

УДК 351.851:378.1:006.83

**Світлана М. Бондаренко, Юрій В. Гончаров, Андрій О. Дворецький**  
*Київський національний університет технологій та дизайну*  
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

*У статті визначено поняття «якість освітньої послуги» та здійснено його декомпозицію. Спираючись на сучасні освітні підходи, обрано структурні елементи, на які доцільно зосередити управлінський вплив з метою підвищення якості підготовки бакалаврів зі спеціальності «Менеджмент». Наведено практику взаємодії Київського національного університету технологій та дизайну та Української асоціації якості в контексті підвищення якості надання освітніх послуг.*

**Ключові слова:** компетентнісний підхід, сертифікація освітніх програм, сертифікація набутих компетентностей, управління якістю освітніх послуг.

**Светлана М. Бондаренко, Юрий В. Гончаров, Андрей А. Дворецкий**  
*Киевский национальный университет технологий и дизайна*  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

*В статье определено понятие «качество образовательной услуги» и проведена его декомпозиция. Опираясь на современные образовательные подходы, выбраны структурные элементы, на которые целесообразно сосредоточить управляющее воздействие с целью повышения качества подготовки бакалавров по специальности «Менеджмент». Описана практика взаимодействия Киевского национального университета технологий и дизайна и Украинской ассоциации качества в контексте повышения качества предоставления образовательных услуг.*

**Ключевые слова:** компетентностный подход, сертификация образовательных программ, сертификация приобретенных компетентностей, управление качеством образовательных услуг.

**Svitlana M. Bondarenko, Yuriy V. Goncharov, Andrii A. Dvoretzkyi**  
*Kyiv National University of Technology and Design*  
**ENHANCING THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES**

*The article interprets the notion of an “education service quality” and provides the concept’s decomposition. Based on modern educational approaches, key structural elements to be focused on are identified to enhance the quality of Bachelor’s degree programs in Management. The cooperation experience between the Kyiv National University of Technology and Design and the Ukrainian Quality Association in the context of improving the quality of education services is described.*

**Keywords:** competence-based approach, certification of study programs, certification of acquired competencies, quality management in education services.

**Постановка проблеми та її зв’язок з важливими науковими та практичними завданнями.** Європейський вектор розвитку України зафіксований в Угоді про асоціацію з ЄС. Відповідно до даного документу: «Сторони зобов’язуються активізувати співробітництво в галузі вищої освіти, зокрема, з метою: реформування та модернізації систем вищої освіти; сприяння зближенню у сфері вищої освіти, яке відбувається в рамках Болонського процесу; підвищення якості та важливості вищої освіти» (Стаття 434) [1]. Така редакція даного документу є логічною з ти тенденцій, що відбуваються у загальноєвропейському освітньому просторі. Загальновизнаним є те, що конкурентоспроможними є ті країни які мають високий рівень людського капіталу, який, зокрема, формується в системі освіти. Таким чином, важливим завданням для українського

науково-освітнянського товариства є пошук можливостей до підвищення якості освітніх послуг у контексті взаємодії з європейськими структурами.

**Аналіз останніх публікацій по проблемі.** Питаннями якості освітніх послуг на різних рівнях освіти, всебічно розглядалося вітчизняними та закордонними науковцями, такими як: І. М. Грищенко [2], Ернест Лім Кок Сенг і Тан Пеі Лінг [3], Джанардхана Гундла Паллі та Раджесекхар Мамілла [4], Н. Рідей, С. Паламарчук, Д. Шофолов [5], А. В. Ромін [6]. У їх працях також приділено увагу економічним аспектам створення передумов до забезпечення високого рівня задоволення здобувачів освіти; взаємодії між освітніми установами, владними структурами та бізнес-організаціями; децентралізації в управлінні освітніми закладами та освітнім процесом та ін.

**Невирішені частини дослідження.** Проте в дослідженнях, мало уваги приділяється питанням застосування адміністративних інструментів задля досягнення вищої якості освітніх послуг на рівні структурних підрозділів, що безпосередньо здійснюють освітню діяльність, тобто, – кафедри.

**Метою дослідження** є теоретичне обґрунтування та висвітлення практичного досвіду здійснення адміністративних заходів з підвищення якості надання освітніх послуг на рівні кафедри вищого навчального закладу.

**Виклад основних результатів та їх обґрунтування.** Сучасна освіта характеризується рядом тенденцій ігнорування яких загрожує залишитися поза світовим науково-освітнім полем. У цьому сенсі достатньо прогресивним є прийнятий у 2014 р. Закон України «Про вищу освіту» [1]. Однак не зважаючи на усі його позитивні риси, відсутність напрацьованих механізмів реалізації зафіксованих положень гальмує розвиток галузі в нашій країні. Зокрема й досі не визначені на рівні стандартів перелік компетентностей які мають бути сформовані у випускників за кожною спеціальністю та рівнем вищої освіти. У той же час, міжнародні організації з сертифікації персоналу орієнтуються саме на компетентнісний підхід при розробці своїх вимог, тому співпраця з ними вбачається перспективним напрямом.

Важливим елементом системи управління якістю в закладах вищої освіти є менеджмент якості освітніх послуг. Академік І. М. Грищенко, ректор КНУТД, обґрунтував розуміння терміну «освітня послуга», як цілеспрямованої діяльності юридичних і фізичних осіб, в основі якої лежить навчання, для задоволення різноманітних інтелектуальних потреб людини й суспільства в нових знаннях, уміннях, навичках, розвиткові індивідуальних здібностей, що має вартісний вимір [2, с. 28]. Таким чином, говорячи про її якість входимо в площину визначення характеристик діяльності ВНЗ щодо організації освітнього процесу які належать до його властивості задовольнити встановлені та передбачувані потреби здобувачів вищої освіти, що визначені у відповідних стандартах [7].

Якість освіти є системним явищем із власною йому структурою (рис. 1) та внутрішніми логічними зв'язками. Вона є комплексом характеристик освітнього процесу, що визначають послідовне та практично ефективне формування компетентності та професійної свідомості. У ній виділяють три групи характеристик: якість потенціалу досягнення мети освіти, якість процесу формування професіоналізму та якість результату освіти [8].

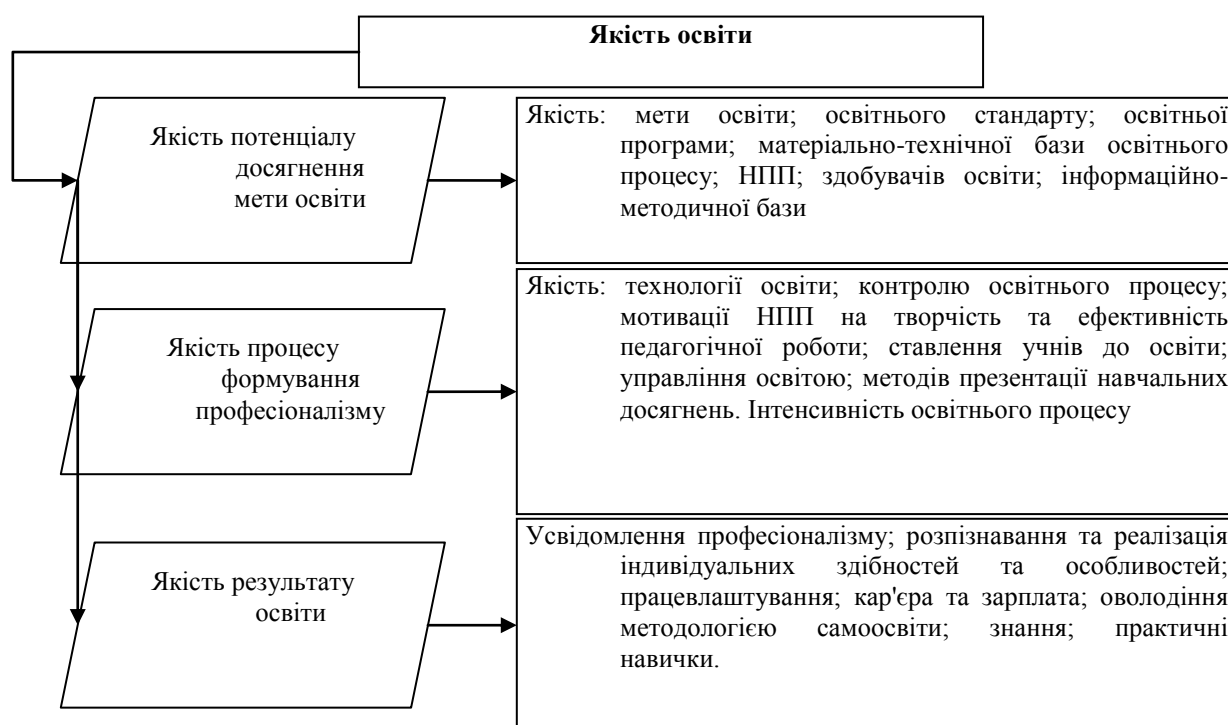


Рис. 1. Структура якості освіти

У центрі даної структури є студент, що відповідає студентоцентрованій моделі освіти, задекларованій в Законі України «Про вищу освіту» 2014 р. [1]. Що є справедливим, адже сучасний бізнес є клієнтоорієнтованим із тяжінням до задоволення індивідуальних потреб кожного споживача. Особливістю освітньої діяльності є й те, що її якість полягає не лише в тому на якому рівні професіоналізму було надано послугу, а й у тому, якого рівня компетентності досягнуто здобувачами вищої освіти. У цьому сенсі вбачаємо, ще одну грань якості освітньої послуги, яка оцінюється в процесі використання здобутих компетентностей у професійній діяльності.

На даному етапі вбачаємо необхідність окремо зупинитися на дефініції «компетентність». Відповідно до рекомендацій Європейського Парламенту та Ради Європи про створення Європейської рамки кваліфікацій для навчання протягом життя (2008 р.) дане поняття визначається, як доведена спроможність використовувати знання, вміння та особистісні, соціальні та/або методологічні здібності в робочих або навчальних ситуаціях та для професійного і персонального розвитку [9]; статті 1 згаданого закону – динамічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти [1]. Формування компетентності у студентів, у свою чергу, є основою компетентнісного підходу.

Сучасний компетентнісний підхід у освіті пройшов певні етапи становлення. До 1990-х рр. формувався категоріальний апарат. Особливо важливе місце в ньому посідають поняття «компетенція» та «компетентність». Починаючи з останнього десятиліття минулого сторіччя відбувається інституціоналізація та його інтеграція в освітні системи, зокрема, через Болонський процес [10].

Вплив на кожен з елементів якості освіти (рис. 1), у кінцевому рахунку, впливатиме на всю систему в цілому. У той же час, надмірна увага до одного чи лише обмеженої групи під-параметрів призводить до зменшення віддачі від одиниці інвестицій, або навіть до ефекту негативної синергії.

Таким чином у системі вищої освіти якісною є та освітня послуга яка формує в її споживача компетентності актуальні з точки зору вимог бізнес середовища. Мова йде, не про передачу знання, а, про необхідність формування фахівця здатного до вирішення поставлених завдань та професійного й особистісного розвитку.

Виконати дане завдання система вищої освіти, будь-якої держави, самостійно неспроможна. Для його вирішення необхідна позитивна синергія від взаємодії держави, освітніх і бізнес організацій, а також професійних спільнот.

Прикладом такої взаємодії є розпочата в 2012 р. співпраця кафедри менеджменту КНУТД та Органу сертифікації персоналу Української асоціації якості (ОСП УАЯ), національного повноважного представника України в Європейській організації з якості (ЄОЯ), сутність якої полягає у тому, що кафедра менеджменту здійснює підготовку бакалаврів за спеціальністю «менеджмент» відповідно до вимог ЄОЯ, у частині формування компетентностей з менеджменту якості, а ОСП УАЯ проводить сертифікацію цих фахівців.

Впровадження міжнародних вимог Гармонізованої схеми реєстрації персоналу ЄОЯ в освітній процес кафедри менеджменту КНУТД здійснювалося за 8 етапами. Три останніх етапи є повторюваними (рис. 2).

На першому етапі здійснено розробку та узгодження плану взаємодії (етапи, терміни виконання), визначено персональний склад відповідальних та компетентностей які формуватимуться у студентів і оцінюватимуться на етапі сертифікації.

У продовж другого етапу, для повного і всебічного вивчення міжнародних вимог Гармонізованої схеми ЄОЯ було направлено провідних викладачів кафедри в УАЯ для проходження ними навчання, підвищення кваліфікації, сертифікації. Викладачі прослухали 4 модулі та одержали міжнародні сертифікати «Менеджера систем якості».

Під час реалізації третього етапу, у варіативну частину навчального і робочого навчального планів підготовки менеджерів уведено дисципліну «Менеджмент якості» яка за змістом відповідає вимогам Гармонізованої схеми ЄОЯ і викладається протягом трьох семестрів. За обсягом вона має 12 кредитів ЄКТС, та передбачає не менше 160 годин аудиторного навантаження (у залежності від освітньої програми). Згодом це дало змогу реалізувати четвертий та п'ятий етапи та перейти до шостого, у межах якого підготовлено пакет документів, що включали навчальні, робочі навчальні плани підготовки бакалаврів з менеджменту і навчально-методичні комплекси (НМК) дисциплін, які за змістом відповідають вимогам Гармонізованої схеми ЄОЯ.

В ОСП УАЯ було сформовано групу кваліфікованих експертів, яка проводила перевірку навчальних процесів і навчальної документації підготовки бакалаврів з менеджменту щодо кількості академічних годин, що вимагаються ЄОЯ, наявності необхідних тем у навчальних програмах і лекційних матеріалах та перевірку заповнення й уточнення таблиці відповідності, що заповнила навчальна організація. Позитивні результати оцінки відповідності оформлено у вигляді Протоколу та Сертифікату визнання курсу підготовки фахівців з менеджменту в Гармонізованій схемі Європейської організації якості. За результатами оцінки відповідності КНУТД внесений до Реєстру навчальних організацій як вищий навчальний заклад, що відповідає вимогам ЄОЯ.

Згодом у 2015 р. було пройдено повторну сертифікацію із підняттям рівня кваліфікації з «Молодшого менеджера якості» до «Менеджера якості» (рис. 3).

Наразі, щороку реалізується сьомий та восьмий етапи. Проведення лекційних та практичних занять з дисципліни «Менеджмент якості» здійснюється викладачами кафедри менеджменту які пройшли підготовку і сертифікацію в ОСП УАЯ.

Підготовка на практичних заняттях здійснюється на засадах проектного підходу. Студенти поділяються на малі підгрупи по 6-8 чоловік у кожній. Серед себе обирають модератор який керує виконання проекту. Відбувається творче та колективне обговорення

ситуаційних завдань, запропонованих викладачем, розробка оптимальних управлінських рішень або проведення ділових ігор.

I Етап	Укладання угоди з ОСП УАЯ про взаємодію в процесі підготовки і сертифікації персоналу відповідно до міжнародних вимог Гармонізованої схеми ЄОЯ
II Етап	Підвищення кваліфікації викладачів кафедри менеджменту в Українській асоціації якості для вивчення міжнародних вимог Гармонізованої схеми ЄОЯ та сертифікації
III Етап	Впровадження вимог ЄОЯ в навчальний процес і навчально-методичну документацію підготовки бакалаврів з менеджменту
IV Етап	Укладання договору з ОСП УАЯ на проведення оцінки відповідності (сертифікації) навчальних процесів і програм КНУТД міжнародним вимогам Гармонізованої схеми ЄОЯ
V Етап	Самоперевірка навчальної організації та заповнення таблиці відповідності навчальних програм вимогам Гармонізованої схеми ЄОЯ
VI Етап	Оцінка відповідності навчального процесу та навчально-методичної документації кафедри менеджменту КНУТД Органом сертифікації персоналу УАЯ (раз на три роки)
VII Етап	Навчання студентів за навчальними планами, які пройшли оцінку відповідності міжнародним вимогам Гармонізованої схеми ЄОЯ (щороку на третьому та четвертому курсі бакалаврату)
VIII Етап	Сертифікація студентів відповідно до міжнародних вимог Гармонізованої схеми ЄОЯ (щороку після здобуття освітнього рівня «бакалавр»)

**Рис. 2. Етапи взаємодії кафедри менеджменту КНУТД та ОСП УАЯ**

Особливістю підготовки фахівців у КНУТД є те, що у навчальних планах передбачена індивідуальна та самостійна робота студентів у достатньо великих обсягах – 50-70% годин, відведених для загального вивчення дисципліни. Тому в навчальних та робочих програмах вказаних дисциплін передбачені аналітичні, розрахункові, розрахунково-графічні роботи, які студенти виконують самостійно за методичними вказівками, розробленими на кафедрі.

Студенти проходять модульний та підсумковий контроль знань з даних дисциплін в КНУТД, а після закінчення бакалаврату і одержання диплому про здобуття I рівня вищої освіти вони мають можливість здати іспит в ОСП УАЯ без додаткової підготовки з метою отримання сертифікату «Молодший менеджер якості». За обсягом отриманої теоретичної підготовки можна було б сертифікувати й рівень «Менеджера якості», проте студенти ще не мають 4 роки практичного досвіду роботи і із них 2 роки – в системах управління якістю, як цього вимагає Гармонізована схема ЄОЯ.

Мотивацією для студентів є те, що інформація про молодого фахівця заноситься до міжнародного Реєстру сертифікованих фахівців, що сприяє підвищенню його конкурентоспроможності на ринку праці, міжнародному визнанню компетентності фахівця,

потреби в ньому на ринку праці. Студенти які націлені працювати за кордоном, в країнах Європейського Союзу, потребують сертифікату європейського зразка. А це важливо в умовах глобалізації і є ще одним кроком до Європейського Союзу.



Рис. 3. Сертифікат визнання навчального курсу підготовки в Гармонізованій схемі Європейської організації якості виданий КНУТД

Як наслідок в університеті підвищується якість освітніх послуг, знижується ризик випуску фахівця з низьким рівнем знань. Таким чином здійснено заходи спрямованих на підвищення якості потенціалу вищої освіти та якість надання освітніх послуг загалом.

#### **Висновки та перспективи подальших досліджень**

Отже, виходячи з поняття освітньої послуги було встановлено сутність її якості, яка полягає в здатності формувати в її споживача компетентності актуальні з точки зору вимог бізнес середовища та потреб здобувача освіти.

Доведено доцільність здійснення адміністративних заходів на рівні кафедри ВНЗ спрямованих на підвищення якості надання освітніх послуг. А саме, спираючись на студентоцентризований та компетентністний підходи визначено доцільність, з точки зору спроможності комплексного вирішення питання, управлінського впливу на компоненту якості потенціалу досягнення мети освіти. Задля цього запропоновано встановлювати контакти та співпрацювати з організаціями, що здійснюють сертифікацію відповідності персоналу в ЄС.

Досвід реалізований у Київському національному університеті технологій та дизайну (КНУТД), є гарним прикладом, здійснення такої співпраці. Виходячи з того, що він уже приносить свої результати вважаємо його таким що може бути використаний у інших ВНЗ України.

#### **Література**

1. Про вищу освіту [Електронний ресурс] : закон України від [прийнято Верховною Радою України 1 квітня 2014 р. № 1556-VII] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=121%2F2006>;

2. Грищенко І. М. Професійна освіта в системі економічних досліджень: Монографія. – К.: Грамота, 2014. – 384 с;
3. Ernest Lim Kok Seng, Tan Pei Ling. A Statistical Analysis of Education Service Quality Dimensions on Business School Students' Satisfaction [Електронний ресурс] : International Education Studies; Vol. 6, No. 8; 2013 – Режим доступу : <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1068634.pdf>;
4. Janardhana Gundla Palli, Rajasekhar Mamilla. Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education [Електронний ресурс] : Creative Education 2012. Vol.3, No.4, 430-438 – Режим доступу : <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067>;
5. Рідей Н., Паламарчук С., Шофолов Д. Міжнародні стандарти як інструмент управління якістю освіти в Україні та США [Електронний ресурс] // Н. Рідей, С. Паламарчук, Д. Шофолов / Порівняльно-педагогічні студії № 3(13), 2012 <http://ijee.ie/articles/Vol20-1/IJEE1468.pdf><http://pps.udpu.org.ua/article/viewFile/18794/16518>;
6. Ромін А. В. Державне регулювання системи надання освітніх послуг вищими навчальними закладами України [Електронний ресурс] : Теорія та практика державного управління. – Вип. 2 (49) С. 172-177 – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-2/doc/2/07.pdf>
7. Roxana Sârbu, Anca Gabriela Ilie, Antonia Cristiana Enache, Dan Dumitriu. The quality of educational services in higher education – assurance, management and excellence? [Електронний ресурс] : Amfiteatru Economic Vol XI – Nr. 26 – June 2009 С. 383-392 – Режим доступу : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=AE7847CDB5EA250FEFB91026145E06C1?doi=10.1.1.472.9447&rep=rep1&type=pdf>
8. Е. Коротков. Концепція якості освіти [Електронний ресурс] : osvita.ua – Режим доступу : <http://ru.osvita.ua/school/method/1342/>
9. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (2008/C 111/01) // Official Journal of the EU, 6.5.2008 — С. 111/4
10. Антонюк Л. Л. Компетентнісний підхід у вищій освіті: світовий досвід // Л.Л. Антонюк, Н.В. Василькова, Д.О. Льницький Д.О. та ін. – К. : Інститут вищої освіти КНЕУ імені Вадима Гетьмана, 2016. – 66 с.

### References

1. Pro vyshchu osvitu [Elektronnyy resurs] : zakon Ukrayiny vid [pryynyato Verkhovnoyu Radoyu Ukrayiny 1 kvitnya 2014 r. № 1556-VII] – Rezhym dostupu: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=121%2F2006>;
2. Hryshchenko I. M. Profesiyna osvita v systemi ekonomichnykh doslidzhen': Monohrafiya. – K.: Hramota, 2014. – 384 s;
3. Ernest Lim Kok Seng, Tan Pei Ling. A Statistical Analysis of Education Service Quality Dimensions on Business School Students' Satisfaction [Elektronnyy resurs]: International Education Studies; Vol. 6, No. 8; 2013 – Rezhym dostupu: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1068634.pdf>;
4. Janardhana Gundla Palli, Rajasekhar Mamilla. Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education [Elektronnyy resurs]: Creative Education 2012. Vol.3, No.4, 430-438 – Rezhym dostupu: <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067>;
5. Ridey N., Palamarchuk S., Shofolov D. Mizhnarodni standarty yak instrument upravlinnya yakistyu osvity v Ukrayini ta SShA [Elektronnyy resurs] // N. Ridey, S. Palamarchuk, D. Shofolov / Porivnyal'no-pedahohichni studiyi № 3(13), 2012 <http://ijee.ie/articles/Vol20-1/IJEE1468.pdf><http://pps.udpu.org.ua/article/viewFile/18794/16518>;

6. Romin A. V. Derzhavne rehulyuvannya systemy nadannya osvitnikh posluh vyshchymy navchal'nymy zakladamy Ukrainy [Elektronnyy resurs] : Teoriya ta praktyka derzhavnoho upravlinnya. – Vyp. 2 (49) S. 172-177 – Rezhym dostupu : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-2/doc/2/07.pdf>
7. Roxana Sârbu, Anca Gabriela Ilie, Antonia Cristiana Enache, Dan Dumitriu. The quality of educational services in higher education – assurance, management and excellence? [Elektronnyy resurs: Amfiteatru Economic Vol XI – Nr. 26 – June 2009 C. 383-392 – Rezhym dostupu: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=AE7847CDB5EA250FEFB91026145E06C1?doi=10.1.1.472.9447&rep=rep1&type=pdf>
8. E. Korotkov. Kontsepsiya yakosti osvity [Elektronnyy resurs] : osvit.ua – Rezhym dostupu : <http://ru.osvita.ua/school/method/1342/>
9. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (2008/C 111/01) // Official Journal of the EU, 6.5.2008 — C. 111/4
10. Antonyuk L. L. Kompetentnisnyy pidkhid u vyshchiy osviti: svitovyy dosvid // L.L. Antonyuk, N.V. Vasylykova, D.O. Il'nyts'kyy D.O. ta in. – K. : Instytut vyshchoyi osvity KNEU imeni Vadyma Het'mana, 2016. – 66 s.