

СПЕЦИФІКА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРОФІЛЬНИХ ПОСЛУГ
ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИSPECIFICITY FOR ASSESSING THE QUALITY OF PROFESSIONAL SERVICES
OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

У статті розглянуто процеси сутнісної трансформації поняття «якість». Ідентифіковано зміст поняття «якість освітньої послуги». Розглянуто підходи до оцінювання якості освітніх послуг закладу вищої освіти. Сформовані підходи до оцінювання якості освітніх послуг стейкхолдерами закладу вищої освіти. Встановлено вплив зовнішніх комунікацій закладу вищої освіти на процес формування якості його освітніх послуг.

Ключові слова: якість, заклад вищої освіти, освітня послуга, стейкхолдер, якість освітньої послуги, комунікації закладу вищої освіти.

В статье рассмотрены процессы сущностной трансформации понятия «качество». Идентифицировано содержание понятия «качество образовательной услуги». Рассмотрены подходы к оценке качества образовательных услуг учреждения высшего образования. Сформированы подходы к оценке качества образовательных услуг стейкхолдерами учреждения высшего образования. Установлено влияние внешних ком-

муникаций учреждения высшего образования на процесс формирования качества его образовательных услуг.

Ключевые слова: качество, учреждение высшего образования, образовательная услуга, стейкхолдеры, качество образовательной услуги, коммуникации учреждения высшего образования.

The article deals with the processes of the essential transformation of the concept of "quality". The content of the concept "quality of educational service" is identified. Approaches to the assessment of the quality of educational services of the institution of higher education are considered. The developed approaches to the assessment of the quality of educational services by stakeholders are higher education institutions. The influence of external communications of the institution of higher education on the process of forming the quality of its educational services is established.

Key words: quality, institution of higher education, educational service, stakeholder, quality of educational service, communication of institution of higher education.

УДК 378.14

Дейнега І.О.

к.е.н., доцент,
доцент кафедри менеджменту
Рівненський державний гуманітарний
університет

Постановка проблеми. Ринкова економіка, реалізація основних концепцій якої проходить в останні десятиріччя на Україні, збагатила життя суб'єктів підприємництва не тільки новими явищами, а й зміненою економічною природою наявних. Нового змісту набуло й таке загальновідоме поняття, як «якість». Показники якості на рівні із ціною використовуються для оцінювання такого іншого важливого ринкового атрибуту товарів і послуг, як конкурентоспроможність (конкурентоздатність), що теж є новим для вітчизняної економіки та використання якого стало доречним лише в ринкових умовах. Ці терміни є важливими індикаторами успішності будь-яких об'єктів, що проходять перевірку ринком на життєздатність. Таке оцінювання стає все більш характерним і для сфери освітніх послуг, особливо її вищої ланки, що зумовлено задекларованим на законодавчому рівні поступовим відстороненням держави від економічного та організаційного втручання у діяльність закладів вищої освіти (ЗВО). Саме тому на часі є дослідження питань, пов'язаних з якістю освітніх послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення питань управління якістю освітніх послуг є досить актуальним. Такими дослідженнями, зокрема, займалися вітчизняні науковці: А. Черкасов, О. Родіонов, Д. Поліщук [1], Л. Сподін [2], Г. Плисенко [3], П. Сікорський [4], Д. Лико, О. Войтович [5], С. Ковальчук, С. Вільчинська [6] та ін. У процесі вивчення таких питань розкрито

сутнісні характеристики поняття «якість освітніх послуг» та підходи до її оцінювання. Не применшуючи значення наявних наукових розробок у сфері досліджень якості освітніх послуг вищої освіти, все ж варто відзначити, що потребують конкретизації перелік ключових учасників, що оцінюють якість освітньої послуги ЗВО, обґрунтування основних підходів, які вони при цьому використовують, і ідентифікування специфічних особливостей організації цього процесу стосовно власне ЗВО.

Постановка завдання. Метою дослідження є вивчення й узагальнення теоретико-методичних аспектів оцінювання якості послуг ЗВО.

Виклад основного матеріалу дослідження. Зміст «якості» як економічної та маркетингової категорії зазнав низки трансформацій у процесі свого історичного формування. Основи відповідальності за якість товарів були закладені ще у XVIII ст. до нашої ери вавилонським царем Хамурі [7, с. 11]. На початку XX ст. розвинулася система Ф. Тейлора, згідно з якою вся виготовлена продукція поділялася на якісну і брак й яка дала змогу, крім іншого, впровадити систему матеріальних покарань за допущені дефекти та заохочень за якість. 1924 р. відзначився появою статистичних методів управління якістю (В. Шухарт, Е. Демінг) [7, с. 47].

В умовах командно-адміністративної економіки в Україні якості товарів, особливо продукції, приділялася значна увага. Як свідчать дані

численних опитувань громадської думки, більшість споживачів середнього та похилого віку згадує з ностальгією високодефіцитні, проте й високоякісні радянські товари (наприклад, продукти харчування). Проте висока якість у той час передбачала передусім високий рівень технічних показників продукції: «якість продукції – відповідність властивостей промислової продукції, що випускається, встановленим технічним вимогам. Обов'язок кожного радянського підприємства – випускати продукцію високої якості, постійно турбуючись про добротність та добре зовнішнє оздоблення виробів» [8, с. 57]. Тобто про такий складник показника якості, як рівень задоволення потреби взагалі, тоді не йшлося. Мало приділялося уваги й сфері послуг (особливо невиробничих), яка вважалася у ті часи другорядною, обслуговуючою економічною діяльністю і, незважаючи на тісну взаємодію з кінцевим споживачем, майже ніколи не враховувала його потреби.

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки. Якість є комплексним поняттям, яке характеризує ефективність усіх боків діяльності підприємства: розроблення стратегії, організацію виробництва та праці, маркетинг тощо. Основним складником усієї системи якості є якість продукції та послуг.

Сучасна економічна практика передбачає використання показника якості передусім для оцінювання не технічних, а економічних та ринкових параметрів продукції і послуг, які пропонуються споживачам на ринку.

Згідно з визначенням Міжнародної організації зі стандартизації, під поняттям «якість» розуміється сукупність властивостей і характеристик товару, котрі надають йому здатність задовольняти

зумовлені чи передбачувані потреби. На початку 80-х років ХХ ст. розвинулася нова концепція управління якістю (TQM), в основі якої лежать такі головні принципи: «якість реалізовується як похідна відчуття: якщо споживачу не подобається якась річ, отже, вона має недолік»; «якість повинна бути притаманна не лише товарам підприємства, а й усій його діяльності, тобто якість – це стиль життя». Із цих принципів випливають такі основні правила забезпечення ефективної діяльності ЗВО в умовах ринку:

- освітні продукти ЗВО повинні максимально задовольняти вимоги його стейкхолдерів;
- повинна бути налагоджена маркетингова діяльність таких організацій.

Ринок освітніх послуг вищої школи є найскладнішим для досліджень, оскільки акумулює у собі досягнення та недоліки освіти попередніх технологічних ланок (дошкільної, середньої та іноді професійно-технічної). Складність функціонування такого ринку полягає ще й у тому, що він напряму пов'язаний із ринком праці, адже для освітньої галузі фактично цей ринок є ринком кінцевого споживання, де відбувається верифікація результатів діяльності всього ланцюга учасників освітнього ринку [9].

Ці реалії накладають специфічний відбиток на оцінювання якості продуктів такої діяльності. Експерти з оцінювання якості освітніх послуг пропонують передусім звертати увагу й на сам процес навчання, й на соціальні ефекти, що були ним зумовлені (табл. 1).

Варто зазначити, що якість освітніх послуг ЗВО може оцінюватися декількома суб'єктами: органами державними влади та державними установами, споживачами та покупцями освітніх послуг, працевлаштувачами, суспільством.

Таблиця 1

Основні підходи до оцінювання якості освітніх послуг ЗВО

Автор, джерело	Показники оцінювання якості вищої освіти
А. Черкасов та ін. [1, с. 30–31]	досягнуті рівні економічного, соціального, інноваційного та гуманітарного розвитку регіонів країни
Л. Сподін [2, с. 143]	збалансована відповідність процесу, результату та самої освітньої системи цілям, потребам і соціальним нормам (стандартам) освіти
Г. Плисенко [3, с. 27]	зміст освіти, форми і методи навчання, матеріально-технічна база, кадровий склад, наукова діяльність, які забезпечують розвиток компетенцій молоді, що здобуває вищу освіту
П. Сікорський [4, с. 53]	рівень здобутих особою професійних компетентностей відносно стандартів вищої освіти, а також комп'ютерних компетенцій, вільного володіння однією з іноземних мов і здатність навчатися впродовж життя
Д. Лико, О. Войтович [5, с. 167]	професіоналізм викладацького складу, якість попередньої підготовки абітурієнтів, стан матеріально-технічної бази вищого навчального закладу, якість навчально-методичних комплексів дисциплін та їх доступність студенту, впровадження інноваційних технологій, мотивація викладацького складу, особистісні прагнення та досягнення студентів, конкурентоздатність випускників на ринку праці
С. Ковальчук, С. Вільчинська [6, с. 638]	опосередковано характеризується також його випускниками, залежить від рівня підготовки, знань, умінь і навичок, можливості їх працевлаштування, рівня початкової заробітної плати на ринку праці

Джерело: власне напрацювання

Як видно з рис. 1, такі зовнішні стейкхолдери ЗВО, як працедавці та державні установи, формують свої оцінки стосовно якості освітніх послуг переважно на основі оцінювання освітнього продукту – якості освіти випускника, тобто його навичок і знань, а самі випускники та покупці освітньої послуги оцінюють її якість комплексно, враховуючи як якість самого процесу надання освітньої послуги, так і її кінцевий результат, що проявляється у їхній здатності реалізовувати певні практичні завдання у межах набутих компетенцій.

Вищенаведена схема підтверджує тезу «якість освітніх послуг – це інтегральна характеристика освітнього процесу та його результатів ... яка залежить як від внутрішніх, так і зовнішніх чинників, що впливають на діяльність освітнього закладу як відкритої соціально-педагогічної системи» [10, с. 245], а також те, що «якість освіти як процес – це стан, що задовольняє потребам особистості, відповідає інтересам суспільства і держави» [11, с. 48].

Незалежно від суб'єкта, що проводить оцінювання якості освітніх послуг, важливими залишаються такі моменти: максимальне виконання вимог стандартів та стейкхолдерів ЗВО, що підтверджено механізмами виявлення та задоволення соціальних та ринкових потреб; систематичне виявлення загроз, можливостей, сильних та слабких сторін діяльності ЗВО; систематичне оновлення та оновлення навчальних програм та методів навчання; постійна реалізація заходів із підвищення кваліфікації викладачів; здатність ЗВО швидко адаптуватися до потреб здобувачів вищої освіти та інших стейкхолдерів.

Саме тому загальні принципи до оцінювання якості освітніх послуг ЗВО можна сформулювати так:

1. Оцінювання якості є пролонгованим у часі в усіх ланках технологічного освітнього ланцюга та орієнтоване на різні результати. Вища освіта є завершальною ланкою у цьому ланцюзі з прямим виходом на ринок праці.

2. Об'єктивне оцінювання якості освітньої послуги здійснюється опосередковано через сформовані характеристики кінцевого продукту (випускника), що визначають рівень його навчальних та/або професійних компетенцій виконувати певні функціональні обов'язки на рівні, що вимагає ринок праці.

3. Традиційно послуга невіддільна від джерела, що її генерує, тому якість освітніх послуг ЗВО за деяким винятком (наприклад, онлайн-освіти) безпосередньо залежить від рівня професіоналізму викладачів, що вимагає постійного контролю та підвищення рівня їхньої кваліфікації.

4. Нівелювання властивої всім послугам характеристики «мінливість якості або якісна невизначеність» потребує застосування стандартів надання послуг, тому оцінювання якості конкретної освітньої послуги може проводитися через перевірку відповідності (невідповідності) встановленим вимогам.

Найбільш розробленим і усталеним є підхід до оцінювання якості освітніх послуг через контроль їх відповідності показникам, визначеним освітніми стандартами. На ринку освітніх послуг управління їхньою якістю здійснюється централізовано Міністерством освіти і науки України, передусім через механізм ліцензування та акредитації освітніх

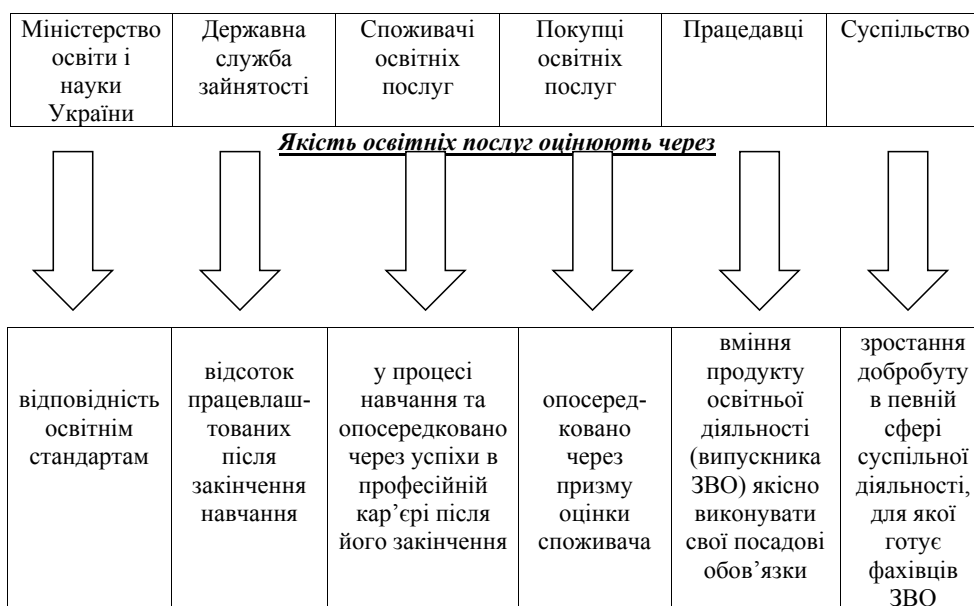


Рис. 1. Підходи до оцінювання якості освітніх послуг основними стейкхолдерами ЗВО

Джерело: власне напрацювання

закладів [12]. Такий адміністративний підхід дещо ускладнює проведення швидких якісних змін у межах конкретних закладів освіти, примушує найкращі заклади рівнятися на «золоту середину», обмежує творчість і демократичні перетворення всередині таких закладів тощо, тобто штучно стримує розвиток вільної конкуренції на ринку освітніх послуг, «вирівнюючи і причісуючи» всі освітні заклади певного рівня акредитації. Саме це є однією з причин того, що вітчизняні освітні заклади, в першу чергу це стосується вищої школи, залишаються мало відомими у світі та переважно неконкурентоздатні на світовому ринку освітніх послуг.

Функції зовнішніх стандартів якості вищої освіти в Україні до 2014 р. формально забезпечували: система стандартів вищої освіти, Ліцензійні умови надання освітніх послуг у сфері вищої освіти, Вимоги до акредитації напряму (спеціальності) підготовки фахівців за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями, окремі вимоги інших нормативно-правових актів. На думку Т.В. Фінікова, О.І. Шарова [13, с. 48], ці документи за структурою, спрямованістю та цільовою установкою не суголосні встановленій ESG рамці (ESG – Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти), що зумовлює відсутність в Україні цілісної, адекватної та відповідної європейським рекомендаціям системи забезпечення якості освіти.

Як уважають польські дослідники, інструментом, за допомогою якого можна підвищити якість освіти, є внутрішня система контролю її якості. Вона повинна застосовуватися до всіх етапів і аспектів навчального процесу, що проводиться на факультетах університетів. Основними завданнями цієї системи є забезпечення високої якості навчального процесу; систематична і комплексна оцінка результатів навчання; поліпшення освітніх програм згідно зі стратегією університету та факультету, діючих правил, рекомендацій Польської комісії з акредитації, потреби внутрішніх і зовнішніх зацікавлених сторін, у тому числі, зокрема, роботодавців; поліпшення комунікації із зацікавленими сторонами, зокрема потенційними кандидатами, для проведення досліджень, студентами і роботодавцями; збір та спільне використання інформації, необхідної для управління процесом освіти, включаючи поширення інформації про програми і результати навчання і діяльності, здійснюваної для підвищення якості освіти; забезпечення належних умов для проведення занять, у тому числі інфраструктури, бібліотеки і лабораторії; сприяння бажаній поведінці студентів і викладачів, які сприяють просуванню ідеї поліпшення якості освіти [14, с. 217]. Саме цей підхід, що враховує побажання стосовно якості освітніх продуктів ЗВО всіх його стейкхолдерів, дасть змогу

отримати такий рівень їхньої якості, що сприятиме досягненню світового рівня конкурентоздатності вітчизняних ЗВО.

Джерелом формування позиції стейкхолдерів може слугувати інформація, отримана в ході регулярних зустрічей із зацікавленими сторонами (наприклад, із представниками компаній та установ, які проводять здобувачам вищої освіти практику). Зовнішні зацікавлені сторони можуть сприяти розвитку змісту навчального процесу, пропонуючи теми дипломних і приймаючи участь у роботі екзаменаційних комісій, на яких здобувачі вищої освіти представляють результати своїх дипломних робіт і здають випускний іспит.

Специфіка управління якістю освітніх послуг проявляється також у тому, що в освітніх організаціях вони є комунікаціями, що виникають між викладачами (вчителями) та учнями (студентами), адже сам процес навчання – це взаємодія, де кожний учасник впливає на результат. Наприклад, якщо учень (студент) не зацікавлений в отриманні знань, а відвідує заняття через низку причин (вимагають батьки, не має бажання працювати (краще байдикувати в аудиторії), «якщо не прийду – буду покараний» тощо), то процес комунікації не реалізується, якість освітньої послуги оцінена як низька. Ідентичним буде результат освітньої комунікації у тому разі, коли вчитель (викладач) прийшов на заняття з наміром його «відбути», якщо він не може (не хоче, не вміє) зацікавити аудиторію, користується авторитарними методами впливу (вимагає тиші, беззаперечної покорі тощо).

Висновки з проведеного дослідження. Отже, питання забезпечення якості освіти сьогодні набуває все більшого значення передусім за рахунок утрати унікальності цілей освіти і застосованих стандартів, часткової втрати елітності вищої освіти, труднощів, пов'язаних з управлінням ЗВО в результаті стохастичних змін у навколишньому середовищі.

У сучасних умовах діяльність ЗВО повинна бути орієнтована на ринок та максимальне задоволення його потреб. Важливим показником, що виступає індикатором успішності освітньої діяльності ЗВО, є якість освітніх послуг. Її оцінювання потребує комплексного підходу, що враховуватиме як якість навчального процесу, так і ступінь задоволення ринкових потреб загалом. Рівень якості вітчизняних освітніх послуг ЗВО переважно не відповідає очікуванням його стейкхолдерів, відповідно, ЗВО необхідно реалізувати комплекс заходів, що забезпечить підвищення якості освітніх послуг у всіх вимірах. Цьому може сприяти налагодження стійкого комунікативного зв'язку ЗВО зі своїми стейкхолдерами, передусім зі споживачами освітніх послуг та ринком праці.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вплив демографічних факторів на перспективи розвитку системи вищої освіти / А.В. Черкасов, О.В. Родіонов, Д.І. Поліщук. Ринок праці та зайнятість населення. 2014. № 1 (38). С. 30–34.

2. Сподін Л.А. Проблеми і шляхи забезпечення якості вищої освіти в Україні. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія «Гуманітарні студії». 2014. Вип. 203 (1). С. 143–150. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvubgc>.

3. Плисенко Г.П. Якість надання освітніх послуг як чинник забезпечення ринку праці висококваліфікованими фахівцями. Ринок праці та зайнятість населення. 2016. № 2. С. 26–30.

4. Сікорський П. Зовнішні чинники і їх вплив на якість вищої освіти в Україні. Вища освіта в Україні. 2016. № 4. С. 51–57.

5. Лико Д.В., Войтович О.П. Ефективні механізми підвищення якості підготовки студентів-екологів. Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти. 2014. Вип. 10. С. 164–168.

6. Ковальчук С.В., Вільчинська С.Б. Необхідність стратегічного маркетингового планування діяльності вищих навчальних закладів. URL: <http://ir.kneu.edu.ua/bitstream/2010/4086/1/Kovalchuk.pdf>.

7. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях; Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: Новости, 2000. 432 с.

8. Энциклопедический словарь: в 3-х т. Т. 2 / гл. редактор Б.А. Введенский. М.: Большая советская энциклопедия, 1953.

9. Андросчук М.С., Дейнега І.О. Особливості формування та перспективи розвитку ринку освітніх послуг. Вісник Кременчуцького національного університету ім. Михайла Остроградського. 2017. Вип. 3/2017 (104). Ч. 2. С. 71–77.

10. Єлисеєва О.К., Тарасенко Т.В. Оцінка якості розвитку ринку освітніх послуг в Україні. Бізнес Інформ. 2012. № 5. С. 241–245.

11. Кулик О.Є. Вибір системи індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг навчальними закладами. ScienceRise. 2015. № 7 (1). С. 47–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/text_2015_7%281%29__9.

12. Закон України «Про освіту». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1060-12>.

13. Моніторинг інтеграції української системи вищої освіти в Європейський простір вищої освіти та наукового дослідження: моніторинг. дослідж.: аналіт. звіт / Міжнарод. благод. фонд «Міжнарод. Фонд дослідж. освіт. політики»; за заг. ред. Т.В. Фінікова, О.І. Шарова. К.: Таксон, 2014. 144 с.

14. Ciechomski W. Systemowe uwarunkowania podnoszenia jakości kształcenia menedżerów. Marketing i Rynek. 2014. № 8. P. 214–223.

ta zaenyatist' naseleenny. Kyiv: IPK DSZU. № 1 (38), pp. 30-34. (in Ukrainian)

2. Spodin, L.A. (2014) Problemy i shlyakhy zabezpechennya yakosti vyshchoyi osvity v Ukrayini [Influence of demographic factors on the prospects of the development of the higher education system]. available at: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvubgc> (in Ukrainian)

3. Plysenko, H. P. (2016) Yakist' nadannya osvity posluh yak chynnyk zabezpechennya rynku pratsi vysokokvalifikovanymy fakhivtsyamy [The quality of educational services as a factor in the provision of the labor market by highly qualified specialists]. Rynok pratsi ta zaenyatist' naseleenny. № 2, pp. 26-30 (in Ukrainian)

4. Sikors'kyu, P. (2016) Zovnishni chynnyky i yikh vplyv na yakist' vyshchoyi osvity v Ukrayini [External factors and their influence on the quality of higher education in Ukraine]. Vyshcha osvita v Ukrayini. № 4, pp. 51–57 (in Ukrainian)

5. Lyko, D. V. and Voytovych, O. P. (2014) Efektyvni mekhanizmy pidvyshchennya yakosti pidgotovky studentiv-ekolohiv [Effective Mechanisms for Improving the Quality of the Students-Ecologists Preparation] Onovlennya zmistu, form ta metodiv navchannya i vykhovannya v zakladakh osvity. № 10, pp. 164-168. (in Ukrainian)

6. Koval'chuk, S. V. and Vil'chyns'ka, S. B. (2010) Neobkhdnist' stratehichnoho marketynhovoho planuvannya diyal'nosti vyshchykh navchal'nykh zakladiv [The Need for Strategic Marketing Planning for the Activities of Higher Educational Institutions]. available at: <http://ir.kneu.edu.ua/bitstream/2010/4086/1/Kovalchuk.pdf> (in Ukrainian)

7. Lapidus, V.A. (2000) Vseobshcheye kachestvo (TQM) v rossiyskikh kompaniyakh [General quality (TQM) in Russian companies]. Gos. un-t upravleniya: Nats. fond podgotovki kadrov. – Moscow: OAO "Tipografiya "Novosti", 432 p. (in Russian)

8. Entsiklopedicheskiy slovar' (1953) [Encyclopedic Dictionary] Gl. redaktor B.A. Vvedenskiy. V 3-yekh tomakh. T.2. Moscow: Gosudarstvennoye nauchnoye izdatel'stvo "Bol'shaya sovetskaya entsiklopediya". (in Russian)

9. Androshchuk, M.S. and Deyneha, I.O. (2017) Osoblyvosti formuvannya ta perspektyvy rozvytku rynku osvity posluh [Features of formation and prospects of development of the market of educational services]. Visnyk Kremenchuts'koho natsional'noho universytetu im. Mykhayla Ostrohrads'koho. № 3(104). – vol. 2, pp. 71-77. (in Ukrainian)

10. Yelisseyeva, O. K., Tarasenko, T. V. (2012) Otsinka yakosti rozvytku rynku osvity posluh v Ukrayini [Assessment of the quality of the development of the educational services market in Ukraine]. Biznes Inform. № 5, pp. 241-245. (in Ukrainian)

11. Kulyk, O. YE. (2015) Vybir systemy indykatyv dlya otsinky yakosti nadannya osvity posluh navchal'nykh zakladamy [Selection of a system of indicators for assessing the quality of educational services provided by educational institutions]. available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/text_2015_7%281%29__9 (in Ukrainian)

12. Zakon Ukrayiny "Pro osvitu" [Law of Ukraine "On Education"]. available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1060-12>(in Ukrainian)

REFERENCES:

1. Cherkasov, A.V., Rodionov, O.V. and Polishchuk, D.I. (2014) Vplyv demohrafichnykh faktoriv na perspektyvy rozvytku systemy vyshchoyi osvity [The impact of demographic factors on the prospects for the development of the higher education system]. Rynok pratsi

13. Monitorynh intehratsiyi ukrayins'koyi systemy vyshchoyi osvity v Yevropeys'kyi prostir vyshchoyi osvity ta naukovooho doslidzhennya: monitorynh. doslidzh.: analit. zvit (2014) [Monitoring the integration of the Ukrainian higher education system into the European Higher Education Area and research: monitoring, research: analyst. report]. Mizhnarod. blahod. Fond "Mizhnarod.

Fond doslidzh. osvit. polityky"; za zah. red. T.V. Finikova, O.I. Sharova– Kyiv: Takson, 144 p. (in Ukrainian)

14. Ciechowski, W. (2014) Systemowe uwarunkowania podnoszenia jakości kształcenia menedżerów [Systemic determinants of improving the quality of managerial education]. *Marketing i Rynek*. № 8, pp. 214-223. (in Polish)

Deineha I.O.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Senior Lecturer at Department of Management
Rivne State Humanitarian University

SPECIFICITY FOR ASSESSING THE QUALITY OF PROFESSIONAL SERVICES OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

The content of “quality” as an economic and marketing category has undergone a series of transformations in the process of its historical formation. In a market economy, the notion of “quality” has gained a new meaning. Modern economic practice implies the use of the quality index in the first place to assess the non-technical, but economic and market parameters of products and services offered to consumers in the market. The higher education services market is the most difficult one for research since it accumulates achievements and disadvantages of the education of previous technological units. Experts in the assessment of the quality of educational services offer, first of all, attention to the learning process itself, and the social effects that have been caused by them. External stakeholders call for education to form their assessments on the quality of educational services, mainly on the basis of evaluating the educational product – the quality of education of the graduate, that is, his skills and knowledge, and the graduates and purchasers of educational services themselves evaluate its quality in a comprehensive way, taking into account both the quality of the educational service itself and its final result. That is why the general principles for evaluating the quality of educational services of higher education institutions can be formulated as follows: quality assessment is prolonged in time at all levels of the technological educational chain and focused on different results; an objective assessment of the quality of educational services is carried out indirectly through the formed characteristics of the graduate who determine the level of his/her training and/or professional competencies to perform certain functional duties at the level required by the labour market; the quality of educational services of institutions of higher education depends directly on the level of professionalism of teachers, which requires constant control and raising the level of their qualifications; the application of service standards is important. When forming approaches to the quality management of educational services, it is necessary to take into account the wishes regarding the quality of educational products of institutions of higher education of all its stakeholders, will allow them to obtain a level of their quality that will contribute to the achievement of the world level of competitiveness of domestic institutions of higher education.