

УДК 338.46:378

М. В. Артюхіна,
*канд. екон. наук,
старший викладач,*

Н. В. Кравченко,
асистент,

*Слов'янський державний
педагогічний університет*

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ВИЩОЇ ШКОЛИ: СУТНІСТЬ І ОЦІНКА

Найактуальнішим питанням сьогодення як для кожної окремої людини, так і для держави взагалі виступає проблема підвищення якості вищої освіти. Про це свідчать численні публікації з цього питання

та державні програми розвитку вищої школи, які затверджені в доктринах, наказах, постановах. Наприклад, Наказ МОН України від 13.07.2007 р. містить План дій щодо забезпечення якості вищої освіти

© М. В. Артюхіна, Н. В. Кравченко, 2010

України та її інтеграції в європейське і світове освітнє співтовариство [1]. Підвищення якості вищої освіти можливе лише за умови наявності належного контролю за діями вищих навчальних закладів (ВНЗ), а саме ефективних і об'єктивних процедур оцінки якості їхніх послуг. Отже, якість завжди була і залишається важливою ринковою характеристикою освітньої послуги, а її оцінка споживачами визначає стратегії конкуренції вищих навчальних закладів.

Багато дослідників приділили увагу питанням з'ясування суті та оцінки якості послуг вищої школи, серед яких С. Ніколаєнко, В. Кремень, К. Гнезділова, М. Кісіль, Л. Шевченко, Є. Шульгін та інші [2; 3; 4; 5]. Одні автори досліджують існуючі світові моделі і методи оцінки якості послуг ВНЗ (Л. С. Шевченко), інші акцентують саме на важливості педагогічної складової забезпечення якості цих послуг (К. М. Гнезділова, Є. А. Шульгін) або ж пропонують брати за основу оцінювання якості відповідні стандарти (М. В. Кісіль).

Мета роботи — дослідження існуючих підходів до розуміння сутності та оцінки якості послуг ВНЗ та розробка пропозицій щодо удосконалення систем оцінки якості послуг вищої школи.

Розуміння якості послуг ВНЗ викладено у Всесвітній декларації про вищу освіту: «Якість в галузі освіти є багатомірною концепцією, яка повинна охоплювати всі її функції та види діяльності: навчальні й академічні програми, наукові дослідження і стипендії, комплектацію кадрами, учнями, інфраструктуру та академічне середовище» [6].

В Законі України «Про вищу освіту» якість освітніх послуг поділяють на дві складові:

«якість вищої освіти — сукупність якостей особи з вищою освітою, що відображає її професійну компетентність, ціннісну орієнтацію, соціальну спрямованість і обумовлює здатність задовольняти як особисті духовні і матеріальні потреби, так і потреби суспільства;

якість освітньої діяльності — сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, яка визначає її здатність задовольняти встановлені і передбачені потреби окремої особи або (та) суспільства» [7].

Існуючі методи оцінки якості послуг вищої школи можна поділити на два підходи.

Перший підхід передбачає оцінку якості послуг вищої школи з боку державних органів управління вищою школою. Державний контроль якості освітньої діяльності здійснюється на основі встановлених системи Стандартів вищої освіти, процедур ліцензування й акредитації. Систему оцінювання діяльності ВНЗ було започатковано Постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.1992 р. № 303 «Про акредитацію вищих навчальних закладів», якою затверджувалося відповідне Положення. Уведена в 1992 р. Система показників для проведення

переакредитаційного самоаналізу вищих навчальних закладів України містила майже 150 показників. У 1996–1997 рр. сформувався новий механізм оцінки діяльності ВНЗ, який скоротив загальну кількість контрольованих параметрів. Ліцензійні та акредитаційні вимоги 1996–1997 рр. було змінено ДАК України 23.11.1999 р. ДАК посилила вимоги до низки критично важливих контрольних показників і відповідальності за відхилення від встановлених нормативів. Навесні 2003 р. було впроваджено нові нормативи, які використовуються і сьогодні [8; 9].

Світовий досвід ліцензування й акредитації ВНЗ дозволяє виділити напрями та методи оцінки якості послуг ВНЗ. Для економічно розвинених країн типовим є змішане державно-громадське регулювання освітніх послуг у галузі вищої освіти. Ліцензування зазвичай є прерогативою державних органів, якщо воно взагалі передбачене національним законодавством. Акредитація в більшості країн має добровільний характер і являє собою різноманітні рейтингові оцінки, наприклад, у США.

У Великій Британії моніторинг ВНЗ виконує Комітет із фінансування, що є недержавною організацією — посередником між Міністерством освіти і навчальними закладами в частині розподілу фінансування на освіту і наукові дослідження. Комітет розглядає зовнішні результати діяльності (працевлаштування та кар'єра випускників, відгуки працевлаштувачів про якість підготовки, результати наукової діяльності), стан навчального процесу, оцінку фінансового стану та менеджмент ВНЗ [113, с. 13].

Найперспективнішою, на думку К. Корсак, Т. Фінікова, О. Шарова, є система оцінки ВНЗ Королівства Нідерланди. Організацію моніторингу здійснює Інспекторат вищої освіти на основі угод між Міністерством освіти, культури і науки та об'єднанням ВНЗ. Дана модель набуває популярності в інших країнах завдяки наявності в ній низки факторів: прозорість; поєднання зусиль держави, закладів освіти та громадськості; можливість міжуніверситетських зіставлень у національному масштабі; оперативність процедури. Різні варіації цієї моделі віднедавна впроваджуються в Австрії, Бельгії, Данії, Іспанії, Португалії, Швеції, Фінляндії [10, с. 13; 8, с. 9].

Існують також міжнародні мережі акредитаційних організацій. До таких структур можна віднести Міжнародну мережу агенцій із гарантування якості вищої освіти (INQAANE), Європейську мережу агенцій із забезпечення якості (ENQA), Мережу акредитаційних агенцій з вищої освіти країн Центральної та Східної Європи (CEE Network). Особливостями роботи цих мереж є обмін досвідом і співробітництво між різними агенціям з оцінки ВНЗ, обмін інформацією, залучення іноземних експертів, спільна розробка методів оцінки тощо. Але,

не зважаючи на накопичений міжнародний досвід у сфері оцінки ВНЗ, до сьогодні не сформульовано загальноприйняті (навіть у межах одного регіону) параметри такої діяльності.

Другий підхід передбачає оцінку якості послуг вищої школи з боку стейкхолдерів, зацікавлених у розвитку вищої освіти та контролі її якості — роботодавців, студентів, викладачів та ін. [4]. Сучасне визначення поняття стейкхолдерів надав Фрімен. Він у своїй роботі «Strategic Management: A Stakeholder Approach» у 1984 р. визначив стейкхолдерів як «групи чи індивідууми, які можуть впливати чи на яких впливає досягнення організаційних цілей». Розуміння стейкхолдерів, яке було представлено Фріменом, робить стейкхолдерами в епоху глобалізації практично всіх [11]. У більшості випадків процедура оцінки якості послуг вищої школи з боку названих груп являє собою численні методики рейтингової оцінки ВНЗ.

Рейтингові методики не є досконалими, вони враховують лише окремі складові діяльності ВНЗ. Наприклад, у методиці оцінки рейтингу навчальних закладів журналу «Кар'єра» не враховується така важлива складова, як кадрове забезпечення закладу [12, с.71]. Методика визначення рейтингів університетів України, яка рекомендована Міжнародною наглядовою радою та кафедрою ЮНЕСКО, навпаки, зосереджена лише на кадровій складовій, якості навчання та міжнародному визнанні навчального закладу. Інші важливі показники, які характеризують матеріальні, технологічні та інші ресурси, не враховано [13]. Методика розрахунку рейтингу ВНЗ, яка прийнята Міністерством освіти Російської Федерації, не враховує такі показники, як фінансові та технологічні ресурси закладу, соціальні ресурси ж розглядаються лише з позицій міжнародного визнання [12, с. 70]. Певні недоліки має методика оцінки рейтингу ВНЗ, яка запропонована А. Павленко, Т. Оболенською та В. Вітлінським [14]. У даній методиці, по-перше, не має чіткої концепції побудови ієрархії показників. По-друге, недоліки мають класифікація та деталізація чинників.

Більш досконалими, на думку С. Плаксії, Л. Євєнко та інших, є рейтинги ВНЗ, які використовуються у США та Європі. На увагу заслуговує методика Американської асоціації університетських шкіл бізнесу (AACSB), яка застосовується для суспільної акредитації шкіл бізнесу університетів. У методиці передбачено шість групових критеріїв оцінки: місія й цілі; професорсько-викладацький склад; зміст і оцінка навчальних програм; навчально-методичне забезпечення й відповідальність за нього; студенти й випускники навчального закладу; інтелектуальний продукт навчального закладу [12, с. 83; 15, с. 3].

Рейтинг університетів Великобританії формується на основі показників: відношення кількості сту-

дентів до персоналу університету; обсяг наукових досліджень; кількість докторів наук; витрати на бібліотеку; забезпеченість гуртожитком; відсоток студентів, які завершили навчання по відношенню до тих, що вступили; кількість студентів, що приймаються на перший курс; зайнятість випускників; відсоток студентів з інших країн; оцінка викладачів [12, с. 83; 15, с. 4].

Рейтингова оцінка німецьких університетів формується на базі показників: наближеність до практики; рівень якості навчання; комунікації (зв'язки); теоретичний рівень; співробітництво в дослідженнях; наукові досягнення; діяльність студентів; рівень адміністративного управління [12, с. 83].

Існують світові рейтинги ВНЗ, наприклад, рейтинг 500 кращих університетів світу за версією Інституту вищої освіти Шанхайського університету «Джиао Тонг» (Institute of Higher Education of the Shanghai Jiao Tong University — Top-500), або рейтинг 200 кращих університетів світу за версією газети «Times» (Times Higher Education / QS — Top-200). При складанні цих рейтингів були використані не лише кількісні та якісні критерії, але й експертні оцінки. Наприклад, при оцінці ВНЗ за рейтингом газети «Times» як експерти виступили 3703 працівника вищої освіти з усього світу [15, с. 3; 13].

За процедурою обчислення рейтингу всі існуючі методики можна поділити на два типи. До першого відносять такі, в яких обирається функція корисності й обчислюється її значення на основі даної комплексної оцінки. Наприклад, у методиці державної акредитації ВНЗ Росії вихідні показники обробляються методами дискримінантного аналізу й побудови діаграми Парето, формуються два інтегральних показники (лепесткова діаграма та ймовірність приналежності до групи). У методиці розрахунку рейтингу ВНЗ, запропонованої Держкомітетом РФ з вищої освіти, вихідні показники методом математичної статистики й рангової кореляції приводяться до порівняльних значень. Далі розраховується оцінка ефективності як відношення ділової активності до сумарного потенціалу ВНЗ, на базі якого формується загальний рейтинг ВНЗ. У методиці, запропонованої журналом «Кар'єра», проводиться ранжування вихідних показників з нарахуванням балів, сумарний бал характеризує рейтинг навчального закладу.

До другого типу відносять обчислення рейтингу за допомогою експертних процедур, наприклад, методика, яка запропонована Міжнародною наглядовою радою та кафедрою ЮНЕСКО; методика газети Times. Основним недоліком першого типу є відносно жорстка регламентація процесу обчислення рейтингу, а другого — складність, суб'єктивізм і великі витрати ресурсів у процесі обчислень. Існують також змішані методики.

Треба відмітити, що сам споживач не в змозі свідомо оцінити якість отриманої ним освітньої послуги. Це зв'язано з такою властивістю послуг вищої школи, яку О. А. Кратт називає «менша швидкість настання ефекту від споживання». Наприклад, послуги в галузі культури можуть бути оцінені споживачем залежно від того, наскільки він залишився задоволений виставою або кінофільмом. Послугу охорони здоров'я може бути оцінено споживачем відповідно до ступеня його самопочуття. Значно складніше обстоїть справа з послугами ВНЗ, оскільки період споживання їх більш тривалий. Але навіть по його закінченню складно відразу відчутти й оцінити ефект від споживання послуги. Тільки через багато років після закінчення ВНЗ, попрацювавши за фахом, споживач може усвідомити, якою мірою надана освітня послуга задовольнила його потреби [16, с. 82]. Крім того, розглядаючи якість навчання, треба відмітити, що існує певне протиріччя між поняттям якості в очах споживача та розумінням якості персоналом навчального закладу. Часто в очах споживача важливими є фактори психологічного характеру. Наприклад, престижний ВНЗ асоціюється з високою якістю навчання по всім навчальним програмам.

Отже, зміст нормативних документів та аналіз професійної літератури з проблем оцінки якості навчання показують існування безлічі наукових підходів та різну глибину критеріальних показників. Але звернемося до фундаментальних наукових досліджень, результати яких є всебічно обґрунтованими. Дослідження показують, що споживачі оцінюють якість обслуговування (послуг) за такими критеріями: матеріальності (оргтехніка, інтер'єри, зовнішній вигляд персоналу та його кваліфікація, інформаційні матеріали); надійності (виконання обіцяної послуги точно, в повному обсязі й у строк); чутливості (шире бажання допомогти споживачу і швидке обслуговування); переконаності (компетентність, відповідальність, упевненість і ввічливість обслуговуючого персоналу) і співчуття (вираження турботи, індивідуальний підхід до споживача) [17].

Аналогічні вимоги до якості послуг зазначені і в міжнародному стандарті ІСО 9004.2. Якість послуг рекомендується оцінювати за такими показниками:

кількісні — характеристика обладнання, інструментів; надійність, завершеність послуги; безпека; рівень автоматизації та ін;

якісні — ввічливість, чуйність, компетентність; доступність персоналу; довіра до персоналу; рівень майстерності; комфорт і естетика; ефективність спілкування виконавця та клієнта [18].

Як бачимо, при оцінці якості освітньої діяльності ВНЗ з боку держави (чи виробника) акцент робиться на критерій матеріальності (матеріально-

технічне забезпечення освітнього закладу, професорсько-викладацький склад, навчально-методичне забезпечення) і критерій надійності (розглядаються зауваження контролюючих державних органів, а також претензії юридичних і фізичних осіб щодо освітньої діяльності навчального закладу). А критерії чуйності, переконання, співчуття, комфорту, естетики та ін. не розглядаються. Наприклад, дослідження, проведені у найбільш благополучних, з точки зору якості освітніх послуг, московських ВНЗ [19], показують: третина студентів вважають, що викладачі працюють незацікавлено, не намагаються додатково пояснювати чи допомагати студентам. За цими даними скривається факт зниження мотивації діяльності викладачів, зв'язаний з падінням матеріального стану працівників ВНЗ і з падінням престижності викладацької діяльності. Отже, керівництву вищих навчальних закладів при оцінці якості освітніх послуг, окрім звичайного підходу (критерії для акредитації та ліцензування), треба звертати увагу на такі фактори:

критерій чуйності (має відношення до професіоналізму та дисциплінованості професорсько-викладацького складу, бажанню викладачів допомагати своїм студентам);

критерій переконання (має відношення до ввічливості й фактичності професорсько-викладацького складу, його компетентності, впевненості та уважності до студентів);

критерій співчуття (має відношення до індивідуального підходу до студента, розумінню його потреб і вираженню турботи про нього);

критерій ергономічності (відповідність елементів послуги властивостям людського організму: наявність столових, зручний розклад, комфортність та ін.);

критерій естетики (зовнішній вигляд будівель, устаткування приміщень, зовнішній вигляд персоналу та ін.),

які є важливими з точки зору споживача.

Система якості повинна охоплювати всі стадії життєвого циклу освітньої послуги. За міжнародними стандартами життєвий цикл товару чи послуги включає багато складових, що в сукупності мають назву «петля якості» [18, с. 41]. До основних складових етапів «петлі якості» освітньої послуги вищої школи можна віднести:

1. Дослідження ринків, як освітнього, так і ринку праці. З'ясування існуючого та перспективного попиту на послуги ВНЗ з боку держави, підприємств і організацій, фізичних осіб.

2. Розроблення якісних освітніх стандартів, освітньо-кваліфікаційних характеристик, навчально-виховних програм, навчально-методичних комплексів та ін.

3. Забезпечення якісної підготовки абітурієнтів.

4. Наявність якісного ресурсного забезпечення вищого навчального закладу, а саме відповідного професорсько-викладацького складу, матеріально-технічної бази, інформаційного та інфраструктурного забезпечення.

5. Наявність доброї репутації закладу в очах громадськості.

6. Сучасні та якісні педагогічні технології навчання студентів.

7. Системи контролю навчального процесу і знань студентів.

8. Програми збереження та покращання здоров'я студентів.

9. Підтримка і сприяння працевлаштуванню або подальшому навчанню студентів після закінчення ВНЗ.

10. Маркетингове забезпечення освітніх послуг (цінова політика, канали розподілу, просування освітніх послуг).

Розглянемо якість послуг вищої школи з позицій японської концепції оцінювання та управління якістю, яка передбачає чотири рівня якості [18, с. 31]. З першим рівнем ототожнюють відповідність властивостей товару вимогам стандарту. Сьогодні існує багато прихильників цього твердження. Наприклад, у 2003 р. міністри країн-учасниць Болонського процесу звернулись до європейської мережі з гарантування якості у вищій освіті — ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) з проханням розробити у співпраці з іншими організаціями єдині стандарти, методику та рекомендації щодо оцінки якості освіти. Результатом цього стала розробка трьох груп стандартів: стандарти для внутрішнього гарантування якості ВНЗ, стандарти для зовнішнього гарантування якості ВНЗ, європейські стандарти для зовнішніх агентств з гарантування якості [3].

Другий рівень за японською концепцією зв'язують з умовою відповідності використанню. Тобто, випускник після закінчення ВНЗ повинен працювати за фахом, і тільки при відповідності знань і навичок вимогам конкретної професії можна говорити про якість отриманого навчання.

Третій рівень передбачає відповідність послуги фактичним вимогам ринку. Сьогодні вітчизняна вища школа «не встигає» за вимогами ринку, вона є досить інерційна. Як зазначає О. Кратт: «високі темпи технічного прогресу приводять до того, що якість існуючих послуг освіти згодом перестає відповідати потребам матеріального виробництва, тобто спостерігається їхній «моральний знос» [16, с. 83].

Четвертий рівень якості — це відповідність прихованим (латентним) потребам споживача. Отже, більш якісні послуги, з цієї точки зору, будуть надавати ті ВНЗ, які мають розвинений інфраструктур-

ний потенціал, мають військові кафедри, розташовані у обласних центрах та ін., що є важливим для задоволення прихованих потреб студентів.

Висновки. Таким чином, на сьогодні існує безліч підходів і методів оцінки якості послуг вищої школи, але всі вони не є досконалими. Послуга вищої школи є достатньо специфічною — комплексною і тривалою в часі, оцінити її якість досить важко. Тому при створенні методики оцінки якості освітніх послуг ВНЗ необхідно, по-перше, використовувати системний підхід, який передбачає урахування багатьох факторів як на рівні ВНЗ, так і на рівні інших систем — споживачів, організацій, держави та ін., а по-друге, існуючий досвід оцінки якості товарів і послуг, накопичений у різних галузях народного господарства.

Література

1. Наказ Міністерства науки і освіти від 13.07.2007 р. № 612 «Про затвердження Плану дій щодо забезпечення якості вищої освіти України та її інтеграції в європейське і світове освітнє співтовариство на період до 2010 року» [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
2. Гнезділова К. М. Шляхи оцінювання якості вищої освіти [Електронний ресурс] / К. М. Гнезділова. — Режим доступу : http://www.intellect-invest.org.ua/ukr/pedagog_editions_e-magazine_pedagogical_science_arhiv_pn_n2_2009_st13.
3. Кисіль М. В. Оцінка якості вищої освіти / М. В. Кисіль // Вища освіта України. — 2005. — № 4 (14). — С. 82–87.
4. Шевченко Л. С. Якість вищої освіти: сутність, оцінка, управління [Електронний ресурс] / Л. С. Шевченко. — Режим доступу : http://www.rusnauka.com/3_SND_2010/Economics/58095.doc.htm.
5. Шульгин Е. А. Мы ответственны за качество образовательных услуг [Електронний ресурс] / Е. А. Шульгин. — Режим доступу : http://www.fepo.ru/index.php&menu=about_press_fepo.
6. Резюме Всемирной декларации о высшем образовании // Персонал. — № 2. — 2001. — С. 31–35.
7. Закон України «Про вищу освіту» від 17.01.2002 р. // Офіційний вісник України. — 2002. — № 8. — Ст. 42.
8. Фініков Т. В. Вища освіта України: ліцензування та акредитації : аналіт. дослідж. / Т. В. Фініков, О. І. Шаров. — К. : Навч.-метод. центр «Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні», 2006. — 68 с.
9. Ліцензійні умови надання освітніх послуг у сфері вищої освіти : Наказ Міністерства освіти і науки України від 24. 12. 2003 р. № 847 (Нормативний документ Міністерства освіти і науки України) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://mon.gov.ua>.
10. Корсак К. Оцінювання якості роботи вищої школи: світові тенденції і національні традиції /

К. Корсак, О. Поживілова // Науковий світ. — 2002. — № 12. — С. 9–14.

11. Шихвердиев А. П. Социальная ответственность бизнеса как элемент эффективного корпоративного управления [Электронный ресурс] / А. П. Шихвердиев, А. В. Серяков. — Режим доступа : <http://koetsy.ktsu.ru/vestnik/2007/2007-2/1/1.htm>.

12. Менеджмент, маркетинг и экономика образования : учеб. / [А. П. Егоршин, В. А. Кручинин, Т. В. Сальникова и др.] ; под ред. А. П. Егоршина. — Н. Новгород : НИМБ, 2001. — 624 с.

13. Методика определения рейтингов университетов Украины «Топ-200 Украина» // Зеркало недели. — 2007. — № 11 (640) (24 марта). — С. 1, 14–15.

14. Павленко А. Ф. Рейтингове управління конкурентоспроможністю на ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів / А. Ф. Павленко, Т. Є. Оболенська, В. В. Вітлінський // Науковий вісник Національного гірничого університету. — 2005. — № 4. — С. 4–11.

15. Плаксий С. Рейтинги вузов: поиск истины или инструмент недобросовестной конкуренции? / С. Плаксий // Alma mater. Вестник высшей школы. — 2007. — № 3. — С. 3–14.

16. Кратт О. А. Ринок послуг вищої освіти: методологічні основи дослідження кон'юктури : монографія / О. А. Кратт. — Донецьк : ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2003. — 360 с.

17. Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49 (Fall), 1985, pp. 41–50.

18. Кардаш В. Я. Товарна інноваційна політика : навч. посіб. / В. Я. Кардаш. — К. : КНЕУ, 1999. — 124 с.

19. Эфендиев А. Г. Московский студент 2000 / А. Г. Эфендиев, М. А. Иванова. — М. : МАДИ, 2001. — 143 с.

Подано до редакції 08.11.2010 р.