

References

1. Kuzyk, O., 2014. Stratehichne upravlinnia marketynhovymy komunikatsiiami na suchasnykh pidpriemstvakh. *Stratehiia ekonomichnoho rozvytku Ukrainy*, 34, s. 130-135.
2. Kuznietsova, I., 2015. Ekonomichna sutnist ta osoblyvosti marketynhovykh komunikatsii. *Visnyk Lvivskoho natsionalnoho ahrarnoho universytetu. Seriia «Ekonomika APK»*, 22 (1), s. 142-148.
3. Pashkus, N., 2007. *Marketynhobrazovatelnykh usluh*. SPb: ООО «Кныжnyi Dom».
4. Romat, E., 2008. *Reklama: praktycheskaia teoriia*. SPb: Pyter, Pyter.
5. Sanakoeva, N., 2014. Planuvannia i realizatsiia reklamnykh kampanii u sferi osvithnykh posluh. *Molodyi vchenyi*, 6(09), s. 194-196.
6. Smyt, P., 2001. *Kommunykatyvy stratehicheskoho marketynha. ucheb. Posobyе*. Moskva: YuNYTY-DANA..
7. Stetsenko, V., 2011. Udoskonalennia marketynhovykh komunikatsiinykh stratehii pidpriemstv spozhyvchoi kooperatsii Ukrainy. *Innovatsiina ekonomika: Vseukrainskyi naukovy-vyrobnychi zhurnal*, 1, s.184-189.

УДК 378.046-021.64:37.014.6

<https://doi.org/10.32835/2223-5752.2018.16.44-49>.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Халіда Бахтіярова,

кандидат педагогічних наук, доцент, Національний транспортний університет

ORCID: 0000-0001-8274-9581.

e-mail: bakhty@ukr.net

Реферат

КЛЮЧОВІ СЛОВА:

якість освіти,
принцип системності,
управління якістю,
показники якості,
узагальнюючі оцінки,
освітні послуги

Послуга професійної вищої освіти є товаром особливого роду і зберігає риси суспільного блага. Тому потреба в послугах освіти виражається через механізм суспільного вибору як прийняття рішення щодо вступу до того чи іншого закладу вищої освіти, на той чи інший факультет, взагалі, обрання відповідного престижного рівня освіти. Така потреба залежить від статусу освіти та висококваліфікованої праці в суспільстві. Вона може стримуватися правилами прийому до закладу освіти, рівнем вимог до якості знань вступників, а також деформуватися відповідною політикою державної підтримки студентства. Більшість освітніх організацій серйозно ставляться до своїх обов'язків. Вони постійно ведуть пошук і підготовку компетентних викладачів, забезпечують необхідне планування освітнього процесу та проведення навчання, при цьому використовують найкращі методичні та навчальні матеріали. Проте закладам освіти часто бракує досвіду застосування системно-процесного підходу, внаслідок чого вони не виправдовують очікувань студентів, працевлаштованих та суспільства щодо отримання сучасної освіти. Такий парадокс стає можливим тому, що поліпшення індивідуальних елементів не гарантує отримання так званого синергетичного ефекту за відсутності моделі навчання, що базується на управлінні ключовими процесами діяльності закладу освіти. Саме тому впровадження системи управління якістю (далі: СУЯ) дасть змогу створити необхідний ефект для всіх важливих складових їхньої діяльності. З огляду на це, у статті проаналізовано проблему якості освіти й освітніх послуг у системі управління, що ґрунтується на «системно-процесному» підході, коли враховуються вимоги замовників та інших зацікавлених сторін. Саме визначення взаємодіючих процесів і механізмів безперервного покращення результатів стає одним з інструментів розвитку закладу вищої освіти, що, безумовно, підвищує рівень якості випускників, їхню конкурентоспроможність та мобільність на ринку праці.

Постановка проблеми. Вища освіта як суспільно значима діяльність має свої критерії соціальної якості та конкурентоспроможності. Для суб'єкта діяльності він визначається її мети та змісту, для об'єкта – єдністю мети та значення в процесі професійної мобільності і працевлаштування. Вплив системних закономірностей на підвищення якості надання освітніх послуг віддзеркалено в документах Болонського процесу, а також у вітчизняних

документах, що визначають політику і стратегію управління вищою освітою. Випускники українських закладів вищої освіти мають впевнено почувати себе на ринку праці, рівень їхньої професійної підготовки повинен давати їм змогу ефективно працювати в умовах постійних соціально-економічних змін. У вирішенні цих завдань провідна роль належить системі управління якістю освіти. Останнім часом світова спільнота посилила увагу до якості освіти та надання освітніх послуг, оскільки саме за часів навчання у вищій школі значною мірою формується світогляд, поведінка, доля кожного випускника та, врешті, й майбутнє всього суспільства. Попри те, що проблема якості освіти та ефективність її функціонування завжди була предметом наукового та практичного інтересу викладачів, ще й досі системного та процесного розгляду не набули питання показників якості освіти та освітніх послуг як взаємопов'язаних процесів, що сприяють результативному й ефективному дослідженню цілей організацій.

Аналіз наукових праць. Окремі аспекти означеної проблеми розглядалися в працях багатьох дослідників, зокрема: М. Громнової, Г. Ладозиної, В. Пінельної, В. Панасюка, М. Поташкіної, Г. Цехмістрової, Є. Хрипова та ін. Однак окремих праць, які б узагальнювали існуючий досвід забезпечення якості освіти та освітніх послуг, на жаль, недостатньо.

Мета статті – на підставі теоретичного узагальнення емпіричних даних розкрити роль і місце показників якості освіти та освітніх послуг у «системно-процесному» підході підготовки майбутніх фахівців у закладах вищої освіти.

Виклад основного матеріалу. Потреба у вищій освіті набуває особливо вираженого соціального забарвлення, оскільки отримання вищої освіти в багатьох країнах розглядається як символ вищого споживчого стандарту і способу життя середнього класу. У вищій освіті реалізуються також зростаючі соціальні потреби людей у своєму подальшому духовному та інтелектуальному розвитку.

Особливість послуг освіти полягає в тому, що ефект, який одержує людина й суспільство, важко оцінити кількісно. Невизначеність кінцевих результатів і якісних процесів освіти створює труднощі для студентів – у правильному виборі профілю підготовки і спеціальності, для викладачів – у обґрунтованому виборі студентів, а для підприємств – у раціональному доборі спеціалістів.

Як уже зазначалося, одним з найефективніших методів, що дасть змогу ЗВО вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти, є розробка та запровадження діючих систем управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту «ISO 9001:2008. Система менеджменту якості. Вимоги. Система управління якістю», яка ефективно функціонує, дає можливість забезпечити докази того, що заклад вищої освіти здатний зробити для них, і стабільно готує компетентних фахівців з вищою освітою.

Головним завданням СУЯ є не лише вихідний контроль якості наданої послуги, а й створення системи, яка унеможливить помилки, що призводять до поганої якості послуг, виявлятиме побажання й конструктивні пропозиції споживачів та передбачатиме їх.

Навчальна програма може визначати те, чого навчатимуть, і те, як навчання оцінюватимуть. Проте взята окремо начальна програма не забезпечує впевненості в тому, що потреби й очікування задовольнятимуться, якщо в самих закладах освіти існують недосконалі процеси. Потреба запобігати цим недосконалам зумовила розроблення стандарту IWA 2 з тим, щоб допомогти закладам вищої освіти запровадити результативну СУЯ. Постійне оцінювання навчальних програм та освітянських процесів, що підтримують навчання, може забезпечувати результативність процесу навчання.

Контроль якості – це важливий процес у СУЯ. Точне вимірювання особливо складне у процесі оцінювання діяльності людини. Труднощі зумовлюються також тим, що оцінювання зазвичай проводять безпосередньо в ході освітнього процесу. Відповідно до стандарту ISO 9001, організація повинна розробити, задокументувати, запровадити й підтримувати СУЯ та постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту. Висока якість підготовки фахівців у закладах вищої освіти формується за рахунок управління ключовими процесами закладу (Система управління якістю, 2017). Робота з оцінювання якості освіти буде ефективною, коли результати навчання студентів будуть пропорційні їхнім можливостям.

Розроблена система управління якістю повинна бути: придатною для сертифікації; компактною, зрозумілою та зручною; здатною приносити практичну користь закладу вищої освіти та давати можливість використовувати її як

основу інформаційної моделі наукової діяльності. Варто пам'ятати, що без сумлінного дотримання існуючих законодавчих, нормативних вимог, без виконання своїх функціональних обов'язків, посадових та інших інструкцій упровадження системи управління якістю в закладі вищої освіти неможливе.

Загалом, завдяки впровадженню системи управління якістю стає можливим істотне поліпшення навчально-виховної діяльності і підвищення результативності та ефективності роботи; стабільна підтримка високої якості освітніх послуг; збільшення, у першу чергу, задоволення студентів та роботодавців, а в другу – співробітників закладу вищої освіти. Однак система управління якістю ЗВО не буде дієвою, якщо заклад не дотримуватиметься у своїй діяльності певних ключових орієнтирів: якісна підготовка студента є наслідком якості ключових процесів, з яких складається діяльність ЗВО; ЗВО має забезпечити конкурсний набір студентів; основою якісного навчання є проектування відповідних планів і навчальних програм;

навчання має супроводжуватися активною науковою діяльністю викладачів із залученням до неї студентів; має бути забезпечене планомірне вивчення навчальних дисциплін упродовж усього навчального року, при цьому оцінювання знань студентів здійснюється під час навчання, а не тільки після його завершення; орієнтація ЗВО на працевлаштування випускників за спеціальністю, оскільки, фактично, це є головною оцінкою його діяльності; орієнтація на ефективну виховну роботу; зворотній зв'язок із випускниками, роботодавцями, суспільством; орієнтація на безперервну освіту.

Як ми могли переконатися, в роботі з організації системи якості ЗВО варто застосувати системний і процесний підходи. Це відкриває можливості оперативного управління, яке заклад забезпечує зв'язком між індивідуальними процесами в системі процесів, а також їх комбінацією та взаємодією. З цією метою можна використати методологію циклу Демінга «Плануй – виконуй – перевіряй – дій» («Plan – Do – Check Act») (PDCA). Цикл PDCA стисло описаний на рис. 1



Рис. 1. Методологія PDCA

Особливістю управління якістю є те, що це – постійно діючий процес, який в жодному разі не повинен зупинятися. Його спрямованість на вдосконалення є запорукою успішності. Застосовуючи такий підхід у межах системи управління якістю, особливу увагу приділяють: розумінню та виконанню вимог; отриманню результатів функціонування процесу та досягненню ефективності; постійному вдосконаленню процесів на основі об'єктивного вимірювання; визначенню освітніх процесів у їх взаємодії; системному та процесному управлінню надання освітніх послуг.

Принцип системного підходу до управління якістю освітніх послуг означає ідентифікацію та управління взаємопов'язаними процесами як системою, що сприяє результативнішому та ефективнішому досягненню цілей організації. Аналіз освітньої діяльності будь-якого закладу вищої освіти надає змогу виокремити її основні компоненти, котрі впливають на якість випускників, установити їх функції і визначити взаємодію.

Важливо зауважити, що в моделі системи управління якістю, що базується на процесному підході, на вході стоять вимоги замовників та інших зацікавлених сторін, а на виході – задоволеність цих сторін. Окрім зовнішніх замовників (держава, що фінансує вищу школу, підприємства та організації, які приймають випускників на роботу) ЗВО, як і будь-яка організація, має також внутрішніх замовників (академічний персонал). Кожен наступний процес системи є замовником попереднього. Для того, щоб задовольнити потреби й очікування зовнішніх замовників, необхідно забезпечити потреби і внутрішніх. З метою реалізації безперервного функціонування системи кожен процес повинен діяти згідно з принципом Демінга PDSA.

Аналіз законодавчої, нормативної та методичної складових оцінювання якості свідчить, що держава контролює якість освіти, використовуючи такі процедури: ліцензування освітньої діяльності; акредитацію спеціальностей, напрямів підготовки та фахових спрямувань; державну агестацію випускників (державна організація і контроль процесу якісної підготовки фахівців).

У документах Міносвіти (Наказ Міносвіти України, 2003) наведено ліцензійні умови надання освітніх послуг і рекомендації з розробки матеріалів, необхідних для акредитації

спеціальностей, які не передбачають процедури або методів оцінювання якості освітніх послуг. У документах наведено перелік показників, які визначають організацію освітнього процесу, але, на наш погляд, не повно враховують усі компоненти (оцінку теоретичних і практичних знань й умінь студентів на навчальних видах занять) для оцінювання якості освіти за всіма видами навчальних занять.

Окрім того, знайомство з практикою роботи закладів вищої освіти дає узагальнену картину з оцінювання якості освіти й неповністю характеризує процедури оцінювання на рівні викладання окремих дисциплін. Виникає запитання: як оцінити якість процесів надання освітніх послуг у закладах вищої освіти, а, отже, оцінити конкурентоспроможність випускника на ринку праці? Вирішення цього питання зводиться до визначення норм показників якості, що є одним з головних недоліків методу оцінювання якості процесів надання освітніх послуг ЗВО. Цей недолік не дає змогу визначити міру якості як співвідношення оцінки показників з еталонним рівнем, тобто нормою якості.

Таким чином, можна зробити висновок, що: критерії та показники для оцінювання якості процесів надання освітніх послуг у закладах вищої освіти малодосліджені; не існує єдиних способів оцінювання показників якості, крім критерію успішності навчання; при оцінюванні якості освіти не враховується специфіка процедур її отримання; відсутні науково обґрунтовані нормовані значення показників якості процесів надання освітніх послуг у ЗВО як документально зафіксована система вимог, що відповідають потребам особистості (споживача), суспільства, держави; слабо розвинена культура оцінювання (сукупність нових стратегічних і законодавчих підходів до оцінювання й самооцінювання ЗВО) та культура автономності, відкритості, відповідальності й звітності ЗВО перед суспільством (Дмитриченко та ін., 2013, с. 276).

Для усунення недоліків доцільно визначити та розробити класифікацію показників якості освіти на основі: проведення причинно-наслідкового аналізу з метою визначення факторів впливу на якість освіти; упорядкування показників якості освіти, що дасть змогу розробити їх класифікацію за допомогою кваліметричного підходу (тобто, заклавши

в основу кількісні показники, розглянути основні послуги як певну ієрархічну сукупність властивостей, що представляють інтерес студента – споживача освітніх послуг).

Висновки. Розглядаючи сучасні процеси професійної підготовки фахівців, можна узагальнити, що освітній процес характеризується всіма ознаками виробничого процесу. Він є системним, постійно діючим, операційним, керованим, а, відтак, вимагає запровадження діючих систем управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008. Наразі в закладах вищої освіти України недостатньо використовуються розробки СУЯ, проте в міжнародних стандартах акцентовано на важливості оцінювання якості надання освітніх послуг. Проведений аналіз вітчизняного досвіду в сфері оцінювання якості надання освітніх послуг закладами вищої освіти свідчить, що критерії та показники для оцінювання якості

малодосліджені та, на жаль, не існує єдиних способів оцінювання знань, умінь і навичок, окрім критерію успішності/неуспішності навчання. З метою усунення цих недоліків, є необхідність розглянути оцінювання якості освіти ЗВО на основі аналізу причинно-наслідкових зв'язків і розробити класифікацію показників якості освіти, враховуючи взаємодіючі процеси і механізми дослідження загальноосвітньої та фахової підготовки. Для ефективного функціонування ЗВО мають бути визначені численні взаємопов'язані процеси і керування ними, так як визначення процесів та їх взаємодія у ЗВО, а також управління ними є процесним підходом. Визначення взаємодіючих процесів і механізм безперервного покращення роботи можуть стати одним з інструментів розвитку ЗВО, а це, в свою чергу, підвищить рівень якості випускників, їхню конкурентоспроможність та мобільність на ринку праці.

Література

1. Національний стандарт України, 2009. ДСТУ ISO 9001:2009. *Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008)*. Київ: Держспоживстандарт України.

2. Якименко, Ю.І., ред., Угольніков, В.Ю. та Яровий, О.В. укл., 2012. *Методичні вказівки щодо розроблення матеріалів з акредитації*

напрямів підготовки та спеціальностей. Київ: ІВЦ “Видавництво «Політехніка»”.

3. Дмитриченко, М.Ф. та ін., 2013. *Фундаменталізація професійної підготовки у вимірі Європейського освітнянського простору*. Київ: НТУ.

Abstract

Quality management of professional training of bachelors at the higher education institutions

Khalida Bahtiyarova,

*candidate of pedagogical sciences, associate professor
National Transport University*

KEY WORDS:

quality of education,
educative services,
systemic approach
principles,
quality control,
quality indicators
(performances),
concluding assessments

It has been actualized that the volume of training of VET teachers in Ukraine is small and does not. Educational services are supposed to be specific goods (sui generis) and preserve social benefit features. Thus, a need in educational service, as a social benefit, manifests through societal selection mechanism as a decision-making process with a view to entrance to one or the other high school, one or another faculty, to choosing, in general, a respective demanded education level. Such a need differs much in terms of the social status of education and of the high-skilled labour in a given society. The need itself may be restrained, i.e. through high school admittance regulations, eligibility criteria applicable to entrants' knowledge. The said necessity may be also influenced by certain state studentship support policies.

Most educating institutions take, no doubt, their missions quite seriously. They are keen in continuous searching for and training of qualified lecturers and provide for necessary planning of educational process and practices along with making use of up-front methodical and educative

aids. However, educating institutions quite often lack expertise in the system-operational approach. As a corollary they do not justify the expectations held by students, employers and the society as a whole to get access to contemporary education. Such an antinomy is likely to occur when advances in integral elements do not obligatory ensure attainment of the so called synergistic effect in absence of an educative model that is based on control of key operational processes within high schools. This is why the implementation of quality control system is expected to produce a due effect for all essential components to their activity.

The present article addresses the issue of the quality of education and the quality of educational services within a control system, while the said quality is based on a system-operational approach, i.e. when the needs by both customers (employers), and other interested parties are given full account for. Specifically, such an interaction between process and gradual performance augmenting techniques becomes one of the useful tools for further development of higher schools and, undoubtedly, is supposed to raise up graduating quality levels, the graduating students' high competitiveness and mobility within labor markets.

References

1. Natsionalnyi standart Ukrainy, 2009. DSTU ISO 9001:2009. *Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (ISO 9001:2008)*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy.
2. Iakymenko, Yu.I., red., Uholnikov, V.Iu. ta Yarovy, O.V. ukl., 2012. *Metodychni vказivky shchodo rozroblennia materialiv z akredytatsii napriamiv pidhotovky ta spetsialnosti*. Kyiv: IVTs "Vydavnytstvo «Politekhnika»".
3. Dmytrychenko, M.F. ta in., 2013. *Fundamentalizatsiia profesiinoi pidhotovky u vymiri Yevropeiskoho osvitianskoho prostoru*, Kyiv: NTU.

УДК 355.233-052:17.022.1-027.561 (477)

<https://doi.org/10.32835/2223-5752.2018.16.49-55>

ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ВІЙСЬКОВОГО УПРАВЛІННЯ ЗБРОЙНИХ СИЛ УКРАЇНИ

Ірина Роман,

ад'юнкта, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

ORCID: 0000-0001-6691-3994

ResearcherID: V-7969-2018

e-mail: romaniryna@yahoo.com

КЛЮЧОВІ СЛОВА:

професійні ціннісні орієнтації, метод компетентних суддів, фахівці військового управління, майбутні офіцери, мотиваційно-ціннісна сфера особистості, Збройні сили України

Реферат

У статті представлено результати дослідження професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх фахівців військового управління Збройних сил України. З'ясовано, що їх формування у курсантів військових закладів вищої освіти є актуальною проблемою професійної педагогіки. На це вказують і результати аналізу практики професійної підготовки офіцерів Збройних сил України, що характеризується об'єктивними суперечностями. Результати аналізу наукової літератури свідчать, що ця проблема належним чином не висвітлена у працях науковців. Лише окремі її аспекти знайшли своє відображення в публікаціях.

Встановлено, що науковці використовують різні підходи та індикатори для виокремлення ціннісних орієнтацій, що відносяться до професійних. Залежно від змісту професійної діяльності, перелік ціннісних орієнтацій також відрізняється. Тому, з метою виокремлення професійних ціннісних орієнтацій майбутніх фахівців військового управління Збройних сил України, емпіричним шляхом опитано 149 респондентів – офіцерів Збройних сил України та науково-педагогічних працівників військових закладів вищої освіти. За допомогою методу компетентних суддів сформовано перелік професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх фахівців військового управління, які у структурі ціннісно-мотиваційної сфери особистості майбутнього фахівця військового управління Збройних сил України займають особливе місце. З'ясовано, що до основних професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх фахівців військового управління можна віднести: вірність Вітчизні, відданість українському народові та військовій справі; військову честь і офіцерську гідність; особисту причетність і відповідальність за долю країни, за її безпеку; самореалізацію і кар'єру.