



Ніна Федорівна Федорова,

кандидат педагогічних наук,
старший науковий співробітник
відділу інноваційних технологій
Інституту обдарованої дитини НАПН України,
м. Київ, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4382-4686>

УДК 37.013.2

DOI [https://doi.org/10.32405/2309-3935-2020-3\(78\)-11-16](https://doi.org/10.32405/2309-3935-2020-3(78)-11-16)

**ВІД КОНТРОЛЮ ДО ДІАГНОСТИКИ АБО ВИЯВ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ
ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У СЕРЕДНІЙ ОСВІТІ**

Анотація.

У статті авторка звертає увагу читачів на головну проблему середньої освіти, а саме – на надання учням якісних освітніх послуг. Визначено, що надання якісних освітніх послуг залежить не лише від учителя та педагогічного колективу, а й від місця розташування закладу освіти (місто, район, село тощо), соціального статусу родини учня, типу закладу загальної середньої освіти, навчальних програм, матеріально-технічного забезпечення (Інтернет, гаджети, підручники), контрольних перевірок знань учнів від контролю до діагностики тощо.

Ключові слова: *якість знань; оцінювання результативності якості знань; види контролю.*

Оцінювання якості результативності освітніх послуг у закладах загальної середньої освіти (ЗЗСО) має забезпечуватися отриманням об'єктивної інформації про рівень їх надання. Відомо, що одноразовий контроль не надає можливості виявити повне уявлення про підготовленість учня. З метою отримання інформації про якість освітнього процесу або системи надання освітніх послуг за результатами виставлених оцінок необхідно використовувати незалежне оцінювання та інші методи контролю. Також неможливо встановити єдиний ряд універсальних показників, критеріїв і норм для оцінювання якості надання освітніх послуг у середній освіті. Інформація за результатами надання освітніх послуг має стати вагомою частиною незалежних індикаторів, до складу яких мають увійти концептуальні фактори (місто, район, село, селище тощо, соціально-економічний статус сім'ї учня, характеристика закладу загальної середньої освіти тощо); фактори-ресурси, вкладено в освіту (кількість коштів витрачених на одного учня, матеріальну базу тощо); фактори, що характеризують застосовані програми та технології надання освітніх послуг (програми, технології, наповнюваність класів, форми диференціації та індивідуалізації надання освітніх послуг тощо); індикатори результатів освітніх послуг (результати перевірочних робіт, відсоток тих, хто закінчив ЗЗСО і випускників, які вступили до ЗВО,

відсоток тих, хто зайнятих професійною діяльністю). З огляду на це, можемо сформулювати показники якості за загальними ознаками, які ми поділимо на групи [1]:

– **перша** – це група, що залежить від територіально-адміністративних факторів, які змінюються з часом; зміст надання освітніх послуг і програм; форми та методи організації освітнього процесу; умови взаємодії із зовнішнім середовищем; застосування педагогічних технологій для надання освітніх послуг; задоволеність і мотивація вчителя; склад, задоволеність і мотивація учнів; тип ЗЗСО (міський, районний, сільський тощо); соціально-економічне оточення;

– **друга** – більш загальна група для освітньої системи одного рівня, що передбачає: стандартизованість, варіативність програм; організацію надання освітніх послуг; відповідність структури та змісту освіти актуальним тенденціям теорії і практики надання освітніх послуг; використання традиційних і нетрадиційних та інформаційних технологій та контролю; наявність матеріального забезпечення (підручники, ІКТ, система контролю, додаткові заняття тощо);

– **третя** – група, де чітко визначена якість кінцевої продукції: рівень підготовленості (знань, умінь та навичок); особистісний розвиток; компетенції та ціннісно-сміслові відносини до освіти; інформація про суспільну діяльність випускників та їхнє кадрове зростання [1].



Тому входження української освіти (зокрема середньої) до європейського простору викликало проблему перегляду традиційних методів контролю результативності якості надання освітніх послуг в освіті України і зокрема – середній. Якщо раніше, в умовах авторитарного виховання аналізувався контроль за якістю знань *лише учня*, то за нових умов необхідно аналізувати *спільну діяльність учня та вчителя*. Тому для з'ясування цієї проблеми необхідно використовувати інші методи, а саме – **педагогічну діагностику, що є об'єднуючим способом отримання інформації про результати надання освітніх послуг і здійснення освітнього процесу**. З цією метою до задач аналізу цих процесів і результатів належать такі:

– розвиток учнів (готовність до: отримання освітніх послуг, темпів формування психічних функцій, досягнення поступовості накопичення знань тощо);

– глибина навченості (надання освітніх послуг), вміння використовувати отримані знання, вміння та навички, рівень сформованості основних прийомів мислення володіння творчою діяльністю тощо;

– виховання (рівень вихованості, глибина моральних переконань поведінки тощо).

За допомогою контролю встановлюється те, що учень правильно виконав завдання, а вчитель оцінив це на відмінно. Діагностика, навпаки, показує що відмінне оцінювання знань учнів – це результат гарної пам'яті, а не розвиненості інтелектуальної сфери, сформованості розумової діяльності. Отже, в метод діагностики включається більш широкий смисл ніж у традиційну перевірку знань.

У діагностиці застосовуються різні методики. Поряд із традиційними методами (контроль, перевірка, оцінювання, облік знань, умінь) застосовується тестування, дослідження потенційних можливостей учнів (навченість), проектування індивідуального й особистісно-орієнтованого освітнього процесу тощо. Діагностування допомагає вчителю визначитися скільки часу і зусиль необхідно використати, щоб розвинути певні якості.

Традиційні методи контролю діагностика підпорядковує гуманістичній меті та спрямовує на нові учнівські відношення. Змінюється не стільки призначення контролю й оцінювання знань, умінь, скільки їх вплив на свідомість, почуття та поведінку учнів. Таким чином, учитель сьогодні має володіти сучасними діагностичними методами, брати активну участь в їх оволодінні.

Більш об'єктивними діагностичними методами є *тестування*. Поняття «тест» – це слово англійського походження, яке визначається як випробування, перевірка. У нашому розумінні поняття «тест» коректно сформульовано в С. Гончаренка [2] – *це система прийомів для ви-*

пробування та оцінювання окремих психічних рис і властивостей людини; завдання стандартної форми, виконання якого повинно виявити наявність певних знань, умінь і навичок, здібностей чи інших психологічних характеристик – інтересів, емоційних реакцій тощо. На відміну від інших типів наукових досліджень, тести характеризуються такими якостями: 1) відносно простотою процедури й необхідного обладнання; 2) безпосередньою фіксацією результатів; 3) можливістю використання як індивідуально, так і для цілих груп; 4) зручністю математичної обробки; 5) короткотерміновістю; 6) наявністю встановлених стандартів (норм). Тестове оцінювання має відносний характер. Воно вказує лише на місце, що посідає досліджуваний щодо відповідної норми. У контексті педагогіки поширеними є **три** види тестів: **перший** – *визначення здібностей*, що зазвичай надають можливість провести відносне вимірювання рівня розвитку психолого-педагогічних властивостей (пам'яті, мислення, уяви тощо), що визначають успіх діяльності; **другий** – *визначення успішності*, що дають можливість визначити ступінь готовності до певної діяльності, тобто вимірюють рівень знань, умінь та навичок, необхідних для певної діяльності; **третій** – *проективні тести*, що частіше бувають спрямовані на встановлення наявності психічних властивостей у певної людини [2]. Таким чином, задачами педагогічної діагностики є:

– аналіз процесів і результатів розвитку учнів (готовність до отримання освітніх послуг, темпів формування психічних функцій тощо);

– аналіз процесів і досягнутих результатів отримання освітніх послуг (обсяг, глибина, вміння застосовувати знання на практиці, рівень сформованості прийомів мислення, володіння способами творчої діяльності тощо).

Діагностування розглядає результати у зв'язку зі шляхами, способами їх досягнення, виявляє тенденції, динаміку формування продуктів/продукції, а також передбачає контроль, перевірку, оцінювання, накопичення статистичних даних, аналіз, виявлення динаміки, прогнозування подальшого розвитку подій.

Принципи діагностування – це об'єктивність, системність, наочність.

Контроль – виявлення, вимірювання та оцінювання знань та умінь.

Перевірка – виявлення та вимірювання.

Основна дидактична функція контролю – забезпечення оберненого зв'язку між учнем і вчителем, отримання вчителем інформації про ступінь засвоєння освітнього матеріалу та виявлення прогалин у знаннях.

Функції контролю – контролююча, освітня, виховна, розвивальна, стимулювальна.

Контроль містить – перевірку, оцінювання, облік (табл. 1).



Таблиця 1

Приклад контролю результатів отримання освітніх послуг

| Функції | Види | Форми повідомлення відповіді |
|------------|---------------------------|------------------------------|
| Контрольна | Попередній | Писемна |
| Освітня | Поточний | Усна |
| Виховна | Тематичний Підсумковий | Пряма Закодована |

Вимоги до контролю – об’єктивність, індивідуальність, систематичність, оприлюдненість, всебічність, диференційність, різнобічність, етичність.

Методи та форми контролю – спостереження, усне та письмове опитування, фронтальне і тестове опитування, практичний контроль, самоконтроль, іспити.

Оцінювання – озвучення результатів перевірки.

Оцінка – умовне позначення оцінювання.

Тест – дослідження, перевірка.

У контексті середньої освіти застосовуються тести для визначення:

- загальних розумових здібностей, розумового розвитку;
- спеціальних здібностей;
- навченості, успішності, вихованості, досягнень.
- окремих якостей (пам’яті, мислення, характеру тощо);
- рівня вихованості (сформованості загальнолюдських, моральних, соціальних та інших якостей).

Критерії вихованості – теоретично розроблені показники рівня сформованості різних якостей особистості (класу).

Виховна ситуація – це звичайна чи передбачена ситуація, за якої вихованець змушений діяти і у власних діях спостерігати рівень сформованості його певних якостей.

Педагогічна діагностика розуміється як одночасне оперативне вивчення та оцінювання, регулювання та корекція процесу або явища на рівні учня, діяльності вчителя чи керівника ЗЗСО [5]. Запровадження педагогічної діагностики в практику діяльності педагогічних колективів надає можливість науково обґрунтувати середній освітній заклад, що закладає основи якісної системи надання освітніх послуг. Таким чином, педагогічна діагностика забезпечує належний обернений зв’язок через посередництво діагностичного оцінювання з метою прийняття управлінського правильного рішення.

Науковці Т. Шамова, П. Третьякова та Н. Капустина [5] виділяють **три** головні етапи діагностування тих або інших явищ в освітньому процесі.

Перший етап – попередній діагноз. Потребує переважно використання методу *спостереження*.

Цей метод дає змогу отримати вихідну інформацію про характер взаємодії вчителів з учнями та батьками, змістовності освітнього процесу, його спрямованості на соціалізацію та індивідуалізацію розвитку учнів. Не менш важливо спостерігати за поведінкою учнів під час освітньої діяльності. Це дає змогу визначити картину емоційно-психологічного клімату, рівень загального розвитку та засвоєння знань в окремих видах діяльності.

Другий етап – уточнювальний діагноз, що застосовується на більш об’єктивних даних, сформованих на основі комплексного використання різних методів педагогічної діагностики. На цьому етапі бажано проводити: різні бесіди, опитування, анкетування вчителів і батьків, хронометраж розпису дня учнів, вивчення педагогічної та медичної документації. Тут доречно виявити соціальний статус сім’ї, емоційне благополуччя в сім’ї, рівень творчого потенціалу та фізичного розвитку, пізнавальної активності емоційної відкритості, готовності до отримання освітніх послуг. На цьому етапі педагогічна діагностика поєднується з психологічною, що потребує взаємодії з психологом.

Третій етап – остаточний діагноз, що містить узагальнювальний характер даних, отриманих за результатами попередніх етапів, але в їх порівнянні та співставленні. На цьому етапі переважно використовується метод «експертних оцінок». Це надає можливість виявити професійну діяльність вчителя, виявити задоволення батьків якістю наданих послуг, допомогти вчителям і батькам у вихованні учнів, виявити успішність засвоєння освітніх програм тощо. Тому вибір методів діагностики залежить від мети діагностування.

Педагогічна діагностика не передбачає довготривалого дослідження та складного інструментарію.

Далі розглянемо деякі педагогічні діагностики.

Спостереження [3] різних аспектів освітнього процесу надає можливість отримати конкретний фактичний матеріал про стан виховання та надання освітніх послуг, взаємодію учня та вчителя. Тому цей метод є головним у педагогічній діагностиці.

Технологія спостереження передбачає *такий алгоритм дій*:

- *визначення мети і задач спостереження* (виявити ефективність інноваційної технології, успішність її засвоєння, характер індивідуальної діяльності тощо);
- *вибір об’єкта, предмета та ситуації* (що спостерігати, коли це доцільно, щоб не порушити освітній процес);
- *вибір способу спостереження* (відкритість, закритість від учня, в діяльності чи ні вчителя і учнів, за часом, повтор);



- вибір способу фіксації результатів спостереження (запис у формі протоколу, бланки і технології картки, диктофон камера тощо);
- аналіз отриманої інформації, її експертне оцінювання.

Спостереження – простий метод педагогічно-го діагностування, однак його ефективність може бути невисокою за відсутності програми та порушення технології. Існують приклади карток для проведення спостереження (табл. 2, 3).

Таблиця 2

Картка спостереження поведінки учня на заняттях (розроблена Л. Денякіною)

| Критерії аналізу | Рівень оцінювання | | |
|--|-------------------|-----------------|----------------|
| | В (високий) | С (середній) | Н (низький) |
| 1. Особливості поведінки 1.1. Слухає вчителя уважно або відволікається. 1.2. Виконує завдання неухважно або зосереджено | | | |
| 2. Особливості процесу виконання завдань 2.1. Самостійно від початку до кінця. 2.2. Наслідує роботу сусіда. 2.3. Працює швидко або повільно. 2.4. Захоплений завданням або ні. 2.5. Виконує його старанно або ні. 2.6. Встигає закінчити чи залишає роботу незвершеною. 2.7. Як реагує на забруднення або невдачі: намагається подолати; поновлює з початку; звертається за допомогою або з питанням; не звертається, але потребує допомоги | | | |
| 3. Як оцінює отриманий результат. 3.1. Милується своєю роботою, задоволений. 3.2. Засмучується, стидається через допущені помилки та недоліки. 3.3. Виявляє байдужість | | | |

Таблиця 3

Картка аналізу умов для освітнього процесу (розроблена Л. Поздняк)

| № | Об'єкт спостереження | Позитивні боки | Недоліки | Примітка |
|----|--|----------------|----------|----------|
| 1. | Виконання освітнього процесу | | | |
| 2. | Наявність обладнання на занятті | | | |
| 3. | Розташування та зберігання матеріального обладнання | | | |
| 4. | Виконання правил користування обладнанням | | | |
| 5. | Підбір обладнання у відповідності тематиці заняття | | | |
| 6. | Взаємозв'язок заняття з іншими видами діяльності | | | |
| 7. | Розвиток почуття відповідальності за зберігання обладнання та вміння дотримуватися порядку | | | |

Аналіз отриманої інформації потребує виділення головного та встановлення причин і залежностей. Причому важливим є *системний підхід* до аналізу освітнього процесу, за якого діяльність учителя та учнів взаємопов'язані.

Експертне оцінювання базується на виконанні оцінювання ступеня вираженості показника: *дуже висока, висока, достатня, має місце, слабка, відсутня*. Система оцінювання за балами така:

- 0 балів – недопустимий рівень (показник відсутній);
- 1 бал – критичний рівень (показник слабко виражено);
- 2 бали – допустимий рівень (показник стійко виражено);

– 3 бали – оптимальний рівень (показник ярко виражено).

Бальна система оцінок дає змогу вирахувати оцінювальний показник, що визначається за формулою:

$$N = N^* : N_{\max}$$

де N^* – сума балів, які було отримано при оцінюванні; N_{\max} – максимально можлива кількість балів.

Показник 75 % та вище – оптимальна значущість; 50 % та вище – допустима значущість; 40 % та нижче – критичний рівень.



Оцінювальна шкала професійних умінь для педагогічного спілкування учителя та учнів

| № | Показники | Ступінь вираженості у балах | | | |
|----|--|-----------------------------|--|--|--|
| | | | | | |
| 1 | Легко та швидко встановлюється контакт з учнями у процесі дидактичного спілкування (на заняттях) | | | | |
| 2 | Легко та швидко встановлюється контакт у процесі особистісного спілкування | | | | |
| 3 | Чутливість і відгук, здібність до співчуття | | | | |
| 4 | Уміння розуміти дитячу групу, визначити її домінуючі якості | | | | |
| 5 | Уміння зрозуміти конкретного учня | | | | |
| 6 | Уміння проявити педагогічний такт | | | | |
| 7 | Увага до всіх учнів і до кожного окремо | | | | |
| 8 | Уміння керувати власною поведінкою, психологічним станом, проявляти терпимість, зберігати спокій в ситуаціях, що викликають занепокоєння | | | | |
| 9 | Уміння регулювати відношення у групі, розв'язувати та запобігати конфліктам | | | | |
| 10 | Гнучкість у спілкуванні | | | | |
| 11 | Володіння мовою | | | | |
| 12 | Емоційна стійкість | | | | |
| 13 | Уміння використовувати гру як засіб спілкування | | | | |
| 14 | Володіння мімікою та пантомімою | | | | |
| 15 | Уміння використовувати мистецтво, як засіб спілкування | | | | |
| 16 | Уміння застосовувати гумор у спілкуванні | | | | |
| 17 | Уміння створювати при спілкуванні атмосферу довіри, співтворчості тощо | | | | |
| 18 | Уміння правильно оцінювати, аналізувати власне спілкування з учнями | | | | |

Сьогодні процес організації якості з матеріального виробництва успішно застосовується у сфері освіти, науки та культури [1; 4; 5]. Формуються тенденції застосування ідеології управління якістю до надання освітніх послуг в середній освіті. Алгоритм цього забезпечення в освіті представлено циклом Демінга або циклом PDCA (див. рис. 1).

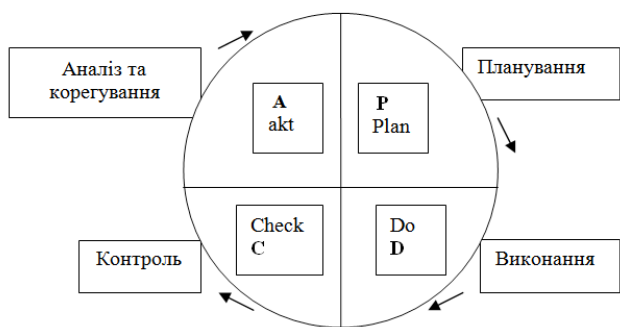


Рис. 1. Цикл Демінга в управлінні якістю (цикл PSCA)

Цей цикл передбачає чотири етапи, що неперервно виконуються один за одним та повторюються у процесі будь-якої діяльності для забезпечення якості:

- **Р** – планування надання освітніх послуг;
- **Д** – реалізація вибраних методів та засобів впливу;
- **С** – забезпечення ефективності через перевірку дій;
- **А** – аналіз та корегування дій тощо.

Адаптація цих методів загального управління дає змогу виділити основні види діяльності ЗЗСО із **забезпечення якості**:

– **планування якості**: визначення користувачів (учнів, учителів, батьків, спеціалістів організації тощо); з'ясування потреб користувачів; розроблення освітніх програм; доведення планів до виконання;

– **установлення зв'язків якості**: види діяльності; засоби забезпечення надання освітніх послуг учителями; набір учнів; організація освітнього процесу відповідно до стандартів; набір показників та критеріїв якості;

– **контроль якості**: забезпечення засобів і процедур вимірювання показників якості; аналіз та їх моніторинг; корекція процесу відповідно до стандартів; створення умов для вдосконалення участі користувачів у процедурах контролю;

– **покращення якості**: створення інфраструктури неперервного процесу надання освітніх послуг; виявлення та усунення причин недоліків; створення освітньо-методичних груп зі вдосконалення надання освітніх послуг і забезпечення мотивації їхньої діяльності; встановлення контролю за досягненнями освітньої мети; забезпечення неперервності підвищення кваліфікації педагогічних кадрів;

– **сертифікація надання освітніх послуг**: досягнення високого рівня та конкурентоздатності; визнання замовником успіху конкретного ЗЗСО.

Таким чином, базисна методологія управління якістю надання освітніх послуг має повністю



співпадати із загальноприйнятими принципами та може бути використана з метою її забезпечення. У наступних статтях ми продовжимо пошуки методик, що мають забезпечувати підвищення надання освітніх послуг у сфері середньої освіти.

Використані літературні джерела

1. Болотов В.А., Ефремова Н.Ф. Системы оценки качества образования: учеб. пособие. Москва : Университетская книга, Логос, 2007. 192 с.

2. Гончаренко С.У. Український педагогічний енциклопедичний словник. Вид. 2-ге, доповн. й виправл. Рівне: Волинські обереги, 2011. 552 с.

3. Крулехт М.В., Тельнюк И.В. Экспертные оценки в образовании: учеб. пособие для студ. Фак. дошк. Образования высш. пед. заведений. Москва : Академия, 2002. 112 с.

4. Нейман Ю.М., Хлебников В.А. Введение в теорию моделирования и параметризации педагогических тестов. Москва : Прометей: Логос, 2000.

5. Шамова Т.И., Третьякова П.И., Капустина Н.П. Управление образовательными школьными системами. Москва, 2001.

References

1. Bolotov, V.A., & Efremova, N.F. (2007). *Sistemy otsenki kachestva obrazovaniya [Systems for assessing the quality of education]*. Moscow: Universitetskaya kniga. Logos. 192 p.

2. Honcharenko, S.U. (2011). *Ukrainskyi pedahohichnyi entsyklopedychnyi slovnyk [Ukrainian pedagogical encyclopedic vocabulary]*. Rivne: Volynski oberehy, 552 p.

3. Krulekht, M.V., & Telnjuk, I.V. (2002). *Ekspertnyye otsenki v obrazovanii [Expert assessments in education]*. Moscow: Akademiya. 112 p.

4. Neyman, Yu.M., & Khlebnikov, V.A. (2000). *Vvedeniye v teoriyu modelirovaniya i parametrizatsii pedagogicheskikh testov [Introduction to the theory of modeling and parameterization of pedagogical tests]*. Moscow: Prometey: Logos.

5. Shamova, T.I., Tretiakova, P.I., & Kapustina, N.P. (2001). *Upravleniye obrazovatelnyimi shkolnymi sistemami [Management of educational school systems]*. Moscow.

Fedorova Nina. From Control to Diagnosis, or Effectiveness of the Quality of Educational Services in Secondary School.

Summary.

In the article, the author draws readers' attention to the main problem of secondary education – the

provision of quality educational services to students. We especially believe that the provision of quality educational services depends not only on the teacher and teaching staff, but also on the location of the educational institution (city, district, village, etc.), social status of the student's family, type of general secondary education, curricula, logistics (Internet, gadgets, textbooks, etc.), tests of students' knowledge from control to diagnosis, etc.

Evaluating the quality of the effectiveness of educational services in general secondary education institutions should be ensured by obtaining objective information about the level of their provision. The entry of Ukrainian education (including secondary education) into the European space has caused a problem of revision of traditional methods of quality control of the quality of educational services in education in Ukraine, including secondary education. In the conditions of authoritarian upbringing the control over the quality of knowledge of only the student was analyzed, then under the new conditions it is necessary to analyze the joint activity of the student and the teacher.

Diagnostics subordinates traditional methods of control to the humanistic goal and directs to new student relations. The teacher must have modern diagnostic techniques, take an active part in mastering them.

Key words: *quality of knowledge; evaluation of efficiency of quality of knowledge; types of control.*

Федорова Н.Ф. От контроля к диагностике или результативность качества образовательных услуг в средней школе.

Аннотация.

В статье автор обращает внимание читателей на главную проблему средней школы – качественное обучение учащихся. В статье обращено внимание на то, что образовательные услуги зависят не только от учителя и педагогического коллектива, а и от места расположения школы (город, район, село), социального статуса семьи, типа школы, материально-технической оснащенности учебного процесса (Интернет, гаджеты, учебники и т. д.), контрольных проверок качества знаний учащихся от контроля до диагностики и т.д.

Ключевые слова: *качество знаний; виды контроля; оценивание результативности качества знаний.*

Стаття надійшла до редколегії 7 липня 2020 року