

## ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНИХ ПОСЛУГ ЗДОБУВАЧАМИ ВИЩОЇ ОСВІТИ ТА РАБОТОДАВЦЯМИ

*Дмитрієва О.І., к.е.н., доцент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

На сучасному етапі на Україні стоїть проблема, пов'язана з якістю вищої освіти, що є питанням майбутнього країни в європейському та світовому цивілізаційному просторі. Якісна освіта дає змогу стати конкурентоздатними на ринку праці. Отже, головним завданням закладів вищої освіти (ЗВО) сьогодні є робота над підвищенням якості освітнього послуг. Цю роботу необхідно проводити з урахуванням думки студентів, які є споживачами цих послуг, а також роботодавцями.

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) в ЗВО передбачає здійснення таких процедур і заходів:

- визначення принципів та процедур забезпечення якості вищої освіти;
- здійснення моніторингу та періодичного перегляду освітніх програм;
- щорічне оцінювання здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних і педагогічних працівників університету та регулярне оприлюднення результатів таких оцінювань на офіційному веб-сайті, на інформаційних стендах та в будь-який інший спосіб;
- забезпечення підвищення кваліфікації педагогічних, наукових і науково-педагогічних працівників;

- забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, у тому числі, самостійної роботи студентів;
- забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління освітнім процесом;
- забезпечення публічності інформації про освітні програми, ступені вищої освіти та кваліфікації;
- забезпечення ефективної системи запобігання та виявлення академічного плагіату у наукових працях працівників вищих навчальних закладів і здобувачів вищої освіти;

На сьогодні ЗВО передбачено незалежне оцінювання якості освітніх послуг лише у вигляді акредитаційних процедур. Серед основних проблем існуючої системи акредитації експерти називають абсолютну монополію держави у сфері акредитування освітньої діяльності, неконкурентність, непрозорість та заформалізованість самого механізму акредитації. Така ситуація фактично позбавляє студентів та роботодавців реально впливати на процес забезпечення якості освіти. Якість освітніх послуг, що надаються ЗВО в Україні мають оцінюватися державою, адміністрацією ЗВО, роботодавцями, студентами та незалежними експертами, при цьому оцінювання повинно відбуватися незалежно один від одного та із застосуванням різних критеріїв.

Одним з компонентів моніторингу якості освіти є визначення рівня задоволеності студентів якістю освітніх послуг, що їм надаються. Інструментарієм моніторингу, тобто сукупністю засобів, механізмів, що застосовуються для різноманітних дослідницьких операцій, нами обрано анкетування. На наш погляд, такий вид опитування якнайкраще висвітлює думку респондентів з приводу певного питання і при цьому не втомлює їх.

Анкета повинна відповідати всім вимогам, зокрема в ній є звернення до респондента, де розкривається мета дослідження, вона містить невелику

кількість питань, у ній представлені питання відкритої та закритої форми, формулювання питань чітким та зрозумілим.

Анкетування носить особистісний, оцінний і анонімний характер, відтак, студентам пропонують відповісти на питання анкети якомога повніше і відвертіше. Основна мета – виявити реальний рівень задоволеності студентів освітніми програмами: змістом освітнього процесу, методами навчання, організацією лекційних і практичних занять, способами передачі інформації, навчально-методичним забезпеченням, станом розробленості віртуального освітнього середовища, професійними якостями викладацького складу, впровадженістю в освітній процес технологій, що розвивають творчий і професійний потенціал студентів, їхні лідерські якості, самостійність тощо. Участь в анкетуванні беруть студенти старших курсів, що мали вже достатній досвід для оцінки зазначених параметрів освітнього процесу.

Для науково-педагогічного колективу важливо з'ясувати, чи в правильному напрямі рухаються кафедра, чи відповідають вони тим сподіванням, які на них покладають студенти. З метою повного виключення фактора участі викладачів з процесу проведення анкетування та обробки його результатів навчальному році опитування студентів здійснювалось за допомогою розробленою анкети.

Роботодавці теж беруть участь у моніторингу та перегляду освітніх програм. Для цього освітні програми обговорюються з роботодавцями або відправляються на рецензію.

Систематичний результативний моніторинг рівня задоволеності здобувачами вищої освіти та роботодавцями освітніми послугами, що пропонуються, є вимогою часу, необхідною умовою забезпечення високих рейтингів університетів, їхньої конкурентоспроможності у національному та світовому просторі. Першим і найпростішим кроком у здійсненні оцінювання якості освітніх послуг їхніми здобувачами є регулярне

анкетування студентів, яке повинно мати гарантовано незалежний, анонімний характер, а за змістом має бути націлене на найважливіші аспекти освітнього процесу, зокрема, якість викладача, якість навчального середовища та навчально-методичного забезпечення, його інноваційність, прозорість та відкритість освіти, її академічну доброчесність та конкурентоспроможність.

### *Література*

1. ДСТУ КО 9000:2015 (КО 9000:2015, ГОТ) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.
2. Енциклопедія освіти. *Академія педагогічних наук України*; гол. ред. В.Г. Кремень. К. : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
3. В.М. Захарченко, С.А. Калашнікова, В.І. Луговий, А.В. Ставицький, Ю.М. Рашкевич, Ж.В. Таланова Національний освітній глосарій: вища освіта. За ред. В.Г. Кременя. 2-е вид., перероб. і доп. авт.-уклад. К.: ТОВ «Видавничий дім «Плеяди», 2014. 100 с.
4. Панич О. Зовнішня оцінка якості вищої освіти в Україні: що може бути змінено? URL :  
*<http://education-ua.org/ua/articles/430-zovnishnya>*.
5. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII. Відомості Верховної Ради. 2014. № 37-38. URL:  
*<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1556-18/page>*.
6. Udam, M. and Mati Heidmets. Conflicting views on quality: interpretations of ‘a good university’ by representatives of the state, the market and academia. *Quality of Higher Education*. 2013. Vol. 19, #2. P. 210-224.