. Харві та ін.), теорії лідерства (Л. Больман, П. Гронн, Т. Діл, Е. Крізі, К. Лейтвуд, Б. Малфорд, Т. Серджіованні, Дж. Спіллейн, М. Фуллан, Е. Харріс та ін.).

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження використано сукупність взаємопов'язаних методів: *загальнонаукових*: аналіз, синтез, абстрагування, порівняння та узагальнення – для з'ясування особливостей концептуальних підходів, покладених в основу управління якістю освітніх послуг; *конкретнонаукових*: метод термінологічного аналізу, застосування якого дозволило уточнити основоположні поняття дослідження; історико-генетичний та хронологічний, на основі якого було визначено основні етапи розвитку управління якістю освітніх послуг у Великій Британії; структурно-логічний, який дозволив з'ясувати специфіку інституційного врегулювання управління якістю освітніх послуг, структурно-функціональний, що уможливив виявлення організаційно-процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти; метод компаративного аналізу, що дозволив порівняти сучасний стан управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України та Великої Британії; наукової екстраполяції, став основою для окреслення можливостей використання британського досвіду в аспекті досліджуваної проблеми в Україні; *емпіричні методи* – он-лайн інтерв'ювання та листування з британськими шкільними лідерами, за допомогою яких було з'ясовано специфічні особливості управління якістю освітніх послуг в установах середньої освіти Великої Британії.

**Джерельну базу дослідження становлять:**

– офіційні документи реформ загальної середньої освіти Великої Британії, зокрема: Закон «Про реформу освіти» (1988), Закон «Про шкільну інспекцію» (1996), Біла книга «Висока якість у школах» (1997), Закон «Про шкільні стандарти» (1998), Закони «Про освіту» (2005, 2011); Закон «Про освіту і шкільну інспекцію» (2006), Закон «Про дітей, школи та сім'ї» (2010);

– монографічні праці та наукові статті міжнародно визнаних теоретиків та практиків управління якістю освітніх послуг і шкільного лідерства (Л. Больман, Д. Гопкінз, Т. Діл, Р. Елмор, Е. Крізі, К. Лейтвуд, Т. Серджіованні, М. Фуллан, Е. Харгрівз та ін.);

– матеріали національних і міжнародних дослідних центрів у галузі освітньої політики: Британська асоціація дослідників у галузі освіти (British Educational Research Association); Центр із використання результатів досліджень у сфері освіти (Centre for the Use of Research and Evidence in Education); Національна фундація досліджень у сфері освіти (National Foundation for Educational Research) тощо;

– матеріали вітчизняних і зарубіжних науково-педагогічних періодичних видань («Директор школи, гімназії, ліцею», «Директор школи. Україна», «Освіта», «Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології»,

«Порівняльно-педагогічні студії», «Постметодика», «Управління освітою», «Шлях освіти», «Cambridge Journal of Education», «Educational Evaluation and Policy Analysis», «Educational Leadership», «Educational Review», «Human Resource Management», «Journal of In-service Education», «Journal of Studies in International Education», «The Curriculum Journal», «Journal of Educational Change», «School Leadership and Management», «The Educational Forum» тощо).

**Наукова новизна та теоретичне значення дослідження** полягають у тому, що: *вперше* у вітчизняній педагогічній науці здійснено цілісний аналіз теоретичних та організаційно-процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії; виокремлено етапи розвитку управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії, а саме: 1) стратифікації (1861–1902); 2) професіоналізації (1902–1944); 3) централізації (1944–1979); 4) маркетизації (1979–1997); 5) модернізації (1997–2013); обґрунтовано організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії на національному (проаналізовано документи реформ, у яких визначено стратегічні пріоритети управління якістю освітніх послуг) та інституційному (процедури зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості освітніх послуг) рівнях; окреслено тенденції розвитку змісту (запровадження професійних стандартів, управління навчальними досягненнями, безперервний професійний розвиток) і методів (навчальний коучінг, менторство, активні дослідження, спостереження, співпраця, мережування) професійно-педагогічної підготовки вчителя в модернізації умовах управління якістю освітніх послуг; на основі з'ясування сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України визначено прогностичні перспективи використання прогресивного британського досвіду управління якістю освітніх послуг в освіті України на національному, місцевому та інституційному рівнях;

- *конкретизовано* визначення ключових понять дослідження (якість, управління якістю, забезпечення якості, контроль якості, оцінка якості, моніторинг якості, звітність, освітні послуги, якість освітніх послуг, управління якістю освітніх послуг), їх основоположні характеристики та рівні розгляду;

- *подальшого розвитку* дістала характеристика стратегій освітніх реформ у Великій Британії в досліджуваний період, а саме стандартизації змісту середньої освіти та якості знань; рекультурації навчальних закладів, диференціації системи державних загальноосвітніх шкіл;

- *до наукового обігу введено* невідомі та маловідомі українському педагогічному загалові документи, наукові джерела, які пов'язані з дослідженням проблеми управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

**Практичне значення отриманих результатів дослідження** полягає в тому, що узагальнені положення щодо сутності ключових понять дослідження, генези розвитку управління якістю освітніх послуг, зовнішніх та внутрішніх процедур забезпечення якості, форм і методів професійно-педагогічної підготовки вчительських кадрів включено до змісту навчальних курсів із

педагогіки, історії педагогіки, порівняльної педагогіки й педагогічного менеджменту, які викладаються в межах бакалаврської та магістерської підготовки майбутніх учителів у ВНЗ України.

Інноваційні ідеї британського досвіду управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти можуть застосовуватись у процесі модернізації освіти України як освітніми політиками, науковцями, управлінцями, так і вчителями-практиками для розробки процедур управління якістю освітніх послуг на різних рівнях функціонування освітньої системи, здійснення наукових досліджень у галузі порівняльної педагогіки, подальшого оновлення змісту педагогічних дисциплін, створення навчальних посібників нового покоління. Матеріали дослідження можуть бути використані у процесі підвищення кваліфікації педагогічних працівників як методичні рекомендації щодо підготовки шкільних адміністраторів та вчителів до участі в управлінні якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України.

**Результати дослідження впроваджено:** у навчальний процес Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (довідка про впровадження № 2364/01 від 22.12.2014 р.); Сумського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти (довідка про впровадження № 62 від 24.12.2014 р.), Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (довідка про впровадження № 17/15–121 від 19.01.2015 р.).

**Апробація результатів дослідження** здійснювалася на науково-практичних конференціях і семінарах різного рівня: *міжнародних* – «Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи» (Львів, 2013 р.); «Проблеми і перспективи підвищення якості освітніх послуг на основі інновацій: регіональний аспект» (Армянськ, 2014 р.); «Педагогічна теорія в контексті інтеграційних процесів» (Тернопіль, 2014 р.); «Інноваційний розвиток вищої освіти: глобальний та національний виміри змін» (Суми, 2014 р.); «Pedagogy and Psychology in the age of globalization – 2014» (Budapest, Hungary, 2014); *всеукраїнських* – «Педагогічна компаративістика–2013: трансформації в освіті зарубіжжя та український контекст» (Київ, 2013 р.); «Педагогічна компаративістика–2014: якісний вимір освіти зарубіжжя та український контекст» (Київ, 2014 р.).

**Публікації.** Основні теоретичні положення й висновки дисертації відображено в 14 одноосібних наукових працях, з них: 7 статей у наукових фахових виданнях, 2 статті в закордонних виданнях, 5 статей в інших виданнях.

**Структура та обсяг дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 275 найменувань, з них 171 англійською мовою. Подано 17 таблиць і 5 рисунків та 6 додатків на 41 сторінці. Повний обсяг тексту дисертації – 254 сторінки. Основний зміст викладено на 181 сторінці.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність і доцільність дослідження, показано ступінь його наукового розроблення, зв'язок із науковими програмами та



планами; визначено мету, завдання, об'єкт і предмет, методологічну й теоретичну основу дослідження; вказано хронологічні та територіальні межі, схарактеризовано джерельну базу, розкрито наукову новизну та практичне значення отриманих результатів; відображено їх апробацію та впровадження у практику; зазначено кількість публікацій автора з теми дослідження, структуру та обсяг дисертації.

У першому розділі – «**Теоретичні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії**» – з'ясовано стан дослідженості проблеми, що є предметом розгляду. Схарактеризовано понятійно-термінологічний апарат дослідження та висвітлено генезу управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

Результатом структурно-логічного аналізу вітчизняних наукових розвідок з досліджуваної проблеми стало виділення філософського, освітньо-політичного, управлінського, курикулярного, соціально-педагогічного та професійно-педагогічного вимірів розгляду управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

У межах висвітлення *філософського* виміру управління якістю освітніх послуг узагальнено основні парадигмальні підходи, що визначають його сутність, зокрема: емпіризм, прагматизм, інструменталізм, конструктивізм, екзистенціалізм, модернізм, постмодернізм. У контексті розгляду *освітньо-політичного* виміру досліджуваного феномену з'ясовано основні напрями освітньої політики британського уряду у сфері управління якістю освітніх послуг, а саме: підвищення якості освітніх послуг і розширення доступу до якісної освіти; перехід від децентралізації до гармонійного поєднання децентралізації та централізації в управлінні якістю; удосконалення національного курикулуму та системи зовнішнього оцінювання якості освітніх послуг. Виокремлення *управлінського* виміру дало змогу з'ясувати процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у навчальному закладі, що включають, зокрема, визначення перспективних напрямів удосконалення діяльності навчального закладу; створення сприятливого середовища у школі; розробку та впровадження нового змісту, методів, форм і засобів управлінської діяльності тощо. Виділення *курикулярного* виміру досліджуваної проблеми передбачало з'ясування особливостей формування змісту освіти з різних предметів у межах національного курикулуму. У межах розгляду *соціально-педагогічного* виміру зосереджено увагу на забезпеченні можливостей отримати якісні освітні послуги для різних категорій учнів через інтеграцію соціальних та освітніх послуг у системі середньої освіти країни, інклюзивну освіту тощо. У межах *професійно-педагогічного* виміру дослідження управління якістю освітніх послуг обґрунтовано вплив неперервного професійного розвитку педагогічних працівників на якість освітніх послуг у системі середньої освіти.

Зазначено, що головний концепт понятійного апарату дослідження – «*управління якістю освітніх послуг*» – конкретизується через низку таких понять, як «*якість*», «*управління якістю*», «*забезпечення якості*», «*контроль*

якості», «оцінка якості», «моніторинг якості», «звітність», «освітні послуги», «якість освітніх послуг». Аналіз численних вітчизняних та зарубіжних наукових розвідок дав змогу з'ясувати, що якість освітніх послуг відображає як ступінь задоволеності споживачів отриманими знаннями, вміннями й навичками, що вимірюється одержаними оцінками, так і ступінь відповідності національним стандартам якості освіти, визначення цілей, прогнозування результатів діяльності навчального закладу. Управління якістю освітніх послуг – це багатовимірний процес, складовими якого є узгодження цілей із національними стандартами; забезпечення якості через запровадження системи відповідних процедур; контроль якості; моніторинг і оцінка якості та визначення сфер, що потребують удосконалення; вимірювання навчальних досягнень за показниками успішності / індикаторами якості; розвиток культури «безперервного вдосконалення» навчального закладу; мінімізація «ризиків»; зовнішній моніторинг якості через аудит та інспектування.

На підставі історико-генетичного та хронологічного аналізу соціально-економічних і освітньо-політичних чинників розвитку управління середньою освітою у Великій Британії виокремлено такі етапи розвитку управління якістю освітніх послуг: 1) *стратифікації* (1861–1902) – виокремлення у структурі управління якістю освітніх послуг місцевого рівня та створення відповідних органів управління – шкільних рад; 2) *професіоналізації* (1902–1944) – створення нових професійних органів управління – місцевих освітніх адміністрацій; запровадження процедур зовнішнього оцінювання якості (інспектування, проведення зовнішніх екзаменів); 3) *централізації* (1944–1979) – створення Міністерства освіти замість Ради з освіти та суттєве розширення його функцій; започаткування нової системи освіти й визначення у структурі управління освітою національного, місцевого та інституційного рівнів; імплементація нової процедури оцінювання якості знань випускників шкіл – екзамену на отримання «Загального сертифікату про освіту»; 4) *маркетизації* (1979–1997) – запровадження національного курикулуму; уведення національної програми з оцінювання для дітей віком 7, 11, 14 та 16 років; створення незалежної інспекції Ofsted; застосування зовнішніх і внутрішніх процедур забезпечення якості освіти; започаткування програм автономного шкільного менеджменту та розширення освітнього вибору; 5) *модернізації* (1997–2013) – диверсифікація типів шкіл з метою надання якісних освітніх послуг кожній дитині відповідно до її здібностей та індивідуальних потреб; конкурентна боротьба шкіл за якісного клієнта та за кращі ресурси; удосконалення зовнішніх і внутрішніх процедур забезпечення якості освітніх послуг.

Отже, на основі аналізу широкого кола вітчизняних і зарубіжних джерел висвітлено філософський, освітньо-політичний, управлінський, змістовий, соціально-педагогічний та професійно-педагогічний виміри розгляду проблеми; уточнено основоположні поняття дослідження та виокремлено етапи розвитку управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

У другому розділі – **«Організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії»** –

схарактеризовано нормативно-правове забезпечення досліджуваного процесу на державному рівні та особливості інституційного врегулювання управління якістю освітніх послуг. Окреслено тенденції розвитку змісту й методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах модернізації управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

Застосування методу структурно-логічного аналізу документів освітніх реформ (Біла книга «Висока якість у школах» (1997 р.); Біла книга «Висока якість у містах» (1999 р.); Закон «Про шкільні стандарти» (1998 р.); Біла книга «Школи, що досягають успіху» (2001 р.), Зелена книга «14–19: розширення можливостей, підвищення стандартів» (2001 р.), Закон «Про дітей» (2004 р.); Закони «Про освіту» (2005, 2011 р.); Закон «Про освіту і шкільну інспекцію» (2006); Закон «Про освіту та навички» (2009 р.) дозволило дати характеристику нормативно-правового забезпечення управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії. Окреслено модель формування освітньої політики, що має такі складові: суспільно-політичне середовище, у якому формується освітня політика та визначаються її керівні принципи; стратегічний напрям, що визначається в межах суспільно-політичного середовища та зумовлює розвиток політики, встановлює критерії успішності в освітній сфері; організаційні принципи, що виступають індикаторами імплементації політики в означеній сфері та практичні дії і процедури, що спираються на організаційні принципи та являють собою детально організовані заходи із запровадження політики на інституційному рівні, її перетворення на інституційні процедури та програми конкретних дій.

Окреслено повноваження органів управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти на національному та місцевому рівнях. Висвітлено законодавче підґрунтя, функції, напрями діяльності державної незалежної шкільної інспекції Ofsted у сфері управління якістю освітніх послуг. З'ясовано аспекти діяльності навчального закладу, що підлягають зовнішньому оцінюванню, зокрема: загальна ефективність діяльності навчального закладу; навчальні досягнення та стандарти; якість надання освітніх послуг, якість курикулуму; лідерство та управління; якість здоров'язбережувальних послуг; рівень безпеки школярів у межах навчального закладу; рівень задоволення учнів освітніми послугами; межі позитивного внеску учнів; рівень розвитку навичок, необхідних учням для досягнення економічного благополуччя в майбутньому.

Здійснено структурно-функціональний аналіз особливостей інституційного врегулювання управління якістю освітніх послуг, що охоплює процедури внутрішнього оцінювання й підтримки вдосконалення діяльності навчального закладу та зовнішнього оцінювання, яке включає моніторинг та інспектування на основі мінімальних національних стандартів навчальних досягнень і стандартів навчальних досягнень середнього рівня, за якими оцінюються державні початкові та середні школи. Подано характеристику типів державних шкіл, що підлягають обов'язковому зовнішньому оцінюванню

незалежною інспекцією: субсидовані школи (громадські; фундаторські; школи, якими опікуються благодійні організації; школи, що контролюються благодійними організаціями) та академії («конвертовані» та «спонсоровані»). Наголошено, що зовнішнє оцінювання незалежною інспекцією здійснюється на основі внутрішнього оцінювання школою якості результатів власної діяльності. Виявлено залежність результатів від рівня автономії навчального закладу: чим вищий рівень автономії, тим більшої ваги у процесі управління якістю освіти надається внутрішньому оцінюванню та процедурам самовдосконалення діяльності навчального закладу.

Схарактеризовано основні етапи внутрішнього оцінювання якості, а саме: 1) збір інформації про якість освітніх послуг; 2) аналіз отриманої інформації; 3) формулювання висновків щодо якості освітніх послуг та ефективності діяльності навчального закладу; 4) складання звіту; 5) розроблення стратегії подальшого вдосконалення діяльності навчального закладу; 6) запровадження стратегії подальшого вдосконалення діяльності навчального закладу та моніторинг її виконання. Окреслено принципи, покладені в основу процедури внутрішнього оцінювання якості: співробітництво та інклюзивність, розвиток лідерства, рефлексивність, доказовість, гнучкість та креативність, безперервність, спрямованість на покращення якості навчання та викладання, відкритість і прозорість. З'ясовано, що найпоширенішими методами, що використовуються у британських школах у процесі внутрішнього оцінювання якості, є: метод оцінних шкал, анкетування, інтерв'ю, спостереження, SWOT-аналіз, аналіз переваг/недоліків, метод портфоліо тощо.

У межах висвітлення тенденцій розвитку змісту й методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах модернізації управління якістю освітніх послуг окреслено моделі професіоналізму вчителя, зокрема: модель ефективного вчителя, модель рефлексивного вчителя, модель учителя-дослідника та модель трансформаційного вчителя. Визначено, що спільною ознакою моделей професіоналізму вчителя є пріоритетна увага до неперервного професійного розвитку вчителів, ефективність якого залежить від низки умов, серед яких: ефективне управління процесом професійного розвитку; чітка візія цілей і стратегій професійного розвитку, усвідомлена всіма учасниками цього процесу; розвиток культури професійного навчання; обґрунтованість необхідності професійного розвитку кожного конкретного вчителя даними, отриманими в результаті внутрішнього оцінювання, а також урахування стратегії управління навчальними досягненнями та плану вдосконалення діяльності навчального закладу. Встановлено, що головною метою неперервного професійного розвитку вчителя є покращення навчальної діяльності учнів; оптимальне співвідношення витрат на професійний розвиток кожного вчителя та його ефективності; обов'язкове використання таких форм, як обговорення, коучінг, менторство, спостереження та навчання інших; наявність часових ресурсів для професійного розвитку; обов'язковий моніторинг процесу професійного розвитку; професійний розвиток має бути невід'ємною складовою вдосконалення діяльності навчального закладу.

На основі структурно-логічного аналізу широкого кола зарубіжних джерел із досліджуваної проблеми з'ясовано найпоширеніші форми неперервного професійного розвитку вчителів, а саме: дослідження, співпраця, коучінг та менторство, спостереження й мережування. Наголошено, що в умовах «нового професіоналізму» важливим є розвиток дослідницької компетентності та лідерських якостей учителів, що здійснюється як у межах навчального закладу, так і поза ними, насамперед, через участь в інноваційних шкільних мережах, що забезпечують широкі можливості для їх професійного розвитку.

Таким чином, у процесі дослідження доведено, що організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії є органічною цілісністю, у якій на основі взаємозв'язку та взаємодії кожний елемент детермінований цілим і, у свою чергу, детермінує всю систему як ціле.

У третьому розділі – **«Прогностичні перспективи використання досвіду управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії в Україні»** – з'ясовано сучасні підходи до управління якістю освітніх послуг у системі вітчизняної середньої освіти та визначено прогностичні перспективи використання прогресивного британського досвіду управління якістю освітніх послуг в аспекті досліджуваної проблеми в Україні.

Проаналізовано особливості зовнішнього та внутрішнього забезпечення якості середньої освіти в Україні. Виявлено спільні характеристики в управлінні якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України та Великої Британії в аспектах нормативного забезпечення, процесуальних засад управління якістю. В обох країнах створено розвинене законодавче підґрунтя УЯОП, що унормовує найважливіші аспекти цього процесу. Центральні органи влади – міністерства освіти – в Україні та Великій Британії в сучасних умовах мають широке коло повноважень, що стосуються, насамперед, визначення національної освітньої політики, розроблення освітніх стандартів національного рівня тощо. Процесуальна складова управління якістю в обох країнах представлена процедурами зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості, що передбачають інспектування, моніторинг та внутрішній контроль. Зовнішнє оцінювання в обох країнах спрямоване на перевірку якості таких аспектів діяльності навчального закладу, як: якість освітніх послуг; якість навчальних досягнень учнів; якість управління навчальним закладом; професійний розвиток учителів; безпека учнів у школі. З'ясовано, що обов'язковими етапами внутрішнього оцінювання в обох країнах є збір та аналіз інформації, що здійснюється з використанням низки методів (спільними є такі методи, як анкетування, опитування/інтерв'ю, вивчення документації), оприлюднення висновків у формі звіту/аналітичної доповіді та надання рекомендацій для подальшого вдосконалення діяльності навчального закладу.

Виявлено відмінні риси, що характеризують управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України та Великої Британії. На відміну від Великої Британії, де зовнішнє оцінювання якості середньої освіти здійснюється

незалежною інспекцією Ofsted – державним органом, що не є підпорядкованим Міністерству освіти, в Україні основною формою державного контролю за діяльністю загальноосвітніх навчальних закладів усіх типів і форм власності є державна атестація закладу, яка здійснюється МОН України або іншими центральними органами виконавчої влади, у сфері управління яких перебувають навчальні заклади, що атестуються. Суттєві відмінності полягають у рівні автономії навчальних закладів, насамперед, щодо обов'язковості дотримання національних освітніх стандартів; визначенні вимог до професійного розвитку вчителів та наявних у країнах можливостях для неперервного професійного розвитку.

Компаративний аналіз британського та українського досвіду управління якістю освітніх послуг і застосування методу наукової екстраполяції дозволили визначити можливості використання прогресивного досвіду Великої Британії в аспекті досліджуваної проблеми в Україні.

*На національному рівні* вважаємо за необхідне: оновлення законодавчої бази у сфері управління якістю освітніх послуг, передусім, створення нормативного підґрунтя для здійснення процедури зовнішнього оцінювання діяльності навчальних закладів (атестації навчальних закладів) незалежним від МОН України державним органом – незалежною шкільною інспекцією з питань якості освіти; розроблення стратегій управління якістю освітніх послуг у системі загальної середньої освіти та їх оприлюднення в нормативних документах; розроблення та публікацію на сайті МОН України професійних стандартів для вчителів; визначення правових норм для створення гнучкої системи фінансування навчальних закладів за результатами оцінювання якості їх діяльності; започаткування національних інноваційних шкільних мереж; розроблення диференційованої системи національних стандартів змісту середньої освіти та навчальних досягнень.

*На місцевому рівні* актуальним є делегування значної частини владних повноважень в управлінні якістю освітніх послуг навчальному закладові, зокрема, щодо дотримання стандартів змісту освіти, надання школам можливості самостійно розробляти курикулум навчального закладу в межах національних стандартів; створення регіональних інноваційних шкільних мереж, що охоплюють загальноосвітні навчальні заклади в межах області (району), вищі навчальні заклади, зокрема й обласні інститути післядипломної педагогічної освіти, місцеві органи управління освітою та регіональні асоціації шкіл. Корисним для наслідування є британський досвід забезпечення неперервного професійного розвитку вчителів через курси професійного розвитку, що передбачають не лише підвищення рівня якості викладання, але й розвиток дослідницької компетентності та лідерських якостей усіх учасників навчально-виховного процесу.

*На інституційному рівні* важливим є перетворення навчального закладу на організацію, що навчається, на професійну навчальну громаду, що має спільні цінності, здійснює системні зусилля щодо вдосконалення всіх аспектів діяльності навчального закладу. Корисним вважаємо досвід розвитку

партнерства з батьками, налагодження мережевих зв'язків з інноваційними навчальними закладами для обміну передовим педагогічним досвідом та ресурсної підтримки. Доцільним бачиться вдосконалення процедури внутрішнього оцінювання якості (внутрішньошкільного контролю) з урахуванням позитивних надбань британського досвіду та з використанням інноваційних методів забезпечення якості. Заслуговує на увагу освітянського загалу і практика оприлюднення на сайті навчального закладу результатів внутрішнього оцінювання якості, проведеного школою.

Отже, з'ясовано, що українська науково-педагогічна та освітня громада на всіх рівнях функціонування освітньої системи (національному, місцевому, інституційному) потребує більш активної інтеграції у світову спільноту, чому має слугувати системне вивчення та творче використання прогресивних концептуальних ідей реформаційного досвіду розвинених зарубіжних країн у сфері управління якістю освітніх послуг.

Отримані в дослідженні узагальнюючі положення щодо теоретичних та організаційно-процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії дають підстави для таких **висновків**.

1. Схарактеризовано стан розроблення проблеми управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії у вітчизняних педагогічних дослідженнях у галузі педагогічного менеджменту та педагогічного британознавства. Виокремлено такі виміри розгляду досліджуваної проблеми як освітнього феномену: філософський (окреслення існуючих парадигмальних підходів до управління якістю освітніх послуг), освітньо-політичний (висвітлення напрямів освітньої політики у сфері управління якістю освітніх послуг), управлінський (обґрунтування процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у навчальному закладі), курикулярний (з'ясування особливостей формування змісту освіти з різних предметів у межах національного курикулару), соціально-педагогічний (забезпечення можливостей отримати якісні освітні послуги для різних категорій учнів) та професійно-педагогічний (вплив неперервного професійного розвитку педагогічних працівників на якість освітніх послуг).

Узагальнюючий концепт розглядуваної проблеми – *«управління якістю освітніх послуг»* – конкретизується через низку таких понять, як *«якість»*, *«управління якістю»*, *«забезпечення якості»*, *«контроль якості»*, *«оцінка якості»*, *«моніторинг якості»*, *«звітність»*, *«освітні послуги»*, *«якість освітніх послуг»*. З'ясовано, що у філософських, соціологічних та педагогічних наукових дослідженнях якість освітніх послуг трактується і як ступінь задоволеності споживачів отриманими знаннями, вміннями й навичками, що вимірюється отриманими оцінками, і як ступінь відповідності національним стандартам якості освіти, визначення цілей, прогнозування результатів діяльності навчального закладу. Відповідно, управління якістю освітніх послуг визначається як багатовимірний процес, складовими якого є узгодження цілей із національними стандартами; забезпечення якості через запровадження системи відповідних процедур; контроль якості; моніторинг і оцінка якості та

визначення сфер, що потребують удосконалення; вимірювання навчальних досягнень за показниками успішності / індикаторами якості; розвиток культури «безперервного вдосконалення» навчального закладу; мінімізація «ризиків»; зовнішній моніторинг якості через аудит та інспектування.

2. Виокремлено такі етапи розвитку управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії: 1) стратифікації (1861–1902) – виокремлення у структурі управління якістю освітніх послуг місцевого рівня та створення відповідних органів управління – шкільних рад; 2) професіоналізації (1902–1944) – створення нових професійних органів управління – місцевих освітніх адміністрацій; запровадження процедур зовнішнього оцінювання якості (інспектування, проведення зовнішніх екзаменів); 3) централізації (1944–1979) – створення Міністерства освіти замість Ради з освіти та суттєве розширення його функцій; започаткування нової системи освіти й визначення у структурі управління освітою трьох рівнів: національного, місцевого та шкільного; імплементація нової процедури оцінювання якості знань випускників шкіл – екзамену на отримання «Загального сертифікату про освіту»; 4) маркетизації (1979–1997) – запровадження національного курикулуму; уведення національної програми з оцінювання для дітей віком 7, 11, 14 та 16 років; створення незалежної інспекції Ofsted; запровадження зовнішніх і внутрішніх процедур забезпечення якості освіти; започаткування програм автономного шкільного менеджменту; 5) модернізації (1997–2013) – диверсифікація типів шкіл з метою надання якісних освітніх послуг кожній дитині відповідно до її здібностей та індивідуальних потреб; конкурентна боротьба шкіл за якісного клієнта та за кращі ресурси; удосконалення зовнішніх і внутрішніх процедур забезпечення якості освітніх послуг.

3. Обґрунтовано організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії, зокрема нормативно-правове забезпечення та особливості інституційного врегулювання управління якістю освітніх послуг. З метою окреслення нормативних засад управління якістю освітніх послуг проаналізовано та схарактеризовано документи британських освітніх реформ досліджуваного періоду й урядові програми, які регулюють означений процес. Зазначені документи стали підґрунтям для розробки програми дій широкого кола суб'єктів освітньої діяльності щодо підвищення якості освітніх послуг, удосконалення процедур зовнішнього та внутрішнього забезпечення якості освітніх послуг у системі середньої освіти досліджуваної країни.

Схарактеризовано процедури внутрішнього оцінювання якості й підтримки вдосконалення діяльності навчального закладу; окреслено типи державних шкіл, що підлягають обов'язковому зовнішньому оцінюванню незалежною інспекцією; висвітлено основні етапи, принципи та методи внутрішнього оцінювання якості навчального закладу.

4. Окреслено тенденції розвитку змісту та методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах модернізації управління якістю



освітніх послуг. Висвітлено сутність моделей професіоналізму вчителя (модель ефективного вчителя, модель рефлексивного вчителя, модель учителя-дослідника та модель трансформаційного вчителя), що дозволяє краще усвідомити стан і напрями розвитку сучасної педагогічної освіти в університетах Великої Британії та сутність програм професійного розвитку вчителів у загальноосвітніх школах. Визначено умови ефективного професійного розвитку вчителів, охарактеризовано найпоширеніші форми їх неперервного професійного розвитку, зокрема: дослідження, співпраця, коучінг та менторство, спостереження й мережування. Обґрунтовано важливість формування в умовах «нового професіоналізму» дослідницької компетентності та лідерських якостей учителів шляхом участі в інноваційних шкільних мережах та програмах професійного розвитку.

5. З'ясовано сучасний стан управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України. Визначено спільні (розвинене законодавче підґрунтя; повноваження центральних органів влади у сфері управління якістю освітніх послуг; процесуальні характеристики зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості) й відмінні (суб'єкти зовнішнього оцінювання; рівень автономії навчального закладу; форми й методи професійного розвитку вчителів і шкільних адміністраторів) риси в управлінні якістю освітніх послуг в Україні та Великій Британії.

Обґрунтовано перспективи використання позитивного британського досвіду у процесі модернізації управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти України на національному, місцевому та інституційному рівнях.

*На національному рівні* доцільним є: оновлення законодавчої бази у сфері управління якістю освітніх послуг; створення нормативного підґрунтя для здійснення процедури зовнішнього оцінювання діяльності навчальних закладів незалежним від МОН України державним органом – незалежною шкільною інспекцією з питань якості освіти; визначення правових норм для створення гнучкої системи фінансування навчальних закладів за результатами оцінювання якості їх діяльності; створення національних інноваційних шкільних мереж. *На місцевому рівні* варто делегувати частину владних повноважень в управлінні якістю освітніх послуг навчальному закладові; створити регіональні інноваційні шкільні мережі та регіональні асоціації шкіл; всебічно сприяти розвиткові програм професійного розвитку вчителів та шкільних лідерів із використанням прогресивного світового досвіду. *На інституційному рівні* вважаємо за необхідне перетворення навчального закладу на організацію, що навчається, на професійну навчальну громаду, що має спільні цінності, здійснює системні зусилля щодо вдосконалення всіх аспектів діяльності навчального закладу.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів окресленої проблеми. Вважаємо, що на подальше вивчення заслуговують такі напрями: узагальнення перспективного зарубіжного педагогічного досвіду підготовки керівних кадрів до професійної діяльності в загальноосвітніх навчальних закладах; механізми

розвитку вчительського лідерства в умовах модернізації управління якістю освітніх послуг, партнерство школи, сім'ї та громади в управлінні якістю освітніх послуг і вдосконаленні діяльності навчального закладу.

### **Основні наукові результати висвітлено в таких працях автора:**

#### **Статті у наукових фахових виданнях**

1. Шаповалова О. В. Напрями реформування управління освітою Великої Британії у другій половині ХХ століття / О. В. Шаповалова // Порівняльно-педагогічні студії. – 2013. – № 2 (16). – С. 109–112.

2. Шаповалова О. В. Нормативно-правові засади управління якістю середньої освіти у Великобританії / О. В. Шаповалова // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / [редкол. : Т. І. Сущенко та ін.]. – Запоріжжя : КПУ, 2014. – Вип. 38 (91). – С. 480–489.

3. Шаповалова О. В. Освітній моніторинг в управлінні якістю освіти / О. В. Шаповалова // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія. – 2013. – Вип. 39. – С. 64–67.

4. Шаповалова О. В. Особливості інституційного врегулювання процесу управління якістю освітніх послуг у Великобританії / О. В. Шаповалова // Глухівський національний педагогічний університет ім. О. Довженка. Серія : Педагогічні науки. – Вип. 26. – 2014. – С. 26–32.

5. Шаповалова О. В. Реформування управління якістю загальної середньої освіти Великобританії: історичний аспект / О. В. Шаповалова // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2014. – № 7 (41). – С. 41–49.

6. Шаповалова О. В. Сучасні підходи до управління якістю освітнього моніторингу / О. В. Шаповалова // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія. – 2013. – Вип. 39. – Ч. 1. – С. 351–356.

7. Шаповалова О. В. Тенденції оновлення змісту й методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах управління якістю освітніх послуг / О. В. Шаповалова // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка. – 2014. – № 10 (44). – С. 217–223.

#### **Статті в закордонних виданнях**

8. Шаповалова О. В. Особенности развития образовательного мониторинга в управлении качеством образования / О. В. Шаповалова // Азимут научных исследований: педагогика и психология : ежеквартальный научный журнал / Тольяттинский государственный университет. – 2014. – № 2 (7). – С. 90–93.

9. Shapovalova O. Comparative analysis of the organizational principles of the functioning of secondary schools of Great Britain and Ukraine // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, II (18). – Issue 37, 2014. – P. 10–14.

### Статті в інших виданнях

10. Шаповалова О. В. Методологічні засади моніторингу якості освітніх послуг / О. В. Шаповалова // Проблеми і перспективи підвищення якості освітніх послуг на основі інновацій: регіональний аспект : матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 27–28 березня 2014 р., м. Армянськ, АРК. – Інститут педагогічної освіти та менеджменту РВНЗ «Кримський гуманітарний університет». – 2014. – С. 254–258.

11. Шаповалова О. В. Моніторинг якості в теоретичному аспекті управління освітою / О. В. Шаповалова // Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи : матеріали Міжн. наук.-практ. конф. – Національний університет «Львівська політехніка». – Львів, 2013. – С. 22–24.

12. Шаповалова О. В. Основні напрями реформування управління освітою Великої Британії у другій половині ХХ століття / О. В. Шаповалова // Педагогічна теорія в контексті інтеграційних процесів : матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 25–26 квітня 2014 р., м. Тернопіль. – Тернопільський національний економічний університет. – Тернопіль, 2014. – С. 42–48.

13. Шаповалова О. В. Основні тенденції підвищення якості освітніх послуг педагогічної освіти Великої Британії / О. В. Шаповалова // Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка : матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 3 грудня 2014 р., м. Суми. – Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти. – Суми, 2014. – С. 217–219.

14. Шаповалова О. В. Основні тенденції розвитку педагогічної освіти Великої Британії в умовах підвищення якості освітніх послуг / О. В. Шаповалова // Педагогічна компаративістика–2014: якісний вимір освіти зарубіжжя та український контекст : матеріали Всеукр. наук.-практ. семінару, 5 червня 2014 р., м. Київ. – Київ, 2014. – С. 170–172.

### АНОТАЦІЯ

**Шаповалова О. В. Управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії. – На правах рукопису.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.01 – загальна педагогіка та історія педагогіки. – Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка МОН України, Суми, 2015.

Дисертація є комплексним дослідженням у галузі компаративної педагогіки щодо теоретичних та організаційно-процесуальних засад управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії.

У роботі схарактеризовано стан розроблення проблеми та понятійно-термінологічний апарат дослідження (якість, управління якістю, забезпечення якості, контроль якості, оцінка якості, моніторинг якості, звітність, освітні послуги, якість освітніх послуг). Висвітлено генезу управління якістю освітніх

послуг у Великій Британії. Обґрунтовано організаційно-процесуальні засади управління якістю освітніх послуг у системі середньої освіти Великої Британії. Окреслено тенденції розвитку змісту й методів професійно-педагогічної підготовки вчителя в умовах модернізації управління якістю освітніх послуг.

На основі з'ясування сучасних підходів до управління якістю освітніх послуг у системі вітчизняної середньої освіти визначено прогностичні перспективи використання прогресивного британського досвіду управління якістю освітніх послуг в аспекті досліджуваної проблеми в Україні.

**Ключові слова:** управління якістю, освітні послуги, якість освітніх послуг, управління якістю освітніх послуг, система середньої освіти, нормативно-правове забезпечення, організаційно-процесуальні засади, підготовка вчителів, Велика Британія.

**Шаповалова О. В. Управление качеством образовательных услуг в системе среднего образования Великобритании. – На правах рукописи.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.01 – общая педагогика и история педагогики. – Сумской государственной педагогической университет имени А. С. Макаренко МОН Украины, Сумы, 2015.

Диссертация является комплексным исследованием в области сравнительной педагогики по проблеме теоретических и организационно-процесуальных основ управления качеством образовательных услуг в системе среднего образования Великобритании.

В работе охарактеризовано состояние разработки проблемы и понятийно-терминологический аппарат исследования (качество, управление качеством, обеспечение качества, контроль качества, оценка качества, мониторинг качества, отчетность, образовательные услуги, качество образовательных услуг). Освещен генезис управления качеством образовательных услуг в Великобритании. Обоснованы организационно-процесуальные основы управления качеством образовательных услуг в системе среднего образования Великобритании. Обозначены тенденции развития содержания и методов профессионально-педагогической подготовки учителя в условиях модернизации управления качеством образовательных услуг.

На основе изучения современных подходов к управлению качеством образовательных услуг в системе отечественного среднего образования определены прогностические перспективы использования прогрессивного британского опыта управления качеством образовательных услуг в аспекте исследуемой проблемы в Украине.

**Ключевые слова:** управление качеством, образовательные услуги, качество образовательных услуг, управление качеством образовательных услуг, система среднего образования, нормативно-правовое обеспечение, организационно-процесуальные основы, профессиональное развитие учителей, подготовка учителей, Великобритания.

**Shapovalova O. V. Quality management of educational services in the secondary education of Great Britain. – On the Right of Manuscript.**

Thesis for the Degree of the Candidate of Pedagogical Science in specialty 13.00.01 – General Pedagogics and History of Pedagogics. – Sumy State Pedagogical University named after A. S. Makarenko, MES of Ukraine, Sumy, 2015.

This thesis is a complex research in the sphere of comparative pedagogy of the theoretical and organizational-procedural foundations of quality management of educational services in the secondary education of Great Britain.

The level of investigation of the problem and the conceptual and terminological research apparatus (quality, quality management, quality assurance, quality control, quality assessment, quality monitoring, reporting, educational services and quality of educational services) are characterized.

The genesis of quality management of educational services in Great Britain is described. The historical stages of educational services quality management in Great Britain are outlined, namely: 1) stratification (1861–1902) – outlining the local level in the structure of educational services quality management and establishment of appropriate management bodies – school boards; 2) professionalization (1902–1944) – creation of new professional bodies – local education authorities; introduction of procedures of external quality evaluation (inspection, external examinations); 3) centralization (1944–1979) – establishment of the Ministry of Education instead of the Education Board and significant expansion of its functions; creation of a new system of education and outlining three levels in the structure of education management: national, local and institutional; introduction of a new procedure for assessment of the quality of knowledge of school graduates – the exam to receive a “General certificate of education”; 4) marketization (1979–1997) – introduction of national curriculum; introduction of national assessment programme; establishment of Ofsted; 5) modernization (1997–2013) – diversification of the types of schools with the aim of providing quality educational services to each child according to his individual abilities and needs; competition of schools for the quality of the client and for the best resources; improvement of internal and external procedures ensuring the quality of educational services.

The organizational and procedural foundations of quality management of educational services in the secondary education of Great Britain are proved. The regulatory support of educational services management is considered (White Paper Excellence in Schools (1997), School Standards and Framework Act (1998), White Paper Excellence in Cities (1999), White Paper Schools Achieving Success (2001), Green Paper 14–19: Extending Opportunities, Raising Standards (2001), Children Act (2004), Education Acts (2005, 2011), Education and Inspection Act (2006), Education and Skills Act (2009), Children, Schools and Families Act (2010). The procedure of internal evaluation (self-evaluation) of schools in Great Britain is analyzed.

The tendencies of updating the content and methods of professional-pedagogical training of teachers in terms of quality management of educational services are revealed. The models of teachers’ professionalism are characterized,

namely: the model of effective teacher; the model of reflective teacher; the model of enquiring teacher and the model of transformative teacher.

On the basis of understanding of modern approaches to the educational services quality management in the secondary education system of Ukraine practical recommendations for Ukrainian educators concerning the application of positive British experience of educational services quality management for modernizing secondary education in Ukraine at the national, local and institutional levels are worked out.

At the national level educational legislative base should be upgraded taking into account modern tendencies in the process of education quality management. The government should ensure by law the opportunities for creating the independent state body – the independent school Inspectorate of education quality to make the process of external evaluation clearer; creating a flexible system of schools funding according to the results of the evaluation of their quality; creating national innovative school networks. At the local level it is important to delegate some powers of local educational authority to schools; to create regional innovative school networks and regional associations of schools. At the institutional level the school should be transformed into learning organization, functioning as a professional learning community that shares common values and vision, providing system efforts to improve all the aspects of educational institution.

**Key words:** quality management, educational services, quality of educational services, quality management of educational services, secondary education, regulatory support, organizational and procedural foundations, teachers' training, Great Britain.

Підписано до друку 22.05.2015. Формат 60x90/16. Гарн. News Times.  
Друк ризогр. Папір офсет. Умовн. друк. арк. 0,9.  
Тираж 100 прим.

Надруковано в редакційно-видавничому відділі  
СумДПУ імені А.С. Макаренка

40002, м. Суми, вул. Роменська, 87