

Бачинська Олена
кандидат економічних наук, викладач
Подільський спеціальний навчально-реабілітаційний
соціально-економічний коледж
м. Кам'янець-Подільський, Україна

Olena Bachynska
Phd in Economics, teacher
Podilsky Special Educational and Rehabilitation
Socio-Economic College
Kamianets-Podilskiy, Ukraine

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ В УМОВАХ РИНКОВОГО СЕРЕДОВИЩА

QUALITY MANAGEMENT OF EDUCATIONAL SERVICES HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN A MARKET ENVIRONMENT

Конкурентоспроможність закладу вищої освіти (ЗВО) є головним показником ефективності його функціонування. Загострення конкурентної боротьби вимагає від ЗВО розробки механізмів посилення своїх позицій на освітньому ринку. Одним з інструментів забезпечення конкурентоспроможності ЗВО вважається високий рівень якості його освітніх послуг.

Значний внесок у розвиток теорії освітнього менеджменту зробили зарубіжні і вітчизняні вчені, серед яких Н. Верхоглядова, С. Домбровська, Л. Ішук, І. Каленюк, В. Куценко, С. Мамонтов, М. Матвіїв, С. Мельник, І. Новікова, Т. Оболенська, Р. Патора, Т. Поствейт В. Сафонова, С. Семенюк, А. Тайджман, О. Тимошенко, Н. Чухрай, Л. Яковенко та ін. Деякі аспекти якості роботи та конкурентоспроможності ВНЗ вивчали українські вчені, зокрема: В. Заболотний, К. Корсак, А. Ломоносов, О. Мещанінов, Т. Решетілова. Однак, в умовах мінливого ринкового середовища, дане питання вимагає постійного дослідження і напрацювання механізму його регулювання.

Зробивши невеликий екскурс в історію розвитку вітчизняної системи вищої освіти ХХ ст. можемо прослідкувати повну централізацію управління системою освіти в СРСР, яка визначала квоти набору студентів по всіх профілях і спеціальностях, планувала створення нових ЗВО, розширення окремих профілів у діючих навчальних закладах тощо. Кожне рішення вищого керівництва про прискорений розвиток тої чи іншої галузі народного господарства зумовлювало швидке створення нових ЗВО або розширення старих, застосування пільг для бажаючих вступити на нові спеціальності і працювати в певному районі країни.

Існували єдині для всього СРСР норми площі (у метрах квадратних) аудиторій та інших приміщень, які припадали на одного студента даного типу ЗВО, а чисельність студентів визначала і кількість викладачів певної кваліфікації.

Позитивною стороною такого планування була відсутність перевантаження навчального закладу студентами, підтримка необхідного рівня матеріального забезпечення навчального процесу, гарантування зайнятості випускників тощо.

В усіх ЗВО СРСР певного типу застосовувались однакові навчальні плани стандартної тривалості (5 років) з виділенням певного відсотка часу на загальноосвітні (історія Комуністичної партії СРСР, марксистська філософія ін.), допоміжні (іноземна мова ін.), спеціальні (курси професійної підготовки) дисципліни, крім того на всі види практики, виконання курсових робіт, підготовку і захист дипломних робіт.

Типові для всього СРСР навчальні програми з окремих дисциплін створювались у провідних ЗВО країни групами представників ЗВО та інституту Академії Наук СРСР. Ці програми тиражувались для всієї країни, проте вищі школи могли їх дещо адаптувати з урахуванням специфіки діяльності. Стандартизації підлягали не тільки навчальні програми, а й підручники [7, с. 37-40].

У наш час якісна освіта є одним з індикаторів високої якості життя, інструментом соціальної і культурної злагоди, економічного зростання та декларується як на державному, так і на міжнародному рівнях. Відповідальність за якість освіти лежить, в першу чергу, на кожному окремому навчальному закладі. Головними завданнями освіти у світлі сьогодення виступають якість, затребуваність, доступність (рис. 1.).

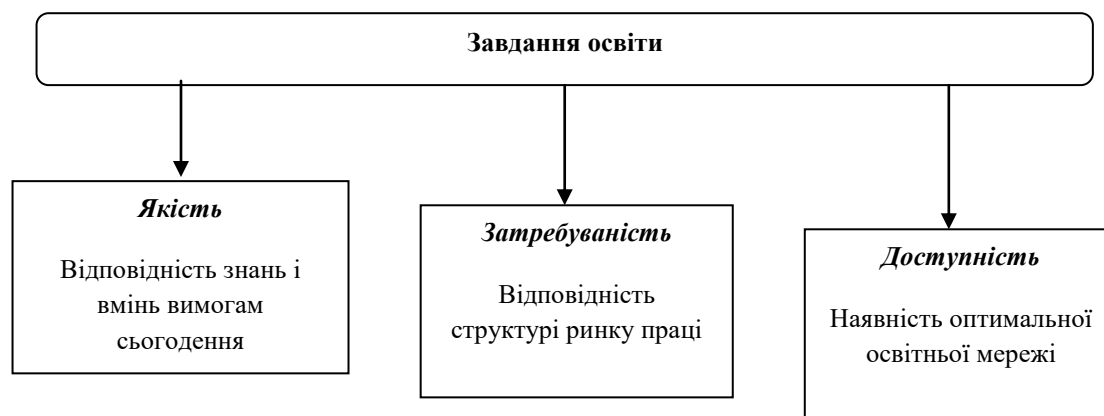


Рис. 1. Завдання освіти

Джерело: розроблено автором

Структура вищої освіти України розбудована відповідно до структури освіти розвинених країн світу, яка визначена ЮНЕСКО, ООН та іншими міжнародними організаціями. Вища освіта є складовою системи освіти України, що визначена Законом України "Про освіту". Вона забезпечує фундаментальну наукову, професійну та практичну підготовку за такими освітньо-кваліфікаційними рівнями: молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії і доктор наук.

Російські науковці М. Дев'яткіна і Т. Мірошникова запорукою ефективною діяльності ЗВО називають правильно визначені:

1) *місію навчального закладу* – формування самої сутності існування ЗВО, яку повинні знати і підтримувати усі співробітники; концентрацію уваги на діях, що органічно вписуються у його місію, і витратою ресурсів лише на ці дії;

2) *мету* – бачення перспективи, чітко сформульованої як бажаний стан, якого можна досягнути в певний момент; усвідомлення та розуміння мети усіма співробітниками, що мобілізує енергію і створює високий моральний дух.

Місія ЗВО полягає в організації освітнього процесу спрямованого на:

- підготовку фахівців нового типу;
- підтримку розвитку вітчизняної освіти;
- створення нових переваг вищої освіти та підвищення її конкурентоспроможності.

Не менш важливе значення має *здатність та прагнення до навчання* – обмін знаннями, досвідом, організація навчання для співробітників усіх рівнів та профілів; висока оцінка ідей і пропозицій, що надходять від колективу, мотивація розвитку і професійної компетентності [3, с. 79-80].

У широкому сенсі якість освіти розуміють як збалансовану відповідність процесу, результату і самої освітньої системи меті, потребам і стандартам освіти [13].

У філософському словнику категорія якості трактується як істотна визначеність, завдяки якій розглянутий об'єкт (у нашому дослідженні – освітня послуга) є саме цим, а не іншим об'єктом, а його складові елементи характеризують специфіку, що дозволяє

виокремлювати один об'єкт серед інших (за наявності певних якостей, рівня їх сформованості) [16, с. 225].

У працях вчених-філософів, якість освіти – це синтезатор усіх сучасних проблем розвитку освіти в державі і одночасно індикатор якості освітньої політики і реформ освіти за останні роки [9, с. 128].

Відповідно до міжнародного стандарту, що регламентує поняття якості продукції та послуг, під якістю освіти розуміють сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу, які надають їм здатності задовольняти освітні потреби споживачів освітніх послуг [17].

У Всесвітній декларації з вищої освіти, прийнятій на Міжнародній конференції з вищої освіти в листопаді 1998 року, зазначено, що якість вищої освіти – це багатовимірне поняття, яке охоплює всі аспекти діяльності вищого навчального закладу: навчальні та академічні програми, навчальну і дослідницьку роботу, професорсько-викладацький склад і студентів, навчальну базу і ресурси [8, с. 171].

Проблемі якості вищої освіти приділяється увага у багатьох працях. Усіх їх можна розділити на три групи. У першій групі оцінюється якість підготовки спеціалістів, тобто аналізується наявність методики оцінювання якості підготовки випускників навчальних закладів як кінцевого продукту навчального процесу. У другій групі розглядаються механізми формування системи управління якістю освітніх послуг у ЗВО. У третій – аналізуються системи оцінювання якості вищої освіти у різних країнах.

Л.А. Сподін вважає, що якість освіти обумовлює рівень інтелектуального потенціалу будь-якої держави, стає однією з найважливіших передумов її економічної та політичної самостійності, запорукою конкурентоспроможності на світовій арені. В усьому світі зростає увага до якості та стандартів вищої освіти, що пояснюється її швидким розвитком і водночас – підвищенням вартості освітніх послуг для держави і людей. Знання сьогодні – це джерело конкурентної переваги, тому уряди більшості держав повною мірою усвідомлюють усю важливість забезпечення своїх громадян якісною освітою. Україна, базуючись на загальноєвропейських та світових підходах до розбудови освітнього сектору, також надає важливого значення цьому питанню. Проблема забезпечення високої якості освіти визнається головним чинником розвитку України на державному рівні [14, с. 143].

В. Максимова пропонує визначати якість освіти як сукупність взаємопов'язаних властивостей об'єкта, тобто ієрархію властивостей, характеристик і показників стану того об'єкта, який підлягає аналізу й оцінці (рис. 2).

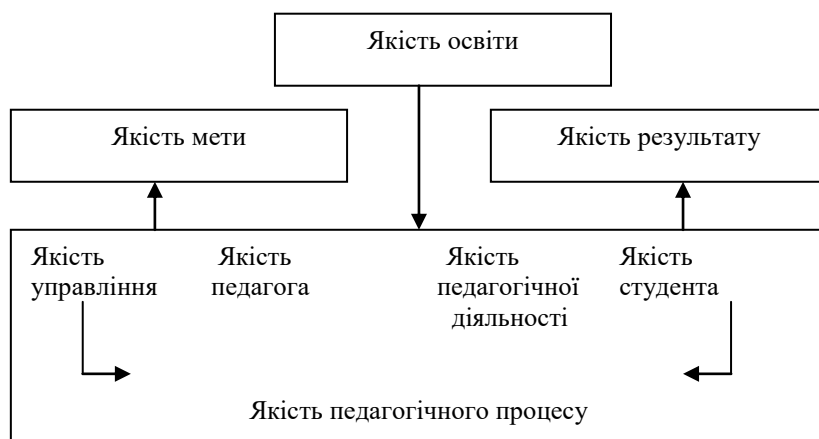


Рис. 2. Структура якості освіти за В. Максимовою

Джерело: [10, с. 31]

Ми вважаємо, що якість освіти – це соціальна категорія, яка визначає результати навчального процесу, їх відповідність вимогам і очікуванням стейкхолдерів в формуванні та розвитку особистих якостей і професійної компетентності особистості.

Л. Безтелесна виділяє три аспекти якості освітньої послуги:

- якість галузі (структури): організація роботи персоналу, кваліфікація працівників освіти, матеріально-технічне та інформаційне забезпечення освітнього процесу;
- якість процесу: дотримання стандартів освіти та вибір технології навчання;
- якість кінцевого результату: економічна та соціальна ефективність, працевлаштування випускників.

Зокрема, якість галузі (структури) освіти визначає якість умов та забезпечує формування попиту. Якість умов – траєкторія, що відповідає здібностям та інтересам студентів при обов'язковому виконанні державних освітніх стандартів. Якість освіти визначають і як процес, тривалістю необхідною для реалізації освітніх програм, що визначає якість результату. Якість останнього залежить від методик викладання, навчальної літератури і обладнання, які є товарами і впливають на формування якості процесу. Реалізація освіти як процесу впливає на формування пропозиції освітніх послуг на освітньому ринку [1, с. 225-228]. Механізм забезпечення якості вищої освіти зображений на рисунку 3.

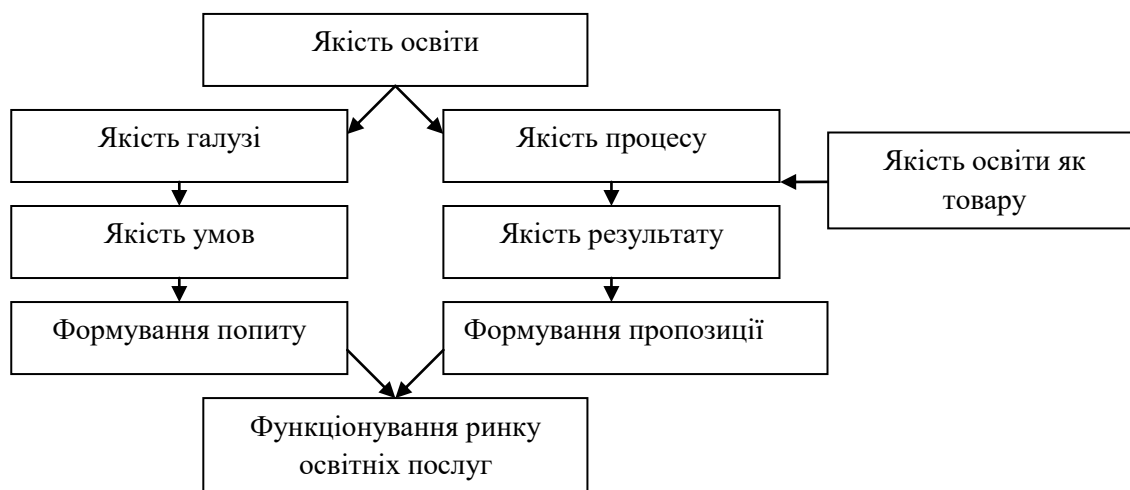


Рис 3. Механізм забезпечення якості вищої освіти

Джерело: [1, с. 225-228]

Для оцінки якості освіти використовують внутрішні і зовнішні механізми. До *внутрішніх механізмів* відносять:

- використання різних методів самооцінки в межах діяльності ЗВО;
- залучення студентів до процесу оцінки якості освітніх послуг, які надає ЗВО;
- створення у ЗВО відділів внутрішньої якості.

До *зовнішніх механізмів* оцінки якості освіти пропонується відносити:

- проходження процедури акредитації (у тому числі і в міжнародних організаціях);
- залучення роботодавців і батьків студентів до оцінки якості освітніх послуг [5].

Слід також зазначити, що в міжнародній практиці можна виокремити такі основні підходи до оцінки якості вищої освіти. Розглянемо основні характеристики виділених міжнародних підходів до якості вищої освіти.

1. Традиційний підхід означає, що забезпечення якості освіти ототожнюється з престижністю ЗВО. Якщо освіта є якісною, то це сприяє престижності ЗВО, а випускники такого закладу займають вигідні позиції на ринку праці.

2. Науковий підхід до якості освіти заснований на відповідності рівня отриманої освіти стандартам.

3. Маркетинговий підхід припускає, що якісною може вважатись лише така освіта, якою задоволений клієнт, що отримує освітні послуги.

4. Основною характерною особливістю споживчого підходу є визначення якості освіти самим споживачем, виконання бажань споживача ЗВО. За цих умов ЗВО отримує відповідні гроші за надання освітніх послуг і прагне вивчати інтереси та запити їх споживачів.

5. Демократичний підхід до якості освіти означає, що діяльність ЗВО спрямована на користь суспільству, тому регіону де він знаходиться [6].

Стандарти ESG ґрунтуються на чотирьох принципах: ЗВО несуть відповідальність за якість надання освітніх послуг; забезпечення якості сприяє розвитку культури у сфері якості та відповідає різноманітності систем вищої освіти, ЗВО, програм та здобувачів освіти; забезпечення якості враховує потреби та очікування здобувачів освіти, усіх інших зацікавлених сторін. ESG складаються з трьох частин, які стосуються внутрішнього забезпечення якості, зовнішнього забезпечення якості і агентства забезпечення якості. Вимоги трьох частин формують основу Європейських рамок забезпечення якості [15].

Сьогодні в основу більшості моделей управління якістю освіти і науки, що використовуються українськими і зарубіжними ЗВО, покладено метод оцінювання, який ґрунтується на статистичній обробці досягнутих результатів. Однак ці моделі не дають достовірної інформації про відповідність якості освітніх послуг ЗВО існуючим державним і міжнародним стандартам. Тому необхідним є перехід на моделі, побудовані на основі системного підходу. Європейські моделі оцінки якості вищої освіти переважно поділяють такі світові концептуальні підходи:

- 1) утвердження пріоритету оцінки «споживача» над оцінкою «виробника»;
- 2) комплексний розгляд проблеми якості через створення ключових елементів (освітніх стандартів, оцінки досягнень незалежними організаціями, автономії освітніх закладів та ін.);
- 3) розуміння можливостей більш об'єктивної оцінки якості освіти лише з плинном певного версифікаційного часу;
- 4) визначення рейтингу вищих навчальних закладів переважно за такими основними параметрами, як репутація в суспільстві, вступний конкурс, науковий потенціал професорсько-викладацького складу (у тому числі кількість Нобелівських лауреатів), фінансові ресурси закладу, задоволеність студентів якістю та організацією навчального процесу, задоволеність роботодавців якістю підготовки фахівців;
- 5) повага до відмінностей між різними національними системами, а також до індивідуальних конкурентних переваг з оцінюванням закладу в цілому;
- 6) поєднання внутрішньої і зовнішньої оцінки;
- 7) використання оцінки як засобу звітності та як засобу сприяння розвитку навчального закладу;
- 8) використання багаторівневого системного моделювання при плануванні досліджень з якості освіти;
- 9) широке розуміння освітніх досягнень (досягнення з предмета, динаміка освітніх досягнень, відношення до навчальних предметів; ключові міжпредметні компетентності; задоволеність освітою; подальша освіта і кар'єра);
- 10) проведення моніторингу якості на національному та міжнародному рівнях як основи для прийняття управлінських рішень;
- 11) розуміння, що якість університетської освіти не піддається абсолютному та однозначному вимірюванню, оскільки таке вимірювання має включати наявний рівень соціально-економічного розвитку країни, реальні доходи, обсяги споживання матеріальних і духовних благ та послуг, а також різні рівні розвитку потреб людини;
- 12) тенденція до використання єдиної термінології, що сприяє покращенню міжнародної комунікації як між національними системами вищої освіти, так і між різноманітними освітніми профілями (програмами підготовки) [2; 11].

Системний процес управління якістю освіти, базується на вимогах міжнародних стандартів ISO 9000:2000, дозволить ЗВО:

- суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи;
- досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;
- збільшувати задоволеність споживачів;
- досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується;
- забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів стосовно того, що ЗВО здатний зробити для них;
- відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти;
- отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації;
- брати участь у тендерах, у тому числі міжнародних, щодо надання освітянських послуг на вигідних умовах [4].

Ефективність системи управління якістю оцінюється, перш за все, абітурієнтами, які обирають навчальний заклад та довіряють йому і покладають надії на своє становлення в суспільстві за допомогою знань отриманих в навчальному закладі. Тому, бачиться, що система оцінки якості освіти має містити ще й оцінювання досягнутих результатів навчання з боку випускників, яке надасть змогу своєчасно реагувати на потреби безпосередніх споживачів цих освітніх послуг і корегувати освітню діяльність та реалізувати студентоцентрикований підхід при побудові навчального процесу [12]. На нашу думку, процес забезпечення якості освітніх послуг вищої школи повинен включати кілька етапів (рис. 4).



Рис. 4. Етапи забезпечення якості освітніх послуг ЗВО

Джерело: розроблено автором

На першому етапі визначаються основні напрямки політики ЗВО щодо забезпечення якості послуг. Для цього: визначаються стратегічні напрямки діяльності освітньої установи в забезпеченні відповідності підготовки фахівців стандартам вищої освіти; проводиться опис організаційних принципів та структури системи забезпечення якості на інституційному рівні;

визначаються рівні відповідальності структурних підрозділів за реалізацію заходів із досягнення належної якості; розробляється механізм моніторингу ЗВО.

На етапі внутрішнього моніторингу діяльності ЗВО проводимо: аналіз відповідності ресурсного забезпечення існуючим нормативним вимогам; моніторинг успішності і досягнень студентів та даємо оцінку ефективності реалізації навчальних програм; оцінку результативності управлінських рішень на всіх етапах процесу надання освітніх послуг.

На третьому етапі розробляється і реалізується комплекс заходів із проблемних питань і усунення недоліків, які були виявлені у процесі внутрішнього моніторингу ЗВО.

Важливим етапом у структурі забезпечення належного рівня якості освітніх послуг є освітній аудит. В загальному аудит – це незалежна перевірка з метою висловлення думки про достовірність. Освітній аудит у сфері вищої освіти можна трактувати як процедуру проведення незалежними акредитованими експертами перевірки та оцінювання діяльності ЗВО, зокрема, досягнення заявленого ним рівня якості освітніх послуг та його відповідність освітнім стандартам. Результати зовнішнього аудиту можуть використовуватись незалежними рейтинговими агентствами, органами управління вищою освітою під час акредитації ЗВО, суспільно-громадськими організаціями при оцінці якості вищої освіти тощо.

На основі сукупності отриманої інформації визначаються та реалізуються заходи з підвищення рівня якості освітніх послуг ЗВО. Якість освіти досягається шляхом виконанням вимог до рівня підготовки абітурієнтів, до ресурсного забезпечення навчального процесу, до планування та організації навчально-виховного процесу, до науково-дослідної діяльності викладачів і студентів, до підсумкової державної атестації бакалавр, що відображається у ряді етапів підготовки фахівців (рис. 5).

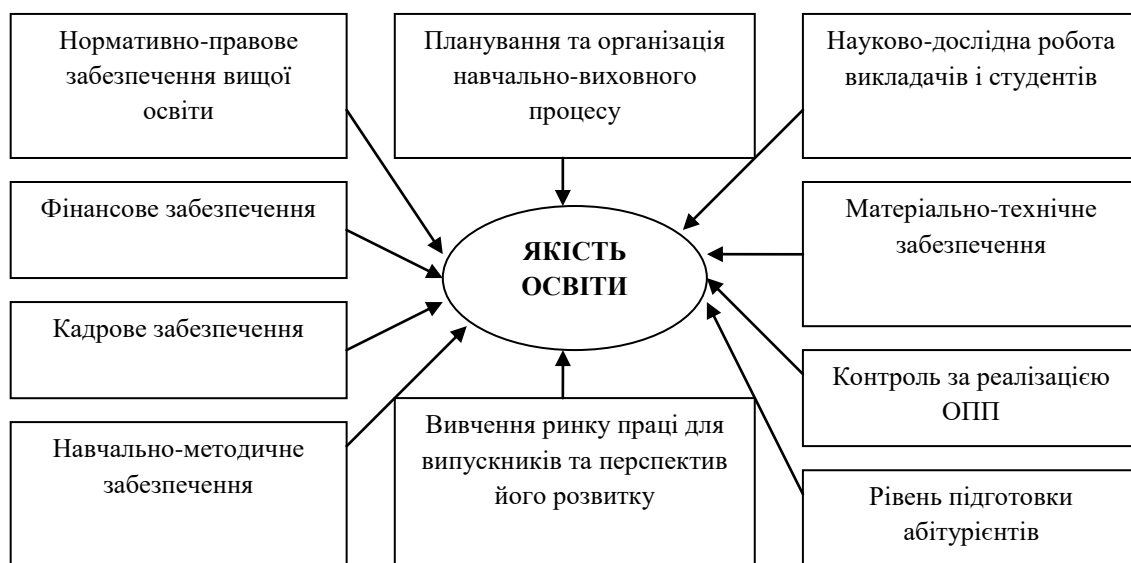


Рис. 5. Етапи, на яких забезпечується якість підготовки фахівців з вищою освітою

Ми вважаємо, що контроль за якістю вищої освіти повинен здійснюватись на всіх трьох рівнях: на рівні конкретного ВНЗ, на державному і міжнародному рівнях (рис. 6).

Якості освіти як галузі сприяють доступність, стандартизація і безперервність. Безперервність освіти передбачає створення можливостей для навчання особи протягом всього життя [1]. Доступність освіти визначається фізичною доступністю навчальних закладів і фінансовою доступністю освітніх послуг. Фізична доступність забезпечується чисельністю нових чи перепрофільованих закладів освіти, відкриттям філій і представництв у регіонах, що дозволить залучити більшу кількість студентів.

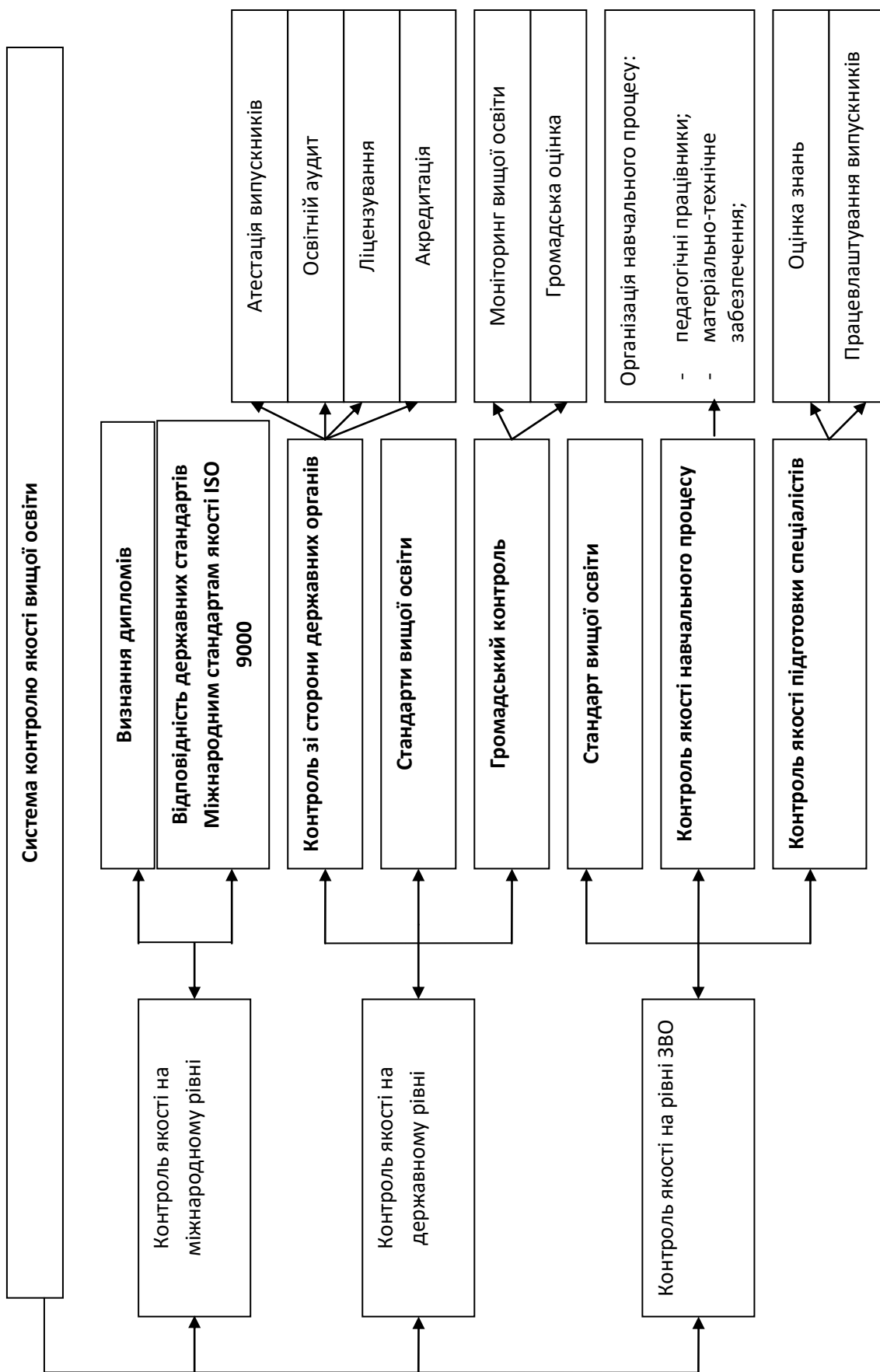


Рис. 6. Рівні контролю за якістю вищої освіти.

Джерело: розроблено автором

Отже, якість освітніх послуг – це соціальна категорія, яка визначає результати навчального процесу, їх відповідність вимогам і очікуванням стейкхолдерів, впливає на формування та розвиток особистих якостей і професійної компетентності особистості. Досягти високого рівня якості освітніх послуг можна шляхом виконання вимог до: рівня шкільної освіти, ресурсного забезпечення ВНЗ, планування та організація навчально-виховного процесу, науково-дослідної діяльності викладачів і студентів, підсумкової державної атестації випускників, а також дослідження потреб ринку праці та перспектив його розвитку.

Перелік використаних джерел:

1. Безтелесна Л.І. Ринкові механізми управління людським розвитком : монографія. Рівне : Ред.-вид. центр НУВГП, 2006. 310 с.
2. Болотов В.А. О построении общероссийской системы оценки качества образования. *Вопросы образования*. 2005. № 1. С. 5-10.
3. Девяткина М.А. Инновационная политика высшего учебного заведения / Под ред. Р.Н. Федосовой. М. : ЗАО «Экономика», 2006. 178 с.
4. Деякі аспекти впровадження систем менеджменту якості освіти у вузах. URL : <http://www.management.com.ua/be/be024.html> (дата звернення: 20.03.2021 р.)
5. Доброскок І. Моніторинг якості вищої освіти: дефінітивний аналіз. *Гуманітарний вісник Переяслав-Хмельницького держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди*. Переяслав-Хмельницький, 2008. Вип. 16. С. 50-57.
6. Касьянова О.М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом / О.М. Касьянова, Т.Б. Волобуєва // Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Видавнича група «Основа», 2004. 96 с.
7. Корсак К. Проблеми якості вищої освіти : монографія. К. : Педагогічна думка, 2007. 231 с.
8. Кремень В.Г. Вища освіта і Болонський процес : навч. посібник / За ред. В.Г. Кременя. Тернопіль : Навчальна книга - Богдан, 2004. 384 с.
9. Лукіна Т.О. Сутність категорії якості освіти в умовах реформування освітньої галузі. *Зб. наук. праць НАДУ при Президентіві України*. К. : Наука, 2003. Вип. 2. С. 126-134.
10. Максимова В.Н. Акмеология: новое качество образования : книга для педагога. СПб. : Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2002. 99 с.
11. Мещанинов О.П. Сучасні моделі розвитку університетської освіти в Україні : монографія. Миколаїв : Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2008. 460 с.
12. Перпері Л.М. Аспекти формування критеріїв оцінки якості освітніх послуг. *Вісник НТУ «ХП»*. 2017. № 44(1266). С. 162-166.
13. Субетто А.И. Проблема качества высшего образования в контексте глобальных и национальных проблем общественного развития. М. : ПАНИ, 2000. 122 с.
14. Сподін Л.А. Проблеми і шляхи забезпечення якості вищої освіти в Україні. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія : Гуманітарні студії*. 2014. Вип. 203(1). С. 143-150.
15. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG). К.: ТОВ «ЦС», 2015. 32 с.
16. Философский словарь / Под. ред. И.Т. Фролова. М. : Политиздат, 1991. 559 с.
17. Education at a Glance. OECD Indicators. – Paris: OECD Centre for Educational Research and Innovation, 2001.