

УДК 37:001.895:[005](075.8)

**ENSURING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES OF HIGHER
EDUCATION INSTITUTIONS IN UKRAINE****ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗВО УКРАЇНИ****Sas N.M./ Сас Н.М.***d. ped. s., as. prof. / д. пед. н., доц.*<https://orcid.org/0000-0003-0308-6092>*Poltava V.G. Korolenko National Pedagogical University, Poltava, Ostrogradsky, 2, 36000**Полтавський національний університет імені В.Г.Короленка,**Полтава, Остроградського, 2, 36003*

Анотація. В роботі розглядається питання застосування принципів TQM (Тотального керування якістю) у стосовно освітніх послуг ЗВО України. Виокремлюються процеси, що впливають на результат, визначаються умови, які забезпечують якість надання освітніх послуг ЗВО на кожному з етапів; розглядається вплив зацікавлених сторін на процес поліпшення якості освітніх послуг. У фокусі статті – здобувачі вищої освіти та працедавці (визначення, завдання співпраці, тактики роботи).

Ключові слова: якість надання освітніх послуг, процеси, умови забезпечення якості освіти, стейкхолдери, здобувачі вищої освіти, працедавці.

Вступ.

Як відомо, Е.Демінг і Дж.Джурман розробили філософію якості і методи її забезпечення, які згодом стали основою теорії Тотального керування якістю (англ. – Total Quality Management). А.Фейгенбауму належить ідея комплексного керування якістю, яка передбачає урахування всіх факторів, що впливають на якість та керування якістю на всіх етапах виробництва і між усіма підрозділами компанії. Концепція «системи забезпечення якості» забезпечує вже не тільки проектування і виготовлення якісної продукції, а й якість усієї діяльності фірми, організації, підприємства [5].

Зокрема, зміст та елементи системи якості, особливості менеджменту якості розкриває О.Момот; моделі та інформаційне забезпечення взаємодії зі споживачами і партнерами бізнесу досліджують Ю. Асташова, О.Демченко П. Пластовець; управління ідеями в системі інноваційного менеджменту – А. Садриєв; засоби досягнення великих проривів в компанії – Е. Хиппель, Ш. Томке, М.Зоннак.

Нині принципи TQM, орієнтовані на постійне поліпшення якості, активно поширюються у сфері освіти (у тому числі закладів вищої освіти) України. Н. Сас досліджує проблеми застосування принципів TQM (Тотального керування якістю) у забезпеченні якості надання освітніх послуг ЗВО; Г. Лаврентьєв, Н.Лаврентьєва, Н.Неудахіна – інноваційні технології в професійній підготовці спеціалістів. Застосування системи якості в діяльності Закладів вищої професійної освіти – проблема, порівняно нова, що й актуалізує увагу до означеного питання.

Основний текст

Діяльність кожної організації являє собою ланцюжок процесів від маркетингу, планування, до і після продажного обслуговування [8, с.31].

З огляду на зміст і результат діяльності ЗВО (зокрема, забезпечення якості надання освітніх послуг) видається важливим виокремлення таких основних процесів, що впливають на результат :

- профорієнтаційна робота;
- процедура відбору на навчання за фахом;
- теоретична підготовка;
- практична підготовка;
- підсумкова атестація;
- підвищення кваліфікації випускників (як аналог післяпродажного супроводу).

На наш погляд, відповідно до TQM на кожному з виокремлених етапів процесу забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО необхідно:

- ✓ визначити цілі в області якості освітніх послуг, розробити політику і цілі якості;
- ✓ визначити внутрішніх та зовнішніх споживачів освітніх послуг (школярі, абітурієнти, студенти, викладачі, роботодавці); з'ясувати потреби користувачів;
- ✓ розробити характеристики вхідних та вихідних показників якості на кожному етапі (в межах навчальної дисципліни, міжпредметні, кінцеві, тощо);
- ✓ установити зв'язки якості: ініціювати види діяльності для об'єднання зусиль співробітників;
- ✓ розробити систему внутрішнього контролю якості;
- ✓ виявити відхилення (дефекти) від установлених вимог до якості послуг та застосування рішень з подальшого використання послуг, що мають недоліки;
- ✓ проводити заходи щодо недопущення повторних відхилень за рахунок своєчасної розробки і реалізації заходів коригувального впливу;
- ✓ встановити зв'язки якості із зовнішнім споживачем.

Процеси, які, хоч і називаються допоміжними, проте, можуть суттєво загальмувати або пришвидшити досягнення бажаного рівня якості освітньої послуги, такі:

- управління фінансами;
- управління матеріально-технічним забезпеченням;
- управління персоналом;
- управління інформаційними ресурсами;
- управління розвитком і покращенням.

Серед пропонованих умов [4] успішності втілення TQM в практику діяльності ЗВО найбільш важливими ми вважаємо такі:

1. Усвідомлення топ-менеджерами (ректором) важливості TQM для запобігання кризі (побачити приховані ознаки кризи раніше інших співробітників вишу і звернути на це увагу колективу) і їх залучення в цей процес.

2. Організація навчання, починаючи з ректорату, а потім використовувати принцип «доміно». Учитися слід на успіхах і на невдачах – особистих, своїх

конкурентів, замовників, постачальників.

3. Перетворення TQM на масовий рух, за якого усі співробітники, кафедри та інші підрозділи вишу повинні виконувати дві функції – свою щоденну роботу у відповідності зі стандартним процесом і роботу з удосконалення цього процесу.

4. Досягнення узгодженості використання цієї концепції на рівні: індивідуальному; кафедри, лабораторії, відділу; ЗВО, філії, інших підрозділів, системи освіти регіону або системи вищої освіти країни.

5. Прагнення до задоволення прихованих потреб здобувача освітніх послуг через те, що вимоги замовника до якості освітньої послуги, результатів освітнього процесу не завжди очевидні. При цьому мається на увазі, що результати діяльності ЗВО повинні відповідати заданим стандартам.

Постійне поліпшення якості освітніх послуг пов'язується з участю у цьому процесі зовнішніх та внутрішніх стейкхолдерів. Стейкхолдери (англ. Stakeholders) – зацікавлені сторони, фізичні та юридичні особи, які мають легітимний інтерес у діяльності організації, тобто певною мірою залежать від неї або можуть впливати на її діяльність. Іноді їх називають групами інтересів або групами впливу [7, с.4]. У фокусі статті – здобувачі вищої освіти та працедавці.

Згідно визначення (Ю. Асташова, О. Демченко) – споживач – це особа (юридична або фізична), яка на підставі угод купівлі-продажу використовує продукцію або послуги компанії для особистих (споживання) або комерційних (перепродаж) цілей. Стосовно споживача компанія демонструє піклування про споживача, намагається вгадати його приховані очікування та емоції, збудувати навколо них незабутній споживчий досвід, прагне розуміти його вимоги і очікування з метою максимально можливого задоволення [1].

Згідно статті 61 закону України «Про освіту» здобувачами вищої освіти є особи, які навчаються у закладах вищої освіти (студенти, курсанти, аспіранти, ад'юнкти, докторанти, асистенти-стажисти) [3].

Таким чином, здобувачі вищої освіти (студенти, курсанти, аспіранти, ад'юнкти, докторанти, асистенти-стажисти) – кінцеві споживачі освітніх послуг закладів вищої освіти, які на підставі отриманих документів про вищу освіту використовують отримані знання, розуміння, цінності, уміння, практичні навички для особистих (споживання) або комерційних (перепродаж) цілей. Стосовно здобувачів вищої освіти (студентів, курсантів, аспірантів, ад'юнктів, докторантів, асистентів-стажистів) заклади вищої освіти виявляють піклування, намагаються вгадати їх приховані очікування та емоції, збудувати навколо них незабутній споживчий досвід, прагнуть розуміти їх вимоги і очікування з метою максимально можливого задоволення.

П. Пластовець наводить найвідоміші тактики роботи з клієнтами: автономність споживання; спрощення споживчого досвіду; «наставник»; автоматизація споживчого досвіду; створення спільноти за інтересами тощо [6]. Зазначені тактики справедливі й для роботи із здобувачами освіти. Зокрема, варіантом автономності споживання освітніх послуг є індивідуальні освіти програми; спрощення споживчого досвіду – самі різноманітні форми

неформальної та інформальної освіти (семінари, вебінари, тренінги тощо); форми наставництва в освіті – тьюторство, супервізія; автоматизація споживчого досвіду очевидна, особливо в умовах пандемії; створення спільноти здобувачів, випускників, викладачів закладів вищої освіти вже не новина.

Можливості кінцевих споживачів стосовно покращення освітніх програм складно недооцінити. Зокрема, Е.Хиппель, Ш.Томке, М. Зоннак в результаті досліджень встановили, що багато з комерційно успішних продуктів вигадуються і створюються не виробниками, а їх потенційними користувачами [12]. Залучення здобувачів освітніх послуг закладів вищої освіти до обговорення змісту, процесу, підведення підсумків діяльності освітніх програм має сприяти посиленню якості надання освітніх послуг, удосконалення різних сторін навчального процесу.

Дослідження доводять, що пропозиції стосовно покращення продуктів і послуг (у нашому випадку – освітніх) найчастіше пропонують так звані «провідні користувачі», тобто організації або окремі люди, потреби яких набагато випереджають потреби середнього споживача. Орієнтація на провідного користувача стимулює діяльність з пошуку провідних користувачів (які вже розробили окремі елементи майбутніх продуктів та послуг), і використання їх досвіду. Найбільший інтерес в даній ситуації викликає те, що провідні користувачі в абсолютній своїй більшості погоджуються на співпрацю з компаніями не стільки в надії на матеріальну вигоду, скільки через бажання побачити реалізованими свої ідеї [9]. На нашу думку, ефективними є : конкурси ідей серед здобувачів освітніх послуг ЗВО стосовно покращення навчально-виховного процесу, різних сторін діяльності ЗВО; заохочення здобувачів освітніх послуг ЗВО до участі в розробках складних, кризових, актуальних питань діяльності.

Партнерські взаємини припускають створення максимальної споживчої цінності (найбільш повного задоволення потреб і очікувань споживачів) на основі взаємної вигоди для всіх учасників. Загально відомо, що в категорію партнерів входять усі учасники ланцюга створення цінності від постачальників сировини до ланки, що здійснює обслуговування кінцевого споживача. Категорія партнерів характеризується наявністю договірних відносин між учасниками. Ю. Асташова, О. Демченко звертають увагу на різну ступінь інтеграції партнерів: від разових договорів поставки до стратегічного партнерства на довгостроковій основі [1].

Метою взаємодії з партнерами є створення довгострокових відносин основними засадами яких є вибір і оцінка потенційного партнера, забезпечення взаємовигідних умов угоди, координація спільної діяльності для досягнення мети, врешті – створення мережі партнерських відносин. Стосовно ідей, які привносяться партнерами, то зазвичай (як зазначає П.Пластовець) частини «пазлу» справжнього інноваційного рішення знаходяться в різних організаціях, і успіх проекту обумовлюється вмінням побачити цілісну картину і зібрати всі деталі. Серед практик партнерських стосунків: краудфандинг; франчайзинг; побічні ринки; злиття та поглинання; відкриті інновації та інші [6].

В діяльності освітніх закладів зазначені практики ще тільки починають розвиватися. Найбільш розвиненими є благодійність організацій і окремих громадян стосовно вирішення проблем освітніх закладів. Сучасне розуміння змісту співпраці бізнесу та закладів освіти визначається поняттями: дуальна освіта, стейкхолдери освіти, соціальне партнерство. Дуальна форма навчання – це практико орієнтоване навчання, побудоване на підґрунті соціального партнерства, спрямоване на формування нової моделі професійної підготовки бакалаврів із обов'язковими періодами виробничого навчання й виробничої практики, що проваджується на базі підприємств, установ, організацій, та передбачає зміцнення зв'язків навчання з виробництвом, визначення провідної ролі та підвищення відповідальності роботодавців за якість підготовки кваліфікованих кадрів.

До зовнішніх стейкхолдерів з поміж інших відносяться: роботодавці (великі малі та середні промислові підприємства; організації соціальної сфери; установи та організації), які зацікавлені в компетентних спеціалістах.

Згідно Закону України «Про організації роботодавців», соціальне партнерство – система колективних відносин між найманими працівниками, роботодавцями, виконавчою владою, які виступають сторонами соціального партнерства у ході реалізації їх соціально-економічних прав та інтересів[2]. Проте, під соціальним партнерством розуміють специфічний вид суспільних відносин, механізм вирішення суспільних проблем. За такого розуміння суб'єктами соціального партнерства є різні соціальні групи, прошарки й класи(не тільки наймані працівники, роботодавці, виконавча влада), які мають суттєво відмінні соціально-економічні й політичні інтереси. Залучення всіх стейкхолдерів до вирішення суспільно значущих проблем забезпечує баланс реалізації інтересів учасників. Тобто, соціальне партнерство є компромісом і узгодженням інтересів (часом протилежних) різних взаємодіючих суб'єктів заради досягнення загального результату.

Таким чином, взаємостосунки бізнес-структур та освітніх закладів є двосторонніми, спрямованими на задоволення власних інтересів та вирішення суспільних проблем, а саме – забезпечення підготовки компетентних спеціалістів.

Алгоритм переведення потреб практики до змісту професійної підготовки включає такі компоненти: виокремлення складників професійної діяльності; добір та узагальнення інформації з теоретичних та прикладних основ професійної діяльності; виокремлення й опис трудових функцій – компетентностей – результатів навчання з основ професійної діяльності; обґрунтування складника з основ професійної діяльності моделі випускника першого (бакалаврського) рівня вищої освіти; опис засобів діагностики опанування компетентностей з основ професійної діяльності; створення модуля навчального плану підготовки майбутніх фахівців; добір педагогічних умов і засобів, які оптимізують ефективність процесу професійної підготовки [11].

Згідно зазначеного алгоритму, представниками бізнес-структур може здійснюватися збір інформації та її узагальнення стосовно складників професійної діяльності (особливо важлива така інформація щодо нових

спеціальностей та професій); виокремлення й опис трудових функцій – компетентностей; опис засобів (показників, рівнів, тощо) діагностики опанування компетентностей з основ професійної діяльності. Щодо інших компонентів зазначеного алгоритму, участь представників бізнес-структур не виключена, хоч, на нашу думку, має переважати діяльність представників освітніх установ.

За складовими навчального процесу, представники бізнес-структур можуть брати участь у забезпеченні практичної складової (практичні заняття, практика, стажування як студентів так і викладачів освітніх закладів).

Таким чином, задоволення спільних інтересів бізнес-структур та освітніх закладів в забезпеченні підготовки компетентних спеціалістів може досягатися участю бізнес-кіл у:

– зборі та узагальненні інформації стосовно складників професійної діяльності; виокремленні й описові трудових функцій – компетентностей; описові засобів (показників, рівнів, тощо) діагностики опанування компетентностей з основ професійної діяльності;

– забезпеченні практичної складової (практичні заняття, практика, стажування як студентів так і викладачів освітніх закладів).

Суттєвою може бути участь бізнес-кіл і в забезпеченні допоміжних процесів, які, можуть суттєво загальмувати або пришвидшити досягнення бажаного рівня якості професійної освіти: фінансове та матеріально-технічне забезпечення, у тому числі, інформаційними ресурсами; підвищення кваліфікації викладацького складу в частині розуміння особливостей виробничого процесу. Зазначене сприятиме розвитку і покращенню професійної підготовки кваліфікованих фахівців.

Висновки.

Було виокремлено основні процеси, що впливають на результат забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО України відповідно до принципів TQM (Тотального керування якістю); запропоновано зміст застосування принципів TQM відповідно до виокремлених процесів; упорядковано умови успішного втілення TQM в практику діяльності ЗВО в частині забезпечення якості надання освітніх послуг. Виокремлено такі основні процеси, що впливають на результат: профорієнтаційна робота; процедура відбору на навчання за фахом; теоретична підготовка; практична підготовка; підсумкова атестація; підвищення кваліфікації випускників (як аналог післяпродажного супроводу); визначено завдання та умови успішності втілення TQM на кожному з виокремлених етапів. Розкрито участь у цьому процесі зовнішніх та внутрішніх стейкхолдерів, зокрема, здобувачів вищої освіти та працедавців (виозначено поняття, завдання та тактики взаємодії ЗВО з кожною групою стейкхолдерів).

Перспективними вважаємо питання декомпозиції виокремлених процесів забезпечення якості надання освітніх послуг ЗВО, характеристика освітньої послуги, яку необхідно враховувати під час проведення внутрішнього та зовнішнього контролю.

Література:

1. Асташова Ю., Демченко А. Взаимодействие с потребителями и партнерами бизнеса: модели и информационное обеспечение [Электронный ресурс] /Ю. В. Асташова, А. И. Демченко // Концепт. – 2013. – № 11 (ноябрь). – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2013/13218>.
2. Закон України «Про організації роботодавців» від 24. 05. 2001 2436-III. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2436-III>.
3. Закон України «Про освіту» Документ 2145-VIII, чинний, поточна редакція – Редакція від 02.04.2020, підстава – 540-IX. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#n2050>
4. Лаврентьев Г.В., Лаврентьева Н.Б., Неудахина Н.А. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов / Г.В. Лаврентьев, Н.Б. Лаврентьева, Н.А. Неудахина Барнаул: Изд-во Алтайского государственного университета, 2002. – 146 с.
5. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.
6. Пластовець П. Десять стандартів інновацій [Електронний ресурс] / П. Пластовець. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm214.html>
7. Положення про стейкхолдерів освітніх програм спеціальностей Державного вищого навчального закладу «Національний гірничий університет», Дніпро, Державний ВНЗ «НГУ», 2017». – 9 с.
8. Процеси управління проектами : навч.-метод. посіб. / М. В. Гриньова, Н. М. Сас. – К. ; Полтава : ПНПУ, 2012. – 196 с.
9. Садриев А.Р. Управление идеями в системе инновационного менеджмента [Электронный ресурс] / А.Р. Садриев // Теория и практика общественного развития, 2012. – № 11. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-ideyami-v-sisteme-innovatsionnogo>.
10. Сас Н.М. Застосування принципів TQM (Тотального керування якістю) у забезпеченні якості надання освітніх послуг ЗВО //«Професійний менеджмент у сучасних умовах розвитку ринку» : Матеріали доповідей VIII науково-практичної конференції з міжнародною участю (1 листопада 2019 р.). – Х. : Монограф. – 2019. – с. 331. – С. 222-224.
11. Сас Н.М. Тенденції професійної підготовки майбутніх керівників навчальних закладів до інноваційного управління (теоретико-методологічний аспект): автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук: спеціальність 13.00.04 – «Теорія та методика професійної освіти» /Н.М.Сас, Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького.–2015.– 40с.
12. Khippel' E., Tomke S., Zonnak M. Dostizhenie krupnykh progyvov v kompanii 3M // Upravlenie innovatsiyami. M., 2008.

Abstract. The paper considers the application of the principles of TQM (Total Quality Management) to the educational services of the higher education institutions in Ukraine. The processes influencing the result are identified, the conditions that ensure the quality of providing educational services at higher education institutions at each of the stages are determined; the

influence of stakeholders on the process of improving the quality of educational services is considered. The focus of the article is the higher education seekers and employers (definitions, tasks of cooperation, work tactics).

Key words: *quality of educational services, processes, conditions for ensuring the quality of education, stakeholders, higher education seekers, employers.*

Статья отправлена: 17.05.2020 г.

© Сас Н.М.