

АЛЛА ГАФІЯК

(Полтава)

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Проаналізовано інноваційний освітній менеджмент, спрямований на підвищення якості освіти. Досліджено систему оцінки якості освіти та можливості її покращення. Розроблено інформаційну систему для збору та аналізу якісних показників освітніх послуг вищих навчальних закладів.

***Ключові слова:** інформаційне суспільство, інформаційна система, веб-ресурс, програмні засоби.*

Управлінське рішення в освіті має ґрунтуватися на новітніх методологічних розробках та унікальних особливостях освітніх систем кожної країни. Одним із видів менеджменту є інноваційний менеджмент, сутність якого полягає у забезпеченні умов для внесення системних змін у діяльність освітніх закладів, спрямованих на їх розвиток і покращення роботи. Ефективний менеджмент, спрямований на підвищення якості освіти, є надійним механізмом задоволення потреб споживачів освітніх послуг та забезпечення конкурентоспроможності освітніх закладів. Інновації у теорії та практиці менеджменту, зміни функцій системи управління є визначною умовою для переходу до модернізації інформаційних систем. Актуальність цього питання в сучасних умовах обумовила вибір досліджуваної теми.

Питанням дослідження проблем системи управління якістю освітніх послуг присвячено роботи багатьох учених: В. Андрєєв, М. Жалдак, С. Коломієць, Б. Коробко, Р. Лепа, Є. Машбиць, І. Осмоловська, В. Руденко, Н. Симоненко. Так, Б. Коробко та С. Коломієць указують на те, що одним із засобів забезпечення високої якості освіти є її постійний моніторинг та аудит, які можна трактувати як систематичний збір, опрацювання, оцінювання й розповсюдження інформації про діяльність освітньої системи на всіх рівнях для безперервного відстеження її стану, та прогнозування розвитку [3, с. 3-5]. Р. Лепа постійно досліджує інформаційні технології в прийнятті управлінських рішень [1, с. 340-342]. Ці та інші дослідження дозволяють визначити перспективні напрями в галузі застосування інформаційних технологій в процесі забезпечення якості надання освітніх послуг.

Метою статті є виявлення шляхів удосконалення існуючого інформаційного забезпечення системи управління якістю освітніх послуг, а також розробка інформаційних засобів відстеження якості надання освітніх послуг на основі аналізу інноваційного освітнього менеджменту.

Дієвими засобами забезпечення високої якості освіти є її постійний моніторинг та аудит, який розглядають як систематичний збір, опрацювання, оцінювання й розповсюдження інформації про діяльність освітньої системи на всіх рівнях для аналізу її стану, та прогнозування розвитку. Визначають критерії аудиту, сферу аудиту, періодичність і методи проведення аудиту. Тому об'єктом проектування є інформаційна система, для збору якісних показників освітніх послуг кафедр університету. Під час розроблення програмного забез-

печення повинні бути враховані: важливість виду діяльності підрозділу, який перевіряють; наявність виявлених невідповідностей під час останнього аудиту; результати критичного аналізування функціонування системи; управління якістю з боку керівництва [2, 3].

Освітня організація повинна планувати та впроваджувати процеси моніторингу, вимірювання, аналізу та поліпшення, щоб: продемонструвати відповідність освітніх послуг їхнім вимогам; забезпечити відповідність системи управління якістю; постійно поліпшувати результативність системи управління якістю. До критеріїв внутрішнього аудиту кафедри можна віднести низку таких напрямків у її діяльності та забезпеченості ресурсами: перелік лабораторій та спеціалізованих кабінетів; перелік спеціалізованих лабораторій з ПЕОМ, які забезпечують викладання дисциплін; наявність робочих програм дисциплін; методичне забезпечення підготовки курсових робіт; методичне забезпечення державної атестації; інформація про бази практик; список наявної навчальної літератури; список фахових періодичних видань за профілем; характеристика науково-дослідної роботи; результати випуску, використання і адаптації фахівців; міжнародні зв'язки; інформація про видання підручників; якісний склад кафедри; наявність і повнота робочих програм; ефективність діяльності аспірантури; інформація про форми контролю якості знань. Саме це і потребує розробки відповідного програмного забезпечення – веб-ресурсу. Вимогами до проектованої інформаційної системи є: можливість віддаленої роботи та адміністрування; можливість уведення та редагування показників роботи кафедр обмеженому колу користувачів; зручність перегляду показників роботи кафедр; здатність системи до модифікації; можливість пошуку потрібних показників та їх друкування.

Для реалізації завдання було обрано таке програмне забезпечення: а) пакет програм Denwer 3, який містить: веб-сервер Apache 2 з підтримкою SSL і mod_rewrite; мову програмування PHP 5.3; систему керування базами даних MySQL 5.1 ; phpMyAdmin – панель управління базою даних MySQL, а також скрипт, що спрощує додавання нового користувача MySQL; б) система керування контентом CMS Joomla 1.5.25. Денвер автономний: він може розташовуватися у будь-якій директорії на диску (флеш-накопичувачі); також не змінює системних файлів Windows, отже може бути деінстальований шляхом простого видалення папки. Для зручної навігації користувача на сайті розроблено його структуру у відповідності до ієрархічної організації підрозділів університету: факультети стали розділами, кафедри – категоріями, а таблиці з якісними показниками діяльності кафедр – статтями або матеріалами. Блоки кафедр містять усі кафедри факультету, до якого належать, а кожна з кафедр буде містити таблиці з показниками, зазначеними у переліку критеріїв внутрішнього аудиту кафедри. Веб-ресурс розроблено з урахуванням усіх вимог, була встановлена та налаштована система керування контентом, за допомогою якої є можливість легко керувати його вмістом, розроблено зручний та зрозумілий інтерфейс користувача, а також додані модулі пошуку, авторизації та відображення статистичної інформації сайту, який було апробовано на практиці, при проведенні внутрішнього аудиту кафедри комп'ютерних на інформаційних технологій і систем.

Отже, розробка та використання автоматизованих веб-ресурсів може суттєво покращити якість освітніх послуг, збільшити ефективність діяльності кафедр та університету. При цьому розроблена інформаційна система з від-

стеження якості освітніх послуг містить: модель самої системи; алгоритми її роботи; обрану платформу реалізації; створену схему даних системи; гнучкий та інтуїтивно-зрозумілий інтерфейс користувача. Вона забезпечує наочне і тривале спостереження за показниками діяльності кафедр, а також допоможе у визначенні основних завдань та напрямів роботи та розвитку освітньої діяльності. Розроблена система має зручну побудову, результативна та цілком готова до впровадження. У перспективі система може бути доповнена й модифікована (зважаючи на швидкий розвиток технічного забезпечення), а також потребує вдосконалення віддаленої роботи та адміністрування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Лена Р. Н. Информационные технологии в принятии управленческих решений / Р. Н. Лена, Ю. Ю. Пищенко // Экономические проблемы и перспективы стабилизации экономики Украины. – Донецк : ИЭП НАН Украины, 2010. – С. 338-351.
2. Сертифікація систем управління: [електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=82&Itemid=229.
3. Коробко Б. О. Методика : внутрішній аудит / Б. О. Коробко, С. І. Коломієць. – Полтава : «ПолтНТУ», 2011. – 13 с.

АЛЛА ГАФИЯК

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Проанализирован инновационный образовательный менеджмент, направленный на повышение качества образования. Исследована система оценки качества образования и возможности ее улучшения. Разработана информационная система для сбора и анализа качественных показателей образовательных услуг высших учебных заведений.

Ключевые слова: информационное общество, информационная система, веб-ресурс, программные средства.

ALLA GAFIYAK

INFORMATION SUPPORT OF THE EDUCATIONAL SERVICES QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

This article is devoted to the problem of creation of information support of the educational services quality management system. Problems and methods of effectiveness increasing of the innovating educational management were analyzed.

Effective innovating educational management directed on the improvement of education quality is a reliable mechanism of satisfaction of the requirements of educational services consumers and support of competitiveness of the educational institutions. Innovations in the theory and practice of the management and changes of functions of management system are important condition for the changeover to modernization of information system.

Educational institution must plan and apply the processes of monitoring, measuring, analysis and improvement: to show the accordance of the educational services to their demands; to provide the accordance of the system quality management; to improve the effectiveness of the system quality management permanently. To realize the task (creation of a web-resource) the following software was selected: a) program packet of Denwer 3 which contains: web-server Apache 2 with support of SSL and mod-rewrite; script programming language PHP 5.3; data base management system of MySQL 5.1; phpMyAdmin – the panel of data base management of MySQL and also the script which simplifies the addition of a new MySQL user; b) the content management system of CMS Joomla 1.5.25. Its structure was developed in accordance with the hierarchical arrangement of the university subdivisions with the aim of easy-to-use navigation of the user through the site. So the faculties became sec-

tions, subdepartments became categories and tables of quality results of subdepartments activity became items or materials. Blocks of subdepartments contain all the subdepartments of the faculty, which they belong to, and every subdepartment will contain tables of results marked in the list of criteria of an internal subdepartment audit. The web-resource was created taking into account all demands, content management system was installed and adjusted. There is an opportunity to operate by its content easily. Easy-to-use and understandably enough user interface was created. Search module and modules of authorization and display of static site information were also added.

It's proved that the development and use of automated web-resources would fundamentally improve the quality of the educational services, will raise effectiveness of the activity of subdepartments and the University within the limits of realization of internal audit and do the step in the direction of education system informatization. The developed information system on tracing the quality of the educational services ensures obvious and prolonged subdepartments activity indexes observation and will also help to determine the main tasks and directions of work and development of educational activity. The developed system has easy-to-use structure and in case of need it may be added and modified. It ensures the necessary conditions and work results and it is quite ready to be applied.

Keywords: *information society, information system, web-resource, software.*

Одержано 8.05.2014, рекомендовано до друку 20.05.2014.