

Т. П. Мінакова,

асистент, аспірант кафедри менеджменту, Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського "Харківський авіаційний інститут"

УЗГОДЖЕННЯ СУТНОСТІ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ

У статті розглянуті різні авторські підходи та наукові точки зору щодо оцінювання якості освіти, узгоджено сутнісний зміст якості освіти, розглянуті вимоги та потреби замовників і споживачів освітніх послуг, а також специфіка споживання послуг; запропоновано підхід до оцінювання якості освіти випускника.

In the article various authors' approaches and scientific points of view concerning the education quality assessment are considered, the essential content of education quality is harmonized, the needs and demands of customers and consumers of educational services as well as the specifics of consumption of services are considered and the approach to education quality assessment of graduates is suggested.

Ключові слова: освітні послуги, якість освіти, потреби та вимоги замовників, споживання послуги, оцінювання якості освіти випускника, якість процесу, якість результату, показник якості.

ВСТУП

Оцінювання якості освіти є одним з найважливіших елементів у системі управління якістю, тому що дозволяє не тільки вимірювати й контролювати якість, а й забезпечує зворотній зв'язок та базу для прийняття управлінських рішень.

Розробці методик та показників оцінювання якості освіти присвятили свої роботи ряд вітчизняних й зарубіжних вчених. Питаннями оцінювання якості освіти займалися багато вітчизняних науковців [3; 4; 5; 7; 12; 14]. Але в зазначених роботах методи базуються на різних підходах щодо розуміння якості освіти. Це призводить до наукового дисбалансу та проблем щодо впровадження запропонованих методик у практику. Зазначене зумовлює узгодження методичних підходів до оцінювання якості.

Метою даної статті є узгодження сутнісного змісту якості освіти та підходів щодо оцінювання якості освіти. Для досягнення поставленої мети у процесі дослідження використовувались такі методи: системний метод наукового пізнання, порівняльний аналіз, метод аналізу та синтезу, абстрактно-логічного та причинно-наслідкового зв'язку, а також графічний метод.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Багато вчених присвячують свої роботи оцінюванню студентів, наприклад, розглядаються рейтингові підходи оцінювання студентів [1], модульно-рейтингове оцінювання студентів в умовах реалізації Болонського процесу [2], пропонуються показники вимірювання успішності студентів під час навчання [3; 4; 5]. Слід відзначити, що якість освіти часто отожднюється успішністю студентів у процесі навчання.

Не залишилася без уваги діяльність персоналу вищого навчального закладу. Так, Драгомирова І.М. пропонує розраховувати рейтингову оцінку професійної діяльності співробітників навчальних підрозділів для застосування матеріальної мотивації. При розрахунку

рейтингу враховуються такі показники: чисельність абітурієнтів, які поступили на перший курс для навчання на контрактних умовах; ліцензійний обсяг набору; ефективність використання коштів, отриманих від споживачів освітніх послуг; якість фахової підготовки [6].

Жигоцька Н.В. пропонує методологічний підхід до обчислення інтегрованої рейтингової оцінки якості освітніх послуг вищого навчального закладу [7].

У роботі Лалакулич М.Ю. пропонується визначати інтегральну оцінку освітньо-професійної складової потенціалу вищої освіти в регіонах України. Регіональний індекс пропонується використовувати для оцінки пріоритетних напрямів регіональної соціально-економічної політики в частині оптимізації освітньої діяльності в регіоні. Основними компонентами освітньо-професійної складової потенціалу вищої освіти є: доступ до навчання (10 показників); якість освіти (6); духовно-культурний аспект (3); фінансування навчання (4) та соціальний добробут студентів (6). Методом факторного аналізу визначається вага кожної компоненти та розраховується інтегральний показник [8].

Гамлуш Я.Н. запропонував підхід до оцінки якості освіти на основі рівня забезпечення ресурсами з метою поточного та середньострокового управління розвитком вищого навчального закладу, що дозволяє на основі рівня забезпечення ресурсами раціонально розподілити фінанси між окремими спеціальностями та різними видами ресурсного забезпечення технологічного процесу навчання [9].

Верхоглядвою Н.І. пропонується механізм оцінки якості навчального процесу в контексті забезпечення підготовки конкурентоспроможного фахівця. В системі управління якістю включені такі показники: наукове забезпечення навчального процесу, фінансове забезпечення навчального процесу, розвиток сфери міжнародного співробітництва, забезпечення організації навчального процесу. Модель базується на визначенні різниці між очікуваннями студентів стосовно якості освітніх

послуг та їх сприйняттям реального рівня даних послуг. Оцінка як очікувань, так і сприйняття проводиться за 45 показниками, об'єднаними в 10 параметрів якості освітніх послуг [10].

Волокитіна Л.О. запропонувала робити розрахунок інтегрального показника якості освітнього продукту (освітньої програми) вищого навчального закладу на основі експертних оцінок двох груп експертів — випускників та роботодавців. При цьому оцінюються показники сприйняття якості та очікування якості [11].

Такими науковцями, як Хімичева Г.І., Віткін А.М., Зенкіна А.С та ін., досліджувалися процесний підхід при впровадженні системи управління якістю на базі міжнародних стандартів серії ISO 9000 та підходи оцінювання якості. Хімичева Г.І. пропонує оцінювати якість перебігу 10 ключових процесів: відповідальність керівництва; управління ресурсами; процес життєвого циклу, який складається ще з 7 процесів: набір студентів, проектування їх навчального процесу, навчання, наукова діяльність, працевлаштування, післядипломне навчання, виховання; вимір, аналіз, поліпшення. Оцінювання здійснюється експертним методом на основі базових оцінок та вагових коефіцієнтів. Запропоновано два підходи до вибору системи показників. Перший полягає у встановленні системи загальних (універсальних) показників, які розбито на три групи: зрілість процесу, забезпеченість його ресурсами, часові характеристики процесу. Другий підхід складається з опису процесу через систему спеціальних одиничних показників. Для вищого навчального закладу запропоновано використовувати 34 показники: рівень виконання рішень, виділення ресурсів, компетентність персоналу, відповідність інфраструктури й робітничого середовища вищого навчального закладу, задоволеність студентів, науково-дослідна робота вищого навчального закладу, відновлення навчальних програм, працевлаштування, задоволеність роботодавців та ін. Інтегрований показник якості процесів розраховується як сума добутків показників якості кожного з чотирьох процесів, помножена на ваговий коефіцієнт, який визначається експертним шляхом [12]. Віткін А.М. пропонує використовувати 38 показників [13].

Стригунова М.М. виділила такі показники якості процесів освітніх послуг: кадрове забезпечення (19 показників), навчально-методичне забезпечення (12), інформаційне забезпечення (12), матеріально-технічне забезпечення (12), науково-дослідна діяльність (16), контроль навчального процесу (10), характеристика організації проведення науково-педагогічними працівниками навчальних занять (7), характеристика методичного рівня проведення науково-педагогічними працівниками навчальних занять (13), характеристика наукового рівня проведення науково-педагогічними працівниками навчальних занять (5), діяльність докторантури й аспірантури (8), міжнародні зв'язки з навчальними закладами й організаціями (20), порушення трудової дисципліни співробітниками (1), заохочення співробітників (1) — всього 136 показників. Групою експертів показникам призначаються коефіцієнти вагомості [14]. Бакуліною Г.М. запропоновано використовувати дещо меншу кількість показників, що характеризують конкурентоспроможність освітніх послуг вищого навчального закладу: кадрове забезпечення (6 показників), навчально-методичне забезпечення (1), інформаційне забезпечення (1), науково-дослідна діяльність (2), якість проведення навчальних занять науково-педагогічними працівниками (7), характеристика діяльності докторантури і аспірантури (2), міжнародні зв'язки з навчальними закладами і організаціями кафедри (2) — всього 21

Таблиця 1. Потреби та вимоги замовників і споживачів освітніх послуг*

Замовники та споживачі	Потреби та вимоги
Держава	Обсяги державного замовлення Відповідність галузевим стандартам (ОКХ, ОПП) Ліцензійні та акредитаційні вимоги Вимоги до матеріально-технічної бази Правила прийому абітурієнтів
Абітурієнти/ студенти/ випускники:	Престижність спеціальності Наявність бюджетних місць Приваблива вартість навчання Соціально-побутове забезпечення Вимоги до матеріально-технічної бази Наявність кваліфікованого педагогічного персоналу Доступ до бібліотечних фондів, інформаційне забезпечення Наявність місць проходження практик Можливість працевлаштування
Бізнес-середовище:	Кількісний склад випускників за спеціальностями Кваліфікація випускників (знання, уміння, навички) Професійні компетенції Особисті якості випускників (відповідальність, організованість, самостійність, здатність до навчання, комунікабельність і т.п.)

* авторська розробка.

показник. Оцінювання проводиться експертним шляхом за 10-бальною шкалою [15].

У сучасному розумінні якісна продукція повинна задовольняти потреби замовників, і те, чи якісна ця продукція, визначає не виробник, а замовник.

Показник оцінки якості повинен відобразити ступінь задоволеності замовника. При розробці методології оцінювання якості необхідно, в першу чергу, визначити замовників та їх потреби, розробити критерії, за якими можна визначити рівень якості.

У випадку надання освітньої послуги вищим навчальним закладом складно однозначно визначити споживача/замовника. Питання визначення замовника розглядалось у [16]. Серед замовників освітніх послуг вищого навчального закладу слід визначити державу, тих, хто навчаються, та середовище застосування результату освітньої послуги (надбаної кваліфікації) — бізнес-середовище. Потреби та вимоги замовників і споживачів представлені в табл. 1.

Кола інтересів та потреб замовників різні, хоча й перетинаються, приблизно, як показано на рис. 1. Вищому навчальному закладу досить важко відстежувати, а тим паче, задовольняти всі вимоги. Першочерговими є вимоги держави, які є обов'язковими до виконання. Від кількості набраних студентів, особливо контрактної форми навчання, залежить фінансове забезпечення закладу та навантаження персоналу, тому вищі навчальні заклади прикладають певні зусилля для залучення якнайбільшої кількості абітурієнтів, відкривають нові спеціальності, проводять маркетингові заходи тощо, тобто намагаються впевнити абітурієнтів й їх батьків, що слід вибрати саме цей навчальний заклад для здобуття вищої освіти. Моніторити інтереси окремих підприємств і економіки в цілому та реагувати на них вищі навчальні заклади можуть, як правило, тільки за власною ініціативою та власними ресурсами. В ідеалі, потреби підприємств щодо кадрового складу та якості робочої сили повинні враховуватися на державному рівні, відображатися у галузевих стандартах і нормативно-законодавчих документах.

Як показує практика, абітурієнт під час вибору спеціальності та вищого навчального закладу не завжди має чітке розуміння та уявлення про те, ким він бажає стати у майбутньому. Великий вплив на прийняття рішення стосовно вибору навчального закладу й спеціальності мають його батьки, друзі, фінансові можливості батьків та так звана "мода" й престижність спеціальності. Так, наприклад, відбувається перенасичення ринку праці пропозицією випускників юридичних та економічних спеціальностей, а от на кваліфікованих робітників з



Рис. 1. Інтереси замовників освітніх послуг*

* авторська розробка.

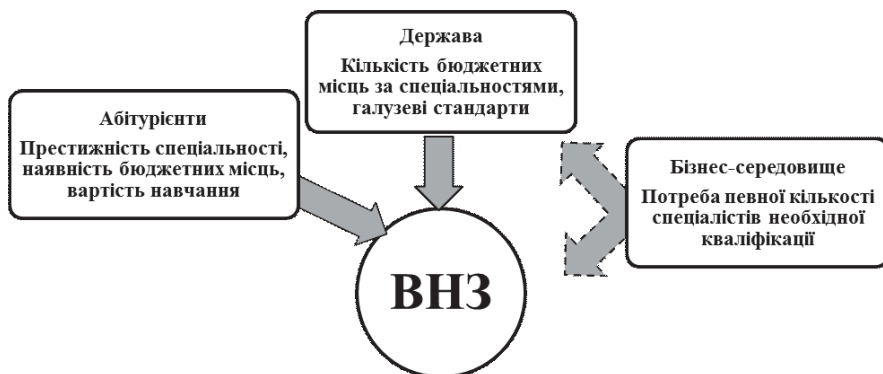


Рис. 2. Формування кількісного складу вступників за спеціальностями та вимог до якості підготовки (кваліфікації)*

* авторська розробка.

відповідною кваліфікацією та спеціалізованими знаннями наявний відчутний дефіцит.

Враховуючи те, що не кожна родина має можливість та бажання оплачувати навчання своєї дитини, держава має впливовий механізм регулювання кількості вступників шляхом виділення певного обсягу бюджетних місць на різні спеціальності. Що стосується якості, то вищий навчальний заклад повинен забезпечити відповідність навчальних та робочих програм державним галузевим стандартам, проходити ліцензування й акредитацію, а також інші види контролю, моніторингу й оцінювання.

На сьогоднішній день далеко не кожному випускнику після закінчення вищого навчального закладу за бюджетною формою навчання (тим паче, за контрактною формою) пропонується та забезпечується робоче місце. Тому молодий фахівець має самостійно працювати

лаштуватися. А бізнес-середовище отримує такий кількісний та якісний склад кадрів, який формувався, як правило, без його участі. В результаті на ринку праці наявний певний дисбаланс між попитом та пропозицією робочої сили. Формування кількісного складу вступників за спеціальностями, напрямками підготовки, вимоги щодо якості їх підготовки представлені на рис. 2.

Вимоги та потреби замовників можна умовно поділити на три групи: вимоги до якості потенціалу/ забезпечення вищого навчального закладу, вимоги до якості процесу, вимоги до якості результатів. У табл. 2 представлена матриця потреб та вимог замовників і споживачів освітніх послуг за цими групами.

Потенціал (забезпечення) вищого навчального закладу, налагодженість та ефективність процесів мають вплив на результати. Показник якості може бути комплексним та включати оцінки потенціалу, процесів та результатів, але добре забезпечення (кадрове, матеріально-технічне, методичне, фінансове та ін.) не завжди реалізується достатньою мірою і не гарантує відповідно високих результатів.

Розглянемо якість освіти з точки зору особи, яка отримує освіту. Здобута кваліфікація має допомогти людині реалізувати свій потенціал, задовольнити економічні та соціальні потреби (соціальний статус, кар'єра).

У сучасному розумінні якісний продукт має задовольняти потреби замовника. Якщо розглянути здобуту кваліфікацію, знання, уміння, навички, компетенції випускника продуктом, то бізнес-середовище (ринок праці,

підприємства) є споживачем цього продукту. Отже, якщо випускник зміг працевлаштуватися (тобто пропозиція має попит), то він є якісним продуктом (зміг задовольнити потребу ринку в кадрах певної фахової підготовки та кваліфікації, а здобуті знання, уміння, навички та компетенції здатні вирішувати поставлені задачі в трудовій діяльності), та рівень якості отриманої освіти є принаймні задовільним.

З економічної точки зору, особливо в разі навчання за контрактною формою, студент інвестує в своє навчання та бажає отримати віддачу у майбутньому у вигляді роботи за отриманою спеціальністю, гідну працю та заробітну платню. Раціональним критерієм вибору навчального закладу був би в такому випадку строк повернення інвестицій у навчання, або строк окупності та інші економічні показники. Для можливості розрахунку таких показників необхідно налагодити систему зворотного зв'язку із випускниками, постійний моніторинг щодо їх працевлаштування й рівня заробітної платні.

При оцінюванні якості освіти необхідно звернути увагу на те, що споживання послуги має деякі відмінності від споживання, наприклад, продуктів і товарів.

Специфіка споживання послуги полягає у тому, що оцінка якості послуги відбувається частіше за все після її покупки, а в деяких випадках (наприклад, освіта, медицина) після її споживання. Якість товару у порівнянні із якістю послуги легше оцінити до його покупки, наприклад, подивитися технічні характеристики, провести порівняльний аналіз. На товари

Таблиця 2. Матриця потреб та вимог замовників та споживачів освітніх послуг*

Вимоги та потреби Замовник/ споживач	Якість потенціалу/ забезпечення внз	Якість процесів	Якість результатів
Держава	Ліцензійні, акредитаційні й інші вимоги	Нормативно-законодавчі акти	Відповідність галузевим стандартам
Студент	Комфортні умови навчання, соціально-побутове забезпечення, матеріально-технічне оснащення, інфраструктура і т.д.	Зручний графік навчання, високий рівень організації процесів, прозорість процедур оцінювання й атестації і т.д.	Диплом та його визнання, в тому числі на міжнародному рівні, кваліфікація, знання, уміння, навички, компетенції, можливість працевлаштування за фахом, перспектива отримання гідної праці та заробітної платні
Бізнес-середовище	Бізнес-інкубатори, науково-технологічні парки	Налагоджене співробітництво вищого навчального закладу із підприємствами	Кількісний та якісний склад випускників, рівень професіоналізму, особисті якості й цінності кадрів

* авторська розробка.

мається, як правило, гарантійний строк, у випадку несправності, дефекту або браку товар можна повернути, виправити, обміняти, отримати компенсацію.

При отримуванні послуги частіше за все при її споживанні права споживача мало (або взагалі не) захищені. Спожиту послугу у випадку низької її якості не можна (або достатньо складно) повернути. У кращому випадку можна отримати компенсацію або покращену послугу. Інтереси замовників освітньої послуги особливо складно захистити, тим паче в умовах складності й неоднозначності визначення замовника. Освітні послуги вищого навчального закладу мають тривалий час споживання — 4—6 років, а можливість адекватно оцінити отриману освітню послугу можна тільки після її придбання, тобто по закінченні вищого навчального закладу та реалізації здобутих знань, умінь, навичок, компетенцій під час трудової діяльності.

Якість освіти має два аспекти: якість процесів (в тому числі забезпечення процесу ресурсами, управлінська підсистема, контур керуючих впливів, зворотній зв'язок і т.д.) та якість результатів. Причому якість процесів зумовлює якість результатів. Якість має наступні властивості:

- 1) придатність до споживання;
- 2) здатність задовольняти потреби замовників;
- 3) змінюваність залежно від часу та факторів зовнішнього середовища (конкурентного ринку, зміни потреб, смаків і т.д. замовників).

З визначення витікає, що при оцінюванні якості освіти повинен враховуватися фактор часу. В умовах швидкої змінюваності та збільшення обсягів інформації, науково-технічного прогресу й інноваційного розвитку фактор часу, постійна актуалізація й оновлення знань забезпечують життєздатність і конкурентоспроможність результатів освітніх послуг. Тому необхідною умовою до якісної освітньої послуги з точки зору випускника є можливість працевлаштуватися та знайти гідну працю протягом обмеженого проміжку часу. Освітня послуга повинна бути спрямована на задоволення потреби щодо працевлаштування. Отже, якщо людина отримала професію та не може працевлаштуватися за фахом — освіта неякісна, а коли завдяки своєму професіоналізму випускник зміг працевлаштуватися та знайти достойну роботу за фахом, будемо вважати освіту якісною. Оскільки споживання освітніх послуг відбувається протягом процесу їх надання, то, безумовно, якість освітніх процесів має також велике значення, але тільки під час споживання послуги.

На думку автора, показник якості освіти випускника повинен включати наступні критерії якості:

- рівень професіоналізму;
- рівень працевлаштування.

Останній пропонуємо розрахувати з урахуванням фактора часу та працевлаштування за фахом.

Підсумовуючи вищесказане, можна зробити висновки, що залежно від розуміння сутнісного змісту якості освіти можуть бути використані різні підходи до її оцінювання. Тому слід, перш ніж оцінити якість, визначити, що саме робить освіту якісною для замовників освітніх послуг. З цієї метою в статті розглянуто потреби та вимоги замовників і споживачів освітніх послуг та сутність якості освіти. Особливу увагу приділено сприйняттю якості з точки зору особи, яка отримує освіту. Якість освіти містить два аспекти: якість процесів та якість результатів, а також має характерні властивості: придатність до споживання, здатність задовольняти потреби замовників та змінюваність у залежності від часу та факторів зовнішнього середовища. Враховуючи сутність якості освіти з позиції випускника, показник якості освіти випускника, як одного з результатів освітніх послуг, повинен базуватися на таких критеріях якості, як рівень професіоналізму та рівень працевлаштування з урахуванням фактора часу та працевлаштування за фахом. Перспективами подальших досліджень є наукове обґрунтування та пропозиція інтегрального

показника якості, який дасть можливість оцінити якість результатів освітніх послуг вищих навчальних закладів, а саме — якість освіти випускника.

Література:

1. Комишан А., Хударковський К. Аналіз підходів до визначення рейтингу студента// Новий Колегіум. — 2010. — № 1—2. — С. 63—70.
2. Дадашев Б.А., Слободяник Ю.Б. Забезпечення якості вищої освіти: проблеми оцінювання// Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Філософія. Політологія. — 2010. — № 94—96. — С. 54—56.
3. Гнезділова К.М. Шляхи оцінювання якості вищої освіти// Педагогическая наука: история, теория, практика, тенденции развития. — 2009. — Выпуск № 2. — С. 33—37.
4. Стригунова М., Торболова А., Царьов В. До питання про показники якості вищої освіти// Стандартизація. Сертифікація. Якість. — 2009. — № 4. — С. 62—66.
5. Ткач В.М., Рамазанов С.К. Модель оцінювання якості освіти на рівні "викладач — студент"// Формування ринкової економіки в Україні. — А., 2008. — Вип. 18. — С. 200—204.
6. Драгомирова І.М. Трансформація діяльності операторів ринку освітніх послуг на засадах корпоративного менеджменту: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.00.04/ ПВНЗ Європ. ун-т. — К., 2009. — 22 с.
7. Жигочька Н.В. Моделювання, оцінка та менеджмент якості освітніх послуг: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.03.02 / Київ. нац. екон. ун-т. — К., 2002. — 19 с.
8. Лалакулич М.Ю. Потенціал вищої освіти в активізації розвитку регіональних освітніх систем: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.00.05 / Ужгород. нац. ун-т. — Ужгород, 2009. — 20 с.
9. Гамлуш Я.Н. Моделі та інформаційна технологія управління розвитком вищого навчального закладу: автореф. дис. канд. техн. наук: 05.13.06 / Нац. техн. ун-т "Харк. політехн. ін-т". — Х., 2006. — 20 с.
10. Верхоглядова Н.І. Управління конкурентоспроможністю вищої освіти в процесі формування людського капіталу: автореф. дис. д-ра екон. наук: 08.02.03/ Дніпропетр. нац. ун-т. — Д., 2005. — 32 с.
11. Волокитіна Л.О. Маркетингова система освітніх послуг вищого навчального закладу: автореф. дис. канд. екон. наук/ Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського. — Донецьк, 2008. — 21 с.
12. Хімичева Г.І. Наукові основи проектування інтегрованих систем управління якістю продукції (послуг) на базі міжнародних стандартів: автореф. дис. д-ра. техн. наук: 05.01.02/ Київ. нац. ун-т технологій та дизайну. — К., 2007. — 40 с.
13. Віткін А.М. Методичні рекомендації щодо застосування процесного підходу, опису та удосконалення процесів на прикладі системи управління якістю університету. — К.: Ун-т економіки та права "Крок". — 41 с.
14. Стригунова М.М. Удосконалення нормативної бази оцінювання якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України: автореф. дис. канд. техн. наук: 05.01.02 / Севастоп. нац. ун-т ядер. енергії та пром-сті. — Севастополь, 2008. — 25 с.
15. Бакуліна Г.М. Удосконалення нормативної бази оцінювання ефективності та конкурентоздатності освітніх послуг вищих навчальних закладів України: автореф. дис. канд. техн. наук: 05.01.02 / Севастоп. нац. ун-т ядер. енергії та пром-сті. — Севастополь, 2009. — 22 с.
16. Мінакова Т.П. Проблема визначення замовника освітніх послуг вищого навчального закладу // Вчені записки Харківського інституту управління: науковий журнал. — Харків: XIV, 2012. — Випуск № 32. — С. 378—381.

Стаття надійшла до редакції 27.07.2012 р.