

УДК 339:378

**УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ
У ВИШОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

Алфавваз Осама Фавваз Соуд¹, аспірант

¹*Сумський державний університет,
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007, Україна*

Мета роботи полягає в комплексному аналізі поняття «якість освітньої послуги» у розрізі діяльності ВНЗ як суб'єкту ринкових відносин, та наданні пропозицій щодо формалізації процесу оцінки якості освітніх послуг. В роботі проаналізовано багатоаспектність категорії «якість освітньої послуги» з точки зору трактувань різних науковців, та доведено що на сучасному етапі зміст поняття якості освіти розглядається як інтегральна характеристика системи освіти. Це комплексний показник, що синтезує всі етапи навчання, розвитку і становлення особистості, умов і результатів навчального процесу. Центральним завданням досягнення якості освіти служить орієнтація на запити студентів і створення умов для їх особистого розвитку і подальшої конкурентоспроможності в професійній діяльності. В роботі доведено, що сукупність очікуваних споживачем параметрів якості необхідної йому освітньої послуги і їх значення, що задовольняють запити споживача, і становлять цінність освітньої послуги. Якість освітньої послуги в загальному вигляді можна оцінити як розбіжність між очікуваннями споживача і його сприйняттям послуги після завершення навчання. Доведено, що на очікування споживача впливає коло його спілкування, власні потреби і наявний у нього життєвий досвід. В роботі визначено також низку проблем з якими зіткається ВНЗ проводячи оцінку освітніх послуг. В роботі надано пропозиції щодо формалізації процесу оцінки якості освітніх послуг, визначено основні його етапи та методи оцінки освітніх послуг.

Ключові слова: *вищий навчальний заклад, освітні послуги, якість освітніх послуг, споживач, оцінка якості освітніх послуг, управління якістю.*

DOI: 10.21272/1817-9215.2018.1-04

ВСТУП

Сьогодні, в умовах здійснення заходів щодо стабілізації економіки України і переходу до ринкових відносин значна увага приділяється якості вищої освіти, яка стає індикатором можливостей суспільства до сталого суспільно-економічного розвитку. Система вищої освіти країни представляє собою окрему самостійну галузь народного господарства, що характеризується складним комплексом відносин між вищими навчальними закладами (ВНЗ), які надають освітні послуги, споживачами цих послуг – абітурієнтами, а також підприємствами – споживачами кінцевого продукту діяльності ВНЗ – випускниками. Як суб'єкт ринкової економіки, ВНЗ є товаровиробником переважно інтелектуальної продукції та послуг і реалізує цю продукцію як за державними, так і за ринковими (договірними) цінами.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

У розробку питань теоретичних основ якості освітніх послуг та її оцінки зробили такі науковці: Є.В. Яковлев, В.С. Загорський, Л.Л. Сушенцева, Н.В. Житник, Г.І.Сич [1-4]. Однак невизначеним залишається питання формалізації процесу оцінки якості освітніх послуг ВНЗ.

Мета роботи полягає в комплексному аналізі поняття «якість освітньої послуги» у розрізі діяльності ВНЗ як суб'єкту ринкових відносин, та наданні пропозицій щодо формалізації процесу оцінки якості освітніх послуг.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Однією з ключових завдань будь-якого ВНЗ є забезпечення на належному рівні і постійне поліпшення якості надаваних їм освітніх послуг. Перш ніж говорити про підвищення якості освітніх послуг та створення необхідних для цього умов, зупинимось на самій категорії «якість освітньої послуги».

Поняття «якість освіти» сформувався й одержало міжнародне визнання в 1998 р на що відбулася в Парижі Всесвітньої конференції з вищої освіти, яка констатувала, що підвищення рівня якості освіти стає однією з головних завдань вищих навчальних закладів на тривалу перспективу [5].

Багатоаспектність категорії «якість» дозволяє трактувати його по-різному.

Одна група дослідників в своєму трактуванні орієнтована на відповідність освіти очікуванням і потребам особистості і суспільства (С.Є. Шишов, В.О. Кальней, Є.В. Яковлев) [1].

Якість освітньої послуги в загальному вигляді можна оцінити як розбіжність між очікуваннями споживача і його сприйняттям послуги після завершення навчання.

При цьому якість освіти визначається за сукупністю показників результативності та стану процесу освіти (зміст освіти, форми і методи навчання, матеріально-технічна база, кадровий склад і ін.).

Друга група дослідників спирається на сформований рівень знань, умінь, навичок і соціально значущі якості особистості [2].

Параметрами якості освіти виступають соціально-педагогічні характеристики (цілі, технології, умови, особистісний розвиток).

Третя група акцентує увагу на відповідність сукупності властивостей освітнього процесу і його результату вимогам стандарту, соціальним нормам суспільства, особистості [3]

Четверта група розглядає як критерій відповідність результату цілям освіти, спрогнозованим на зону потенційного розвитку особистості (М.М. Поташник, В.М. Полонський, В.П. Панасюк, А.П. Крахмальов [6]

Якість освіти розглядається як сукупність характеристик освіченості випускника.

П'ята група виділяє здатність освітньої установи (освітньої послуги) задовольняти встановлені та прогнозовані потреби (Г.А. Бордовський, Т.І. Шамова, П. І. Третьяков, Г. Є. Володіна) [7].

Якість освіти в даному контексті розглядається як властивість, що обумовлює здатність освітніх послуг задовольняти запити споживачів різних рівнів.

На сучасному етапі зміст поняття якості освіти розглядається як інтегральна характеристика системи освіти. Це комплексний показник, що синтезує всі етапи навчання, розвитку і становлення особистості, умов і результатів навчального процесу. Центральним завданням досягнення якості освіти служить орієнтація на запити студентів і створення умов для їх особистого розвитку і подальшої конкурентоспроможності в професійній діяльності.

Міжнародний стандарт визначає якість як сукупність характерних властивостей, форми, зовнішнього вигляду і умов застосування, якими повинні бути наділені товари для відповідності своєму призначенню. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9001: 2011, якість - це сукупність властивостей і характеристик продукції, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [4].

В Законі України «Про вищу освіту» під якістю освіти розуміється - рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність відповідно до стандартів вищої освіти. При цьому, якість освітньої діяльності - рівень організації освітнього процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань [8].

Так, для того, хто навчається освіта якісна, якщо вона сприяє розвитку його особистості, компетенцій і майбутньої професійної кар'єри. Для академічної спільноти пріоритетним показником якості освіти є його культурна складова. Для роботодавця освіта якісна, якщо готує компетентного працівника. Для суспільства освіта якісна, якщо вона формує особистість, здатну до ефективної соціальної життєтворчості і т.д.

З урахуванням зазначеного під якістю освітньої послуги в роботі будемо розуміти її здатність задовольняти потреби та очікування конкретного споживача.

Сукупність очікуваних споживачем параметрів якості необхідної йому освітньої послуги і їх значення, що задовольняють запити споживача, і становлять цінність освітньої послуги. Якість освітньої послуги в загальному вигляді можна оцінити як розбіжність між очікуваннями споживача і його сприйняттям послуги після завершення навчання. Безумовно, на очікування споживача впливає коло його спілкування, власні потреби і наявний у нього життєвий досвід. Великий вплив на формування очікувань споживача мають засоби масової інформації. На рис.1 наведена структура очікувань споживача.

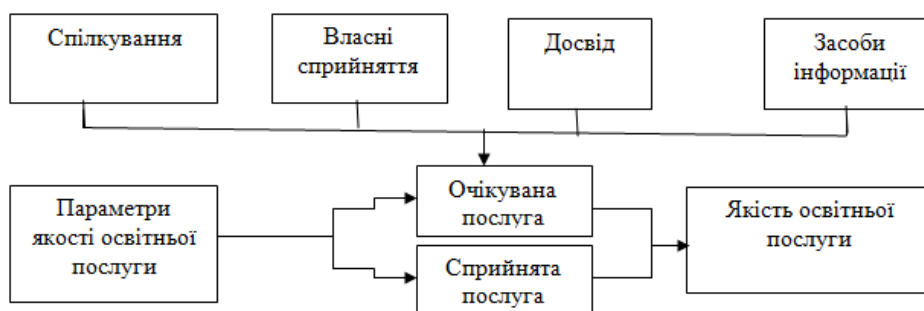


Рисунок 1 – Структура очікувань споживача освітньої послуги

Найчастіше існують розбіжності в оцінці якості освітніх послуг освітньої установи і тих хто в ній навчається. Відмінності в сприйнятті якості можуть привести до проблем в її забезпеченні. Вони викликані розривами в ланцюжку «постачальник - споживач» і, в першу чергу, неточним сприйняттям керівництвом освітнього закладу очікувань споживачів.

Оцінка якості освітніх послуг повинна враховувати перш за все, розбіжність між очікуванням і фактичним сприйняттям споживачем отриманої послуги.

Оцінюючи якість освітньої послуги, освітня установа може зіткнутися з низкою проблем. По-перше, надання освітніх послуг - процес довготривалий, тому оцінка їх якості повинна проводитися протягом усього періоду навчання. По-друге (і це стосується, перш за все, сфери професійної освіти), будь-який навчальний заклад, будучи частиною складної системи, взаємодіє одночасно з ринком освітніх послуг,

представлених загальноосвітніми та професійними навчальними закладами, і ринком праці, що зумовлює наявність факторів, що впливають на якість надаваних їм послуг. По-третє, в процесі надання навчальним закладом послуг споживач приймає не пасивну, а безпосередньо активну участь, що також позначається на її якості. І, по-четверте, наявність системи обов'язкового державного контролю якості висуває особливі вимоги до переліку аналізованих параметрів, від правильності вибору яких залежить багато.

Таким чином, приступаючи до оцінки якості освітньої послуги, необхідно вирішити два ключові завдання, які передбачають обґрунтування:

- 1) системи критеріїв (параметрів, атрибутів, характеристик) освітньої послуги;
- 2) методів визначення комплексної (інтегральної) оцінки, що в сукупності формують систему моніторингу якості освіти.

Зупинимось детальніше на двох зазначених категоріях: критерії та методи діагностики якості освітньої послуги.

Ще раз підкреслимо, що освітня послуга - це економічна і соціально значуща категорія, що представляє собою дію або діяльність, в процесі якої одна особа (виконавець, постачальник, продавець послуги) передає іншій особі (замовнику, покупцеві, споживачеві послуги) комплекс інформації та знань, націлений на розвиток особистості, духовний і інтелектуальний зростання, оволодіння професійними вміннями та навичками, прилучення до досвіду людства, втіленому в певних наукових, культурних і духовних ідеях, концепціях і відкриттях.

До освітніх послуг застосовні не тільки параметри якості, а й принципи і методи її оцінки з позицій процедур визначення якості послуги. Оцінка якості послуг є найважливішим елементом системи управління якістю. Вона не тільки дозволяє проводити контроль якості, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, а й забезпечує зворотний зв'язок, необхідну для будь-якої стійкої та здатної до розвитку системи.

Аналіз досвіду і досліджень дозволив виявити різні підходи до обґрунтування переліку параметрів якості освітніх послуг. Вивчивши і критично осмисливши все різноманіття представлених підходів, запропоновано типовий перелік параметрів якості освітніх послуг:

- 1) якість освітніх процесів;
- 2) якість освітніх програм;
- 3) якість викладацьких кадрів;
- 4) якість потенціалу так званого «вихідного матеріалу» (наприклад, для сфер професійної освіти та вищої освіти таким є абітурієнти з їх рівнем знань, умінь, навичок, компетенцій);
- 5) якість освітніх технологій;
- 6) якість ресурсного забезпечення (інформаційного, навчально-методичного та матеріально-технічного);
- 7) якість (ефективність) управління;
- 8) якість цілей і норм за якістю освіти;
- 9) якість організаційних структур;
- 10) якість управлінського персоналу;
- 11) якість систем оцінки, моніторингу якості;
- 12) якість управлінських технологій і ресурсів.

Для управління якістю і його підвищення необхідно оцінити рівень якості. Оцінка рівня якості процесу надання освітніх послуг є основою для вироблення необхідних управляючих впливів в системі управління якістю.

Однак формалізована кількісна оцінка якості процесу надання послуг зустрічається з великими труднощами, які носять об'єктивний характер, який визначається особливостями послуг. У загальному вигляді процес оцінки рівня якості наведено на рис. 2.

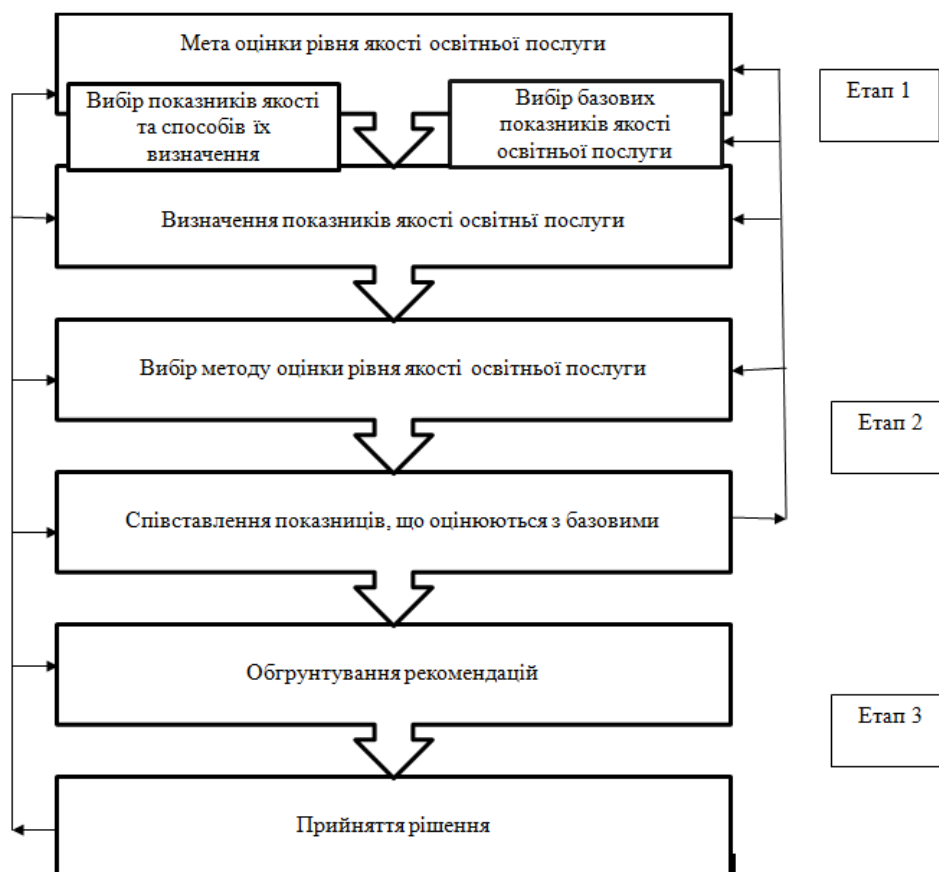


Рисунок 2 - Процес оцінки рівня якості освітніх послуг

Всі операції можна об'єднати в три етапи: підготовчий, оціночний і заключний. Зміст етапів і обсяг робіт на кожному з них істотно не залежать від мети оцінки.

Метод оцінки рівня якості освітньої послуги може бути диференціальним, комплексним або змішаним.

Диференціальний метод оцінки полягає в зіставленні одиничних показників якості оцінюваного виду послуг з відповідними показниками базового зразка.

При цьому визначають, чи досягає якість оцінюваної послуги якість базового зразка в цілому, які поодинокі показники оцінюваної послуги перевершують або не відповідають показникам якості базового зразка, а також, наскільки відрізняються один від одного аналогічні одиничні показники властивостей.

Диференціальний метод в першу чергу кваліфікаційний метод, який дозволяє оцінювати послугу за такими категоріями якості, як «перевершує», «відповідає» або «не відповідає» певному рівню якості аналогічної послуги.

У той же час при диференціальному методі оцінки кількісно оцінюються окремі властивості послуги, що дозволяє приймати конкретні рішення щодо управління якістю даної послуги.

Комплексний метод оцінки рівня якості передбачає використання інтегрального (узагальненого) показника якості. Цей метод застосовується у випадках, коли виявляється доцільним рівень якості висловити тільки одним числом.

Необхідність об'єднання сукупності одиничних показників з метою отримання одного комплексного визначається чисто практичними завданнями.

Рівень якості з комплексного методу визначається відношенням узагальненого показника якості оцінюваної послуги до узагальненим показником базового зразка.

Сутність змішаного методу полягає в реалізації наступних етапів.

1. Всі або частину одиничних показників якості об'єднують в групи, для яких визначають груповий (комплексний) показник. Об'єднання одиничних показників в групи проводиться в залежності від мети оцінки якості. Найбільш значимі і характерні одиничні показники можна в групі не включати, а розглядати їх поряд з груповими.

2. Чисельні значення отриманих групових (комплексних) показників і самостійно врахованих одиничних показників зіставляють до відповідного базового показника, тобто застосовують принцип диференціального методу оцінки рівня якості послуги.

При проведенні оцінки необхідно визначити, які показники якості слід вибирати для розгляду, якими методами і з якою точністю визначати їх значення, які кошти для цього будуть потрібні, як обробити і в якій формі представити результати оцінки.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи вищесказане, можна зазначити, що під оцінкою якості освітньої послуги розуміється порівняльна оцінка, тобто міра якості послуги, що виражає співвідносність вимірювання властивостей освіти з базою, яка фіксує норми якості, еталонний рівень. У свою чергу загальна модель порівняльної оцінки якості освіти складається з таких структурних компонентів, як: бази оцінки (норми якості), критеріїв оцінки, суб'єктів оцінки (викладачів, студентів) та ін.

SUMMARY

Purpose is a comprehensive analysis of the concept of "quality of education" in the context of the university as a subject of market relations, and providing proposals for formalizing the process of assessing the quality of education. The paper analyzes the multidimensional category "quality of education" in terms of different interpretations of scientists, and proved that at present meaning of the quality of education is seen as an integral characteristic of the education system. It is a composite index that synthesizes all the stages of learning, development and identity formation, conditions and results of the educational process. The central task of achieving quality education is the focus on the needs of students and to create conditions for their further personal development and competitiveness in professional activities. It is proved that the expectations set quality parameters of necessary educational services and their values that satisfy the demands of consumers and amount to the value of education. The quality of educational services in general can be estimated as the difference between consumer expectations and perceptions of its services after graduation. Of course, the expectations of consumers affect his circle of communication, their own needs and its existing experience. The paper also identified a number of problems which zitkayetsya universities conducting assessment of educational services. The paper provided proposals for formalizing the process of assessing the quality of educational services, defined milestones and evaluation methods of education.

Key words: higher educational institution, educational services, quality educational services, consumer evaluation of the quality of educational services and quality management.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Яковлев Е.В. Управление качеством образования в высшей школе: теория и практика: Монография [Текст] / Е.В. Яковлев. – Челябинск: ЧГПУ, 2008. – С. 148.
2. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах [Текст]: Навч. посіб.: у 2 ч. 1: Теоретичні засади формування систем управління якістю надання освітніх послуг / кол.авт.; за заг. ред. чл.кор. НАН України В. С. Загорського. — Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. — 136 с. — ISBN 978-966-8687-97-6.
3. Управління якістю освіти: досвід та інновації: колективна монографія/ під заг. ред. Л.Л. Сушенцевої, Н.В. Житник.- Дніпропетровськ: ІМА- прес, 2014.-462.с
4. Сич Т.В. Міжнародні стандарти серії ISO 9000:2000 в системі освіти: зб. наукових праць / Т.В. Сич // Вісник ЛНУ . – Вип. 4. – Луганськ: ЛНУ , 2006. – С. 153–159.
5. Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века: подходы и практические меры»: [Электронный ресурс]: – Режим доступа:

http://ipehea.in.ua/sites/default/files/documents/2014/10/07/vsemynaya_deklaracyya_o_vysshem_obrazovanyu_dlya_xxi_veka-1.pdf

6. Крахмалев А.Л. Качество образования как актуальная проблема управления [Текст] / А.Л. Крахмалев. – Омск, 2008. – С. 130.

7. Бордовский, Г.А. Управление качеством образовательного процесса [Текст] / Г.А. Бордовский, А.А. Нестеров, С.Ю. Трапицын. – СПб., 2009. – С. 75.

Закон України «Про вищу освіту» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 37-38, ст.2004) [Електронний ресурс]: офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

Надійшла до редакції 11 лютого 2018 р.