

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

УДК 658.562.012.7

Пернері Л. М., Паленний Ю. Г., Цехоцька О. Г.

РОЗГЛЯД НЕФОРМАЛЬНИХ ЧИННИКІВ, ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто питання оцінювання якості освітньої послуги на основі неформальних чинників. Для вирішення цього питання запропоновано використовувати діаграму причинно-наслідкових зв'язків «риб'ячу кістку», яка надає змогу визначити взаємозв'язок між бажаннями споживачів освітньої послуги й можливостями закладів освіти. Діаграму побудовано так, що на кожному її рівні визначаються відповідні причинно-наслідкові зв'язки. Запропонована діаграма дає можливість детально аналізувати формування критеріїв якості освітніх послуг, ґрунтуючись на аналізованні запитів та очікувань усіх зацікавлених сторін.

Ключові слова: якість, освітня послуга, оцінювання, критерії оцінювання, діаграма причинно-наслідкових зв'язків.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Специфіка оцінювання якості освітньої послуги полягає в тому, що є велика кількість різних критеріїв якості освіти. У деяких випадках для оцінювання використовують формальні показники кадрових, технологічних, інформаційних та організаційних вимог щодо забезпечення провадження освітньої діяльності у сфері вищої освіти [1]. Формальні показники з достатнім ступенем точності викладено в нормативних документах, таких як положення про акредитацію та ліцензійні умови. Ці показники зазвичай легко аналізувати й контролювати. Неформальні показники діяльності закладів вищої освіти (ЗВО), які щорічно відображено в різних рейтингах національних або міжнародних, свідчать про рівень якості освіти в ЗВО та надають своєчасну інформацію щодо їх статусу для майбутніх споживачів (абітурієнтів, працевлаштуваних, державного сектору) [2, 3]. Ці показники можна віднести до інтегрованих показників, які порівняно з формальними показниками адекватніше відображають активність у роботі ЗВО за різними напрямками діяльності, наприклад такими, як затребуваність випускників, яка свідчить про високу якість підготовки майбутніх фахівців, своєчасне провадження інноваційних технологій та інтегрування результатів наукових досліджень в освітній свідчать про плідну працю з відповідними секторами економіки [4]. Проте інтегровані неформальні показники зазвичай не зручні для викладення як нормативних вимог.

Спосіб розроблення формалізованих критеріїв якості освітніх послуг, що дає можливість враховувати потреби різних зацікавлених сторін у якості вищої освіти, має дати змогу зблизити формальний і неформальний підходи в оцінюванні якості цих послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У законі України «Про вищу освіту» поняття якості освіти та якості освітньої діяльності розділено. Якість освіти – відповідність результатів навчання вимогам, установленим законодавством, відповідним стандартом освіти та/або договором про надання освітніх послуг. Якість освітньої діяльності – рівень організації, забезпечення й реалізації освітнього процесу, що забезпечує здобуття особами якісної освіти та відповідає вимогам, установленим

законодавством та/або договором про надання освітніх послуг [5]. З огляду на наведені вище визначення можна дійти висновку про те, що якість освітньої діяльності забезпечує якість вищої освіти. Отже, для підвищення рівня освіти необхідно насамперед підвищувати якість освітніх послуг.

Термін «якість» згідно з ДСТУ ISO 9000:2015 визначають як ступінь, у якому сукупність власних характеристик задовольняє вимоги споживача [6]. Як видно з цих визначень, якість освіти не може бути оцінено без розуміння критеріїв, за якими оцінюватимуть ступінь задоволеності споживачів вищої освіти. Питання визначення критеріїв оцінювання якості освіти пов'язані з концепцією оцінювання якості освіти й освітньої діяльності. Залежно від обраної концепції критерії оцінювання якості можуть істотно відрізнитися. Наприклад, автор праці [7] пропонує критеріальний комплекс, який містить три групи: критерії якості умов здійснення освітнього процесу; критерії якості реалізації освітнього процесу; критерії якості результатів освітнього процесу. Автори праці [8] виокремили змістовний аспект критеріїв оцінювання якості освітнього процесу в чотирьох складниках: відповідність освітнього процесу сучасним завданням розвитку науки й техніки; відображення в освітніх програмах підготовки фахівців досвіду та досягнень наявних наукових шкіл для реалізації регіональних потреб замовників; врахування кваліфікаційних та професійних вимог під час підготування фахівців до виконання посадових обов'язків у професійній сфері діяльності; відповідність рівня сформованості компетентностей до встановлених вимог. Якщо розглядати на системному рівні з точки зору поліпшення освітньої діяльності організації, то можна виділити оцінювання досконалості дієвості, яка ґрунтується на критеріях Національної премії якості Малколма Болдріджа [9]. Критерії розподіляють за сімома категоріями: лідерство; стратегія; замовники (стейкхолдери); вимірювання, аналізування й управління знаннями; персонал; операції (процеси); результати. Для організацій, що здійснюють освітню діяльність, акцентовано увагу на критеріях категорії «замовники (стейкхолдери)», а саме, як враховують їхні очікування, запити й ступінь задоволеності. З огляду на наведене вище вирішення питань, пов'язаних з визначенням підходів до формування критеріїв оцінювання якості освітньої діяльності, може бути реалізовано системним підходом до аналізування очікувань і запитів стейкхолдерів.

Мета статті. Метою статті є формування пропозиції принципу визначення критеріїв якості надання освітніх послуг на основі врахування неформальних чинників оцінювання задоволення запитів та очікувань стейкхолдерів.

Виклад основного матеріалу. До стейкхолдерів освітньої послуги можуть належати:

- абітурієнти, здобувачі вищої освіти;
- батьки абітурієнтів та здобувачів;
- роботодавці – організації, що надають робочі місця претендентам після отримання ними вищої освіти;
- держава в особі органів влади й суспільства в цілому;
- співробітники закладів вищої освіти.

Згідно з Е. Демінгу підвищення якості безпосередньо пов'язано з необхідністю постійного підвищення рівня задоволеності споживачів [9]. Отже, для підвищення якості освітніх послуг насамперед необхідно мати чітке уявлення про запити й очікування стейкхолдерів. Ці запити й очікування повинні стати основою для визначення критеріїв якості освітніх послуг.

Для визначення взаємозв'язку між бажаннями споживачів вищої освіти й можливостями ЗВО доцільно використовувати діаграму причинно-наслідкових зв'язків «риб'ячу кістку», запропоновану професором Каору Ісікава. За допомогою такої діаграми можна детально уявити формування критеріїв якості освітніх послуг, ґрунтуючись на аналізуванні запитів та очікувань усіх зацікавлених сторін [10]. Діаграму причинно-

наслідкових зв'язків формування критеріїв якості освітніх послуг наведено на рисунку 1.

Діаграму причинно-наслідкових зв'язків побудовано так, що якість освітньої послуги (рівень 1) складається з зацікавленості й очікувань стейкхолдерів (рівень 2). Зацікавленість та очікування визначають мету, яку ставить перед собою той чи інший стейкхолдер (рівень 3). У свою чергу, для досягнення поставленої мети стейкхолдери можуть використовувати різні способи реалізації своїх запитів і бажань (рівень 4). Завданням же освітньої послуги є надання зацікавленим сторонам таких послуг, які найбільшою мірою допоможуть їм реалізувати свої запити й очікування (рівень 5).

Перший рівень діаграми показує, які сторони зацікавлені в якості вищої освіти, й дає відповідь на запитання: «Хто зацікавлений у якості освітньої послуги?». Другий рівень діаграми дає відповідь на запитання: «Яка мета в зацікавленої сторони?». Третій рівень діаграми дає відповідь на запитання: «За рахунок чого зацікавлена сторона може реалізувати свої бажання?». На завершення, четвертий рівень показує: «Яка з освітніх послуг може сприяти досягненню мети зацікавлених сторін?». Елементи четвертого рівня можна уявити як деякі потенціали, які зацікавлена сторона може використовувати для досягнення мети вищої освіти.

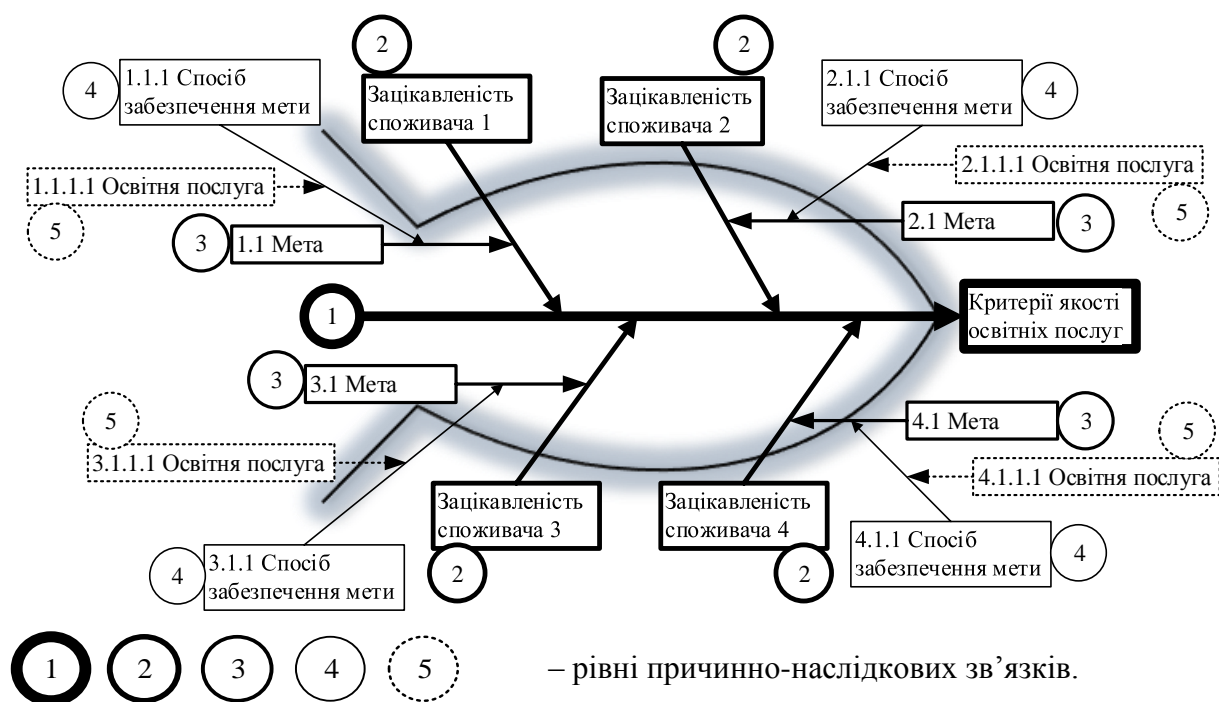


Рисунок 1. Діаграма причинно-наслідкових зв'язків формування критеріїв якості освітніх послуг

Отже, для забезпечення найбільшої задоволеності зацікавлених сторін ЗВО повинен прагнути до того, щоб надані освітні послуги максимально сприяли досягненню мети зацікавлених сторін.

Як приклад нижче наведено порядок побудови гілки діаграми причинно-наслідкових зв'язків, що стосується найважливішої зацікавленої сторони – здобувача вищої освіти. Цю гілку загальної діаграми формування критеріїв якості освітніх послуг необхідно розглядати як діаграму причинно-наслідкових зв'язків формування запитів здобувачів. Приклад такої діаграми наведено на рисунку 2.

Будуючи діаграму, насамперед треба визначити мету здобувачів, яку вони ставлять перед собою, вибираючи ЗВО. До такого може належати, наприклад, отримання високого

доходу на майбутній роботі (гілка 1), яка, крім того, має бути цікавою, приносити моральне задоволення (гілка 2) й визнання (гілка 3). Крім високого доходу, можна відзначити бажання здобувача піклуватися про членів своїх сімей: батьків і, будуючи плани на майбутнє, про своїх дітей (гілка 4).

Після визначення мети необхідно визначити способи досягнення цієї мети, наприклад високий дохід (гілка 1) може бути отримано становленням як фахівця (гілка 1.1), а також за рахунок кар'єрного росту (гілка 1.2). Останнім часом випускники ЗВО для отримання гідної плати за працю намагаються отримати роботу на закордонних підприємствах в Україні або за її межами (гілка 1.3).

Для можливості реалізації способів досягнення мети здобувач у процесі навчання повинен отримати певний потенціал. ЗВО, в свою чергу, аналізуючи мету здобувача й способи її реалізації, повинні запропонувати такий набір освітніх послуг, який максимально сприятиме реалізації цієї мети.

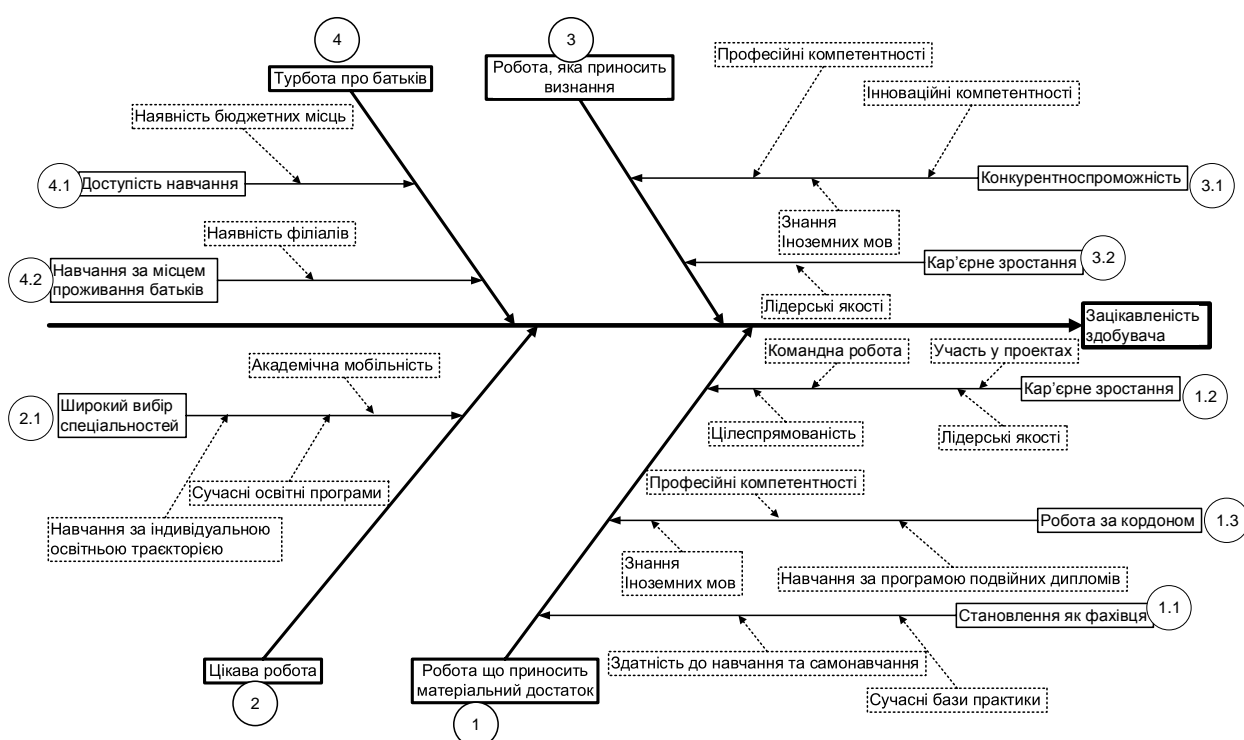


Рисунок 2. Приклад діаграми причинно-наслідкових зв'язків формування запитів здобувачів вищої освіти

Безумовно, ЗВО повинні насамперед розглядати ті потенціали, які сприяють досягненню різної мети. До таких потенціалів належать професійні, інноваційні, мовні компетентності, наявність сучасних баз практик для надбання практичних навичок, можливість участі в проектах, можливість участі в міжнародній мобільності, наявність сучасних освітніх програм, що відповідають сучасним потребам ринку праці як в Україні, так і за кордоном. Однак ЗВО для найповнішого задоволення запитів здобувачів повинні враховувати й інші, менш очевидні способи. Так, наприклад, для реалізації мети можливості отримання цікавої роботи ЗВО повинні мати можливість надати здобувачеві для вибору широкий спектр освітніх програм, а також забезпечити можливість побудови індивідуальної освітньої траєкторії навчання, вільно обираючи дисципліни; для реалізації мети, пов'язаної з турботою про батьків, претендент повинен мати можливість отримати освіту за місцем проживання, як один з варіантів вирішення цього питання, ЗВО можуть

прагнути мати максимальну кількість філій.

Отже, аналізуючи причинно-наслідкову діаграму, побудовану пропонованим методом, можна виявити не лише очевидні критерії якості освітньої послуги, а й ті, реалізацію яких здобувач може сприйняти як задоволення попиту понад очікування.

Аналогічно необхідно побудувати й проаналізувати гілки для всіх сторін, зацікавлених в освітній послугі: роботодавців, батьків здобувачів, держави, а також академічної спільноти.

Висновки. Діаграма причинно-наслідкових зв'язків формування критеріїв якості вищої освіти дає можливість визначити взаємозв'язок між бажаннями споживачів вищої освіти й можливостями закладів освіти.

Ступінь відповідності потенціалів, які ЗВО здійснюють наданням освітньої послуги, потребам зацікавлених сторін, які ці сторони використовують для реалізації своєї мети, показує рівень якості освітньої послуги. Формалізований опис потенціалів, які найбільшою мірою відповідають потребам зацікавлених сторін, має бути використано як критерії якості вищої освіти.

За результатами аналізування діаграми причинно-наслідкового зв'язку формування критеріїв якості вищої освіти можна визначити ті освітні послуги, в яких зацікавлені замовники, але діаграма не дає відповіді на питання про значущість кожної окремої послуги для стейкхолдерів.

Розуміння значущості окремих послуг необхідно ЗВО для прийняття рішення про переваги, пов'язані з вибором послуг, які не можуть бути реалізовані одночасно. Наприклад, наявність широкої мережі філій не дає ЗВО можливості сконцентрувати матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу, що в свою чергу позначається й на якості освітньої послуги.

Розроблення оцінки задоволеності споживачів може бути виконано за моделлю Кано з використанням даних опитування споживачів освітньої послуги. Розроблені діаграми причинно-наслідкового зв'язку формування критеріїв якості освіти можуть слугувати базою для складання опитувальних листів за моделлю Кано.

Постійне аналізування діяльності та досягнутих результатів на підставі розроблених критеріїв якості освітніх послуг допоможуть ЗВО підвищити рівень задоволеності зацікавлених сторін, що є найважливішим елементом підвищення якості освітньої послуги.

ЛІТЕРАТУРА

1. Перпері Л. М. Аспекти формування критеріїв оцінки якості освітніх послуг / Перпері Л. М., Оборський Г. О., Паленний Ю. Г., Голобородько Г. М. // Bulletin of NTU "KhPI". Series: Mechanical-technological systems and complexes. – Kharkov: NTU "KhPI", 2017. – № 44 (1266). – P.162–166. – Bibliogr.:15. – ISSN 2079-5459.
2. Що розуміється під оцінкою якості освітніх послуг? – Режим доступу : <http://www.euroosvita.net/?category=21&id=229>.
3. Рейтинг найкращих університетів світу (QS World University Rankings). – Режим доступу : <https://www.topuniversities.com/university-rankings/employability-rankings/2018>.
4. Рейтинг університетів «ТОП-200 Україна» 2018 року. – Режим доступу : <http://osvita.ua/vnz/rating/60985/>.
5. Закон України «Про вищу освіту» № 1556-VII від 01.07.2014 (Редакція від 16.04.2017) – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18/page>.
6. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). – К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с.

7. Анненкова І. П. Критерії і показники якості освіти у ВНЗ [Електронний ресурс] / І. П. Анненкова // Вісник Одеського національного університету .: / гол. ред. І. М. Коваль. – 2011. – Вип. 8. – Режим доступу : http://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2011/8_2011/1.pdf.
8. Гугнин В. П. Мониторинг, измерение и оценка качества профессиональной подготовки специалистов / В. П. Гугнин, А. М. Голобородько, Л. М. Перпери, Е. Н. Глушкова // Шляхи реалізації кредитно-модульної системи організації навчального процесу і тестових форм контролю студентів: Матер. наук.-метод. семінару. Вип. 9. – Одеса: Наука і техніка. – 2014. – С. 14–17.
9. Table of contents and sample Education Criteria item. From Baldrige Performance Excellence Program. 2017. 2017–2018 Baldrige Excellence Framework (Education): A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance. Gaithersburg, MD: U.S. [Electronic resource]. Access mode : <https://www.nist.gov/sites/default/files/documents/2017/01/11/2017-2018-baldrige-framework-ed-free-sample.pdf>
10. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг; Пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 370 с.
11. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 199 с.

Перпери Л. М., Паленный Ю. Г., Цехоцкая Е. Г.
РАССМОТРЕНИЕ НЕФОРМАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА
КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В статье рассмотрены вопросы оценки качества образовательной услуги на основе неформальных факторов. Для решения этого вопроса предложено использовать диаграмму причинно-следственных связей «рыбью кость», которая позволяет определить взаимосвязи между желаниями потребителей образовательной услуги и возможностями учебных заведений. Диаграмма построена таким образом, что на каждом ее уровне определяются соответствующие причинно-следственные связи. Предложенная диаграмма позволяет подробно анализировать формирование критериев качества образовательных услуг, основываясь на анализе запросов и ожиданий всех заинтересованных сторон.

Ключевые слова: *качество, образовательная услуга, оценка, критерии оценки, диаграмма причинно-следственных связей.*

Perperi Liudmyla, Palennyu Yuriy, Tsekhotska
CONSIDERATION OF NON-FORMAL FACTORS AFFECTING THE RENDERED
EDUCATIONAL SERVICES QUALITY

The article deals with the issues on assessing the educational services quality on the non-formal factors' basis. To solve the problem, suggested is using the "fish bone" causative relationships diagram, which allows determining the relationship between the educational services consumers' wishes and the educational institutions' possibilities. The diagram is constructed in such a way that at each level determined are the corresponding cause-effect relationships. The proposed diagram provides possibilities to analyze in details the educational services' quality criteria formation, based the analysis of all interested parties' needs and expectations.

Key words: *quality, educational service, assessment, assessment criteria, cause and effect diagram.*

Рецензент: Тонконогий В. М., д-р техн. наук, професор, Одеський національний політехнічний університет, Одеса