

Наторіна А. О.

кандидат економічних наук, завідувач сектору навчальних закладів відділу статистики і аналітики вищої освіти ДНУ «Інститут освітньої аналітики», Київ, Україна, a.natorina@iea.gov.ua

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Анотація. Детерміновано ключову роль оцінки якості освітніх послуг для українських ЗВО та деталізовано специфіку її забезпечення. Обґрунтовано теоретичні засади ідентифікації якості освітніх послуг ЗВО України. Запропоновано створення спеціального органу з оцінки якості освітніх послуг ЗВО для перманентного відстеження результативності його діяльності. Інтерпретовано імперативи оцінки якості освітніх послуг ЗВО та надано практичні рекомендації щодо здійснення оцінки якості освітніх послуг в українських ЗВО.

Ключові слова: вища освіта, заклад вищої освіти (ЗВО), студент, якість освітньої послуги, оцінка якості освітньої послуги.

Рис. 1. Літ. 11.

JEL classification: I20, I22.

Глобалізація сфери вищої освіти суттєво впливає на діяльність ЗВО на національному і міжнародному рівнях та зумовлює необхідність адекватної реакції з боку закладів вищої освіти (ЗВО) на ринку надання освітніх послуг. Забезпечення якості освітніх послуг, що мають відповідати рівню міжнародних стандартів й дозволяють ідентифікувати подальшу траєкторію дій держави відповідно до управлінських потреб в умовах геополітичної освітньої конкуренції, є одним з пріоритетних завдань сьогодні.

Вивченню проблеми якості надання освітніх послуг ЗВО та розгляду можливих шляхів підвищення її рівня присвячено фундаментальні праці відомих українських і зарубіжних вче-

них, серед яких: Т. Антонюк, Д. Беннетт [1], Л. Борнман [2], К. Вайтенс [3], С. Гришко, Х-Б. Дані [2], В. Загорський, М. Іванчук, О. Кулік, С. Міттаг [2], Г. Плисенко, О. Родіонов, С. Франке [4], Е. Хавас [5], В. Хулпау [3]. Однак, з огляду на актуальність вивчення цього питання в умовах реформування вищої освіти в Україні, зазначена проблема потребує подальшого дослідження.

Мета статті полягає в обґрунтуванні теоретичних засад ідентифікації якості освітніх послуг ЗВО України на базі аналізу міжнародного досвіду та надання практичних рекомендацій щодо здійснення оцінки якості освітніх послуг у ЗВО.

За даними Державної служби статистики України [6–7], не дивля-

чись на те, що кількість ЗВО I-II та III-IV рівнів акредитації протягом 2013/2014–2017/2018 н. рр. зменшилася, а саме – на 22,2 % та 11,1 % відповідно, з одночасним скороченням контингенту студентів – з 329,0 тис. до 208,6 тис. та з 1723,7 тис. до 1330,0 тис. студентів відповідно, вона досі залишається значною у межах однієї країни (рисунок). Проте, не зважаючи на функціонування такої кількості українських ЗВО, кількість студентів, що обирають навчання за кордоном, постійно збільшується [8].

Так, наприклад, кількість українців в іноземних університетах у 2015/2016 н. р. становила 66 668 осіб, а у 2016/2017 н. р. за прогнозом CEDOS – щонайменше 72 000 осіб [8]. Тобто можна стверджувати, що фактично українські ЗВО функціонують в умовах міжнародної конкуренції на ринку надання освітніх послуг, що суттєво підвищує вимоги до якості здійснення ними освітньої діяльності.

Масовизація й інтернаціоналізація вищої освіти у сучасних умовах вимагають імплементації відповідних реформ у сфері вищої освіти для ідентифікації оцінки якості освітніх послуг українськими ЗВО та відслідковування її змін не лише у певний дискретний період часу, але й у динаміці.

Ключовим компонентом реформування вищої освіти є систематичне забезпечення якості освітніх послуг та адаптація діяльності ЗВО до нових вимог сьогодення. Комюніке конференції європейських міністрів «Створення Європейського простору вищої освіти» (Берлін, Німеччина, 19.09.2003 р.), відповідальних за вищу освіту, визначає, що «якість вищої освіти знаходиться у центрі формування Європейського простору вищої освіти» [9]. Забезпечення якості викладання і навчання є головною темою для дискусій на міжнародному рівні, адже надання освітніх послуг на належному рівні, тобто



Рисунок. Кількість закладів I-II (а), III-IV (б) рівнів акредитації та контингент студентів в Україні на початок 2013/2014–2017/2018 н. рр.

Побудовано автором за даними: Збірник «Статистичний щорічник України». 2016 рік. URL: https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm (дата звернення 21.05.2018); Статистичний збірник «Вища освіта в Україні». 2017 рік. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publosvita_u.htm (дата звернення 21.05.2018).

відповідно до міжнародних стандартів, відіграє центральну роль у стратегічному плануванні розвитку сфери вищої освіти в цілому [1; 3; 5].

Забезпечення якості освітніх послуг ЗВО – вибір політики, спрямованої на підтримку та підвищення якості освітніх послуг, спираючись на постійну оцінку ЗВО та зіставлення передбачуваних й отриманих результатів з метою виявлення джерел його дисфункціональної діяльності. Ірландська асоціація університетів [10] зазначає, що забезпечення якості освітніх послуг ЗВО передбачає врахування політики та процедур забезпечення якості; затвердження, моніторинг та періодичний огляд навчальних програм; оцінку діяльності студентів; кількісну та якісну оцінку науково-викладацького складу тощо.

Вирішальне значення при підвищенні якості освітніх послуг ЗВО мають:

- освітнє середовище;
- компетентність науково-викладацького персоналу, а також наявність у них практичного досвіду;
- систематична оцінка освітньої та дослідницької діяльності ЗВО, а також діагностика успішності контингенту студентів.

Складовими механізми підвищення якості освітніх послуг ЗВО можуть бути, зокрема, програми розвитку і навчання персоналу; визнання, нагороди та стимули за індивідуальний внесок персоналу і студентів; преміювання. Деякі з цих складових вже традиційно використовуються на практиці українськими ЗВО з огляду на їх ефективність.

З середини 1980-х років у Західній Європі були встановлені систематичні процедури забезпечення

якості освіти та підвищення її за допомогою оцінювання. Франція провела оцінку ЗВО (інституційна оцінка) у 1984 р.; Фінляндія – на початку 1990-х років. Оцінка навчальних програм (оцінка програм) була введена у Нідерландах, Сполученому Королівстві та Данії у кінці 1980-х – початку 1990-х років та у Німеччині – в середині 1990-х років [2].

З метою аналізу національних систем оцінки якості наданих освітніх послуг, визначення їх відмінностей, а також розробки спільних моделей оцінки проведено ряд досліджень провідними вченими та експертами у сфері вищої освіти починаючи з середини 1990-х років у Європі та за її межами [2; 4; 5; 11]. Досвід, накопичений у ході дослідження різних країн дозволяє стверджувати, що багатетапна процедура оцінки якості освітніх послуг, як основний інструмент оцінки викладання та навчання у ЗВО, є дієвою та отримала широке розповсюдження.

Багатетапна процедура оцінки якості освітніх послуг ЗВО починається з внутрішньої оцінки, що передбачає аналіз сильних і слабких сторін ЗВО. Наступним кроком є зовнішня оцінка, де проводиться оцінка структурних підрозділів ЗВО, визначається кількість програм, що користується попитом серед студентів тощо, а також здійснюється підготовка зовнішнього звіту. Етап подальшої діяльності передбачає виконання рекомендацій експертів-рецензентів звіту [2].

У цьому контексті сприяння розробці адаптованої внутрішньої інституційної інфраструктури ЗВО для забезпечення його результативної діяльності відповідно до міжнародних стандартів, у тому числі для під-

вищення якості освітніх послуг, є необхідною умовою.

Грунтуючись на результатах дослідження та аналізу практичного досвіду функціонування ЗВО на міжнародному рівні [1–5; 11], для перманентного відстеження результативності діяльності українських ЗВО у різних сферах запропоновано створити спеціальний орган з оцінки якості освітніх послуг ЗВО. Головними завданнями такого органу має бути проведення діагностики та оцінки якості освітніх послуг ЗВО у межах повноважень, а також формування узагальнених аналітичних звітів та надання обґрунтованих пропозиції щодо підвищення якості освітніх послуг ЗВО для прийняття управлінських рішень. У деяких випадках, оцінка якості освітніх послуг ЗВО буде свідчити про необхідність перегляду його місії, візії та цілей з огляду на їх нерелевантність в умовах постійних змін уподобань студентів, підвищення вимог до науково-викладацького складу, а також запитів стейкхолдерів.

Активне реформування сфери вищої освіти в Україні ґрунтується на нових засадах фінансування ЗВО, у тому числі на імplementації моделі фінансування ЗВО з використанням формульного підходу, який передбачає врахування певного переліку індикаторів. У цьому випадку, за результатами діагностики аналітичних звітів органу з оцінки якості освітніх послуг, керівництво ЗВО мало б можливість розробляти план тактичних заходів для підвищення результативності діяльності ЗВО, зокрема для підвищення якості освітніх послуг, а також вносити відповідні корегування у поточний стратегічний план ЗВО.

Враховуючи вищезазначене, узагальнені аналітичні звіти органів з оцінки якості освітніх послуг ЗВО можуть бути використані як для внутрішньої оцінки його діяльності, так і Міністерством освіти і науки України для оцінки якості освітніх послуг ЗВО. Наприклад, така інформація може бути корисною для здійснення моніторингу діяльності ЗВО у динаміці на національному рівні, що дасть можливість об'єктивно оцінити зміни у функціонуванні ЗВО та порівняти їх з ЗВО-конкурентами на національному та міжнародному ринках надання освітніх послуг.

Нижче інтерпретовано імперативи оцінки якості освітніх послуг ЗВО, що доцільно проводити спеціальному уповноваженому органу у ЗВО:

1. Узгодженість з місією, візією, цілями і планами ЗВО.
2. Прозора та всебічна оцінка діяльності усіх структурних підрозділів ЗВО, у тому числі, їх освітньої, наукової та інших видів діяльності.
3. Залучення стейкхолдерів, експертів (у тому числі міжнародних) для проведення оцінки якості освітніх послуг ЗВО.
4. Висвітлення діяльності щодо оцінки якості освітніх послуг ЗВО, тобто публікація аналітичних звітів про хід кожного етапу оцінки якості освітніх послуг та отримані результати, а також забезпечення вільного онлайн- та офлайн-доступу до них.

Перевагами утворення та функціонування органу з оцінки якості освітніх послуг для українських ЗВО (на базі аналізу [1–2; 10–11]) є:

- генерування інформації про діяльність всіх структурних підрозділів

ЗВО (місія, функції), а також відображення кількісного і якісного складу кадрів, контингенту студентів;

- забезпечення перевірки відповідності якості освітніх послуг ЗВО міжнародним стандартам;

- формування узагальненого аналітичного звіту у розрізі всіх структурних підрозділів про результативність функціонування ЗВО, що у подальшому виступить базою оцінки якості освітніх послуг ЗВО;

- відстеження значень індикаторів, що формують якість освітніх послуг ЗВО;

- забезпечення комплексного аналізу діяльності ЗВО;

- ідентифікація та аналіз сильних, слабких сторін, можливостей і загроз ЗВО з метою розробки заходів щодо підвищення якості освітніх послуг ЗВО;

- виявлення недоліків у внутрішній і зовнішній політиці ЗВО, у тому числі в процедурних, організаційних та інших аспектах, враховуючи рівень викладання, навчання, проведення наукових досліджень, що контролюються ЗВО;

- виявлення причин недостатньої для належного функціонування ЗВО та його сталого розвитку в освітньому і науковому просторі кількості ресурсів;

- визначення траєкторії подальших дій ЗВО з підвищення якості надання освітніх послуг.

Таким чином, утворення та функціонування спеціального органу з оцінки якості освітніх послуг ЗВО завдяки перманентній роботі, яка спрямована на підвищення якості освітніх послуг, призведе до зростання конкурентоспроможності українських ЗВО. Це стане можливим завдяки швидкій реакції на зміни у сфері вищої освіти за рахунок підготовки планів тактичних і стратегічних дій, що передбачають стабільне й ефективне функціонування ЗВО у довгостроковій перспективі.

Отже, за результатами дослідження обґрунтовано визначальну роль оцінки якості освітніх послуг для українських ЗВО та детерміновано специфіку забезпечення якості їхніх освітніх послуг. На базі діагностики та аналізу міжнародного досвіду оцінки якості освітніх послуг обґрунтовано теоретичні засади ідентифікації якості освітніх послуг ЗВО України. Запропоновано створення спеціального органу з оцінки якості освітніх послуг ЗВО для моніторингу результативності його діяльності у різних сферах та надано практичні рекомендації щодо здійснення оцінки якості освітніх послуг в українських ЗВО.

Список використаних джерел

1. *Bennett, D.* (2017). *Assessing Quality in Higher Education*. Association of American Colleges & Universities. URL: <https://www.aacu.org/publications-research/periodicals/assessing-quality-higher-education>.
2. *Bornmann, L., Mittag, S. & Danie, H-B.* (2006). *Quality assurance in higher education – meta-evaluation of multi-stage evaluation procedures in Germany*. URL: <https://doi.org/10.1007/s10734-004-8306-0>.
3. *Hulpiau, V. & Waeytens, K.* (2003). *Improving the quality of education. What makes it actually work? A case-study*. *Realizing Qualitative Research in Higher Education*, pp. 145-169.

4. Franke, S. (2002). From audit to assessment: A national perspective on an international issue. *Quality in Higher Education*, pp. 23-28.

5. Khawas, E. (2006) *Accountability and Quality Assurance: New Issues for Academic Inquiry*. *International Handbook of Higher Education*, Vol. 1, pp. 23-37.

6. Збірник «Статистичний щорічник України». 2016 рік. URL: https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm (дата звернення 21.05.2018).

7. Статистичний збірник «Вища освіта в Україні». 2017 рік. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publosvita_u.htm (дата звернення 21.05.2018).

8. Стадний Є. Українські студенти за кордоном: факти та стереотипи, 2017. URL: <https://cedos.org.ua/uk/osvita/ukrainski-studenty-za-kordonom-fakty-ta-stereotypy>.

9. Conference of European Ministers Responsible for Higher Education (2003). *Berlin Communiqué: Realising the European Higher Education Area*.

10. Irish Universities Association (2007). *A Framework for Quality in Irish Universities. Concerted Action for Institutional Improvement*, 100 p.

11. Danish Evaluation Institute (2003). *Quality Procedures in European Higher Education. An ENQA Survey (ENQA Occasional Papers 5)*. Helsinki: European Network for Quality Assurance in Higher Education.

Alona Natorina

THEORETICAL BASIS FOR QUALITY ASSESSMENT IDENTIFICATION OF EDUCATIONAL SERVICES IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Abstract. *The globalization of higher education significantly influences the activities of higher education institutions at the national and international levels and necessitates an adequate response from higher education institutions (HEIs) in the educational services market. One of the priority tasks of today is to ensure the quality of educational services, which must meet the level of international standards and allow to identify the further trajectory of government actions in accordance with management needs in the context of geopolitical educational competition. Taking into consideration an importance and relevance of the problem of ensuring the educational services quality in Ukraine, the aim of the article is to substantiate the theoretical basis for identifying the quality of educational services in Ukrainian HEIs based on the analysis of international experience and to provide practical recommendations of implementation of the quality assessment of educational services in HEIs. According to the research results, the key role of the quality assessment of educational services for Ukrainian HEIs has been determined and the specific character of its providing has been detailed. The theoretical basis of the quality assessment identification of educational services of Ukrainian HEIs has been substantiated. It is proposed to establish a special body for quality assessment of HEIs' educational services for permanent monitoring of the effectiveness of their activities. The imperatives of the quality assessment of HEIs' educational services have been interpreted and practical recommendations of implementation for the quality assessment of educational services in Ukrainian HEIs have been presented.*

Keywords: *higher education, higher education institutions (HEIs), student, quality of educational services, quality assessment of educational services.*