

НЕЗАЛЕЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗДОБУВАЧАМИ ВИЩОЇ ОСВІТИ: ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ

У сучасному українському контексті подолання проблем, пов'язаних з якістю вищої освіти, є питанням майбутнього України в європейському та світовому цивілізаційному просторі. Прагнення стати конкурентоздатними на ринку праці визначає вибір найобдарованішими молодими українцями тих університетів, які можуть задовольнити їхні потреби у якісній освіті. Отже, перспективи закладів вищої освіти (ЗВО) сьогодні критично залежать від їх роботи над підвищенням якості освітнього процесу. Таку роботу неможливо проводити без урахування думки студентів, які є головними споживачами освітніх послуг. Мета статті полягає в розкритті досвіду та визначенні перспектив незалежного оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти. В аналізі якості освітньої діяльності нагальною потребою є звернення до її процесного компоненту, який включає навчальну атмосферу у ЗВО, менеджмент і стратегічне планування, самооцінку і вдосконалення, методи і технології навчання і викладання, навантаження науково-педагогічних працівників, співробітництво зі стейкхолдерами, мобільність викладачів та студентів, долученість студентів до наукових досліджень, інноваційну діяльність, відкритість і комунікацію. Першим кроком у здійсненні оцінювання якості освітніх послуг їхніми споживачами є незалежне, анонімне анкетування студентів, яке має бути націлене на найважливіші аспекти освітнього процесу, зокрема, якість викладача, навчального середовища, навчально-методичного забезпечення, академічну доброчесність та конкурентоспроможність освіти. В умовах зростання автономії кожен університет має запровадити дієві механізми інтеграції незалежного оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти до власної внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності. Завданнями цих механізмів є аналіз, інтерпретація результатів студентського оцінювання та їх відображення в організації освітнього процесу. В умовах інерційності адміністрацій ЗВО, а часто й небажання «слухати студента» перспективи зрушень в питанні оцінювання якості освітніх послуг перебувають у площині студентського самоврядування, активізації студентів щодо можливостей їхнього впливу на освіту, що вони отримують.

Ключові слова: анкетування, незалежне оцінювання якості, процесний компонент оцінки якості, система забезпечення якості освітньої діяльності, споживачі освітніх послуг, якість освітніх послуг.

Постановка проблеми та її актуальність. За визначенням ЮНЕСКО, XXI століття є століттям освіти. У цьому контексті особливо актуальною постає проблема якості освіти. Сучасна система освіти повинна орієнтуватися на розвиток особистості, підготовку її до розв'язання нестандартних проблем, підвищення її соціальної, професійної та географічної мобільності. Якість освіти розглядається як невід'ємна умова соціальної адекватності та адаптивності нових поколінь громадян. Відповідно до «Енциклопедії освіти», якість освіти – комплексна характеристика, яка відображає діапазон і рівень освітніх послуг, що надаються системою освіти відповідно до інтересів особи, суспільства і держави (Енциклопедія освіти, 2018, с. 1016). Забезпечення якості освіти є одним із пріоритетних завдань освітньої політики в розвинених країнах світу і предметом уваги та дискусії фахівців різних спеціальностей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури свідчить про зростання в пострадянському просторі уваги науковців до проблеми якості освіти, різні аспекти якої розкриті у фундаментальних дослідженнях Ю. Ганжі, О. Кулика, Д. Матроса, Г. Мутанова, М. Поташника, С. Шишова, дисертаційних роботах В. Вікторова, О. Іванової, І. Шимків, публікаціях В. Андрущенко, І. Бабина, О. Величко, Б. Жебровського, М. Згуровського та ін. Питання забезпечення й оцінювання якості вищої освіти розкриті у дослідженнях О. Бурлакової, С. Володимирської, С. Григанської, Л. Кайдалова, О. Міхно, І. Потая, В. Ткача, Ю. Фролова та ін. Аналіз літератури з проблеми дозволив з'ясувати погляди науковців як щодо сутності понять «якість освіти», «якість освітньої діяльності», так і різноманітні підходи до їх забезпечення у закладах вищої освіти (ЗВО). Водночас у цих дослідженнях здебільшого акцентується на результативних, а не процесуальних підходах до моніторингу якості освітньої діяльності у ЗВО, мало уваги приділяється конкретним методикам виявлення у здобувачів вищої освіти рівня задоволеності освітніми послугами, що пропонуються.

У цьому зв'язку **мета** статті полягає в розкритті досвіду та визначенні перспектив незалежного оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти. Відповідно до мети визначено такі

завдання дослідження: 1) обґрунтувати необхідність вивчення рівня задоволеності здобувачами вищої освіти освітніми послугами, що пропонуються ЗВО; 2) привернути увагу до важливості процесного компоненту оцінки якості освітньої діяльності; 3) описати досвід моніторингу рівня задоволеності здобувачами вищої освіти освітніми послугами; 4) запропонувати механізми інтеграції незалежного оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти до внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності в ЗВО.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження використано сукупність взаємопов'язаних методів: *загальнонаукових*: аналіз, синтез, абстрагування; *порівняння та узагальнення* – для з'ясування сутності підходів, покладених в основу оцінки якості освіти та освітньої діяльності у ЗВО; *конкретно наукових*: метод термінологічного аналізу, застосування якого дозволило уточнити основоположні поняття дослідження; структурно-функціональний, що уможливив виявлення організаційно-процесуальних засад моніторингу якості освітніх послуг у системі вищої освіти; метод компаративного аналізу, що дозволив порівняти сучасний стан моніторингу якості освітніх послуг у системі вищої освіти України та інших європейських держав; наукової екстраполяції, використаний для окреслення можливостей поширення досвіду моніторингу якості освітніх послуг кафедр англійської філології і перекладу та іноземної філології Національного авіаційного університету в інші заклади освіти; *емпіричні методи* – анкетування, за допомогою якого вивчався рівень задоволеності здобувачів вищої освіти спожитими освітніми послугами; *метод математичної статистики* для кількісної обробки отриманих даних.

Викладення основного матеріалу дослідження. Слово «якість» широко використовується в побуті, діловому спілкуванні, в прикладних і теоретичних наукових роботах. Інтуїтивно сенс уживання цього слова зрозумілий будь-якій грамотній людині. Тим не менше використання терміна «якість» щодо освітньої діяльності, освітніх послуг та вищої освіти в цілому вимагає його обговорення. Згідно зі стандартом ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю», якість – це «ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги» (ДСТУ КО 9000:2015 (КО 9000:2015, ГОТ) Системи управління якістю, 2018, с. 13). Національний освітній глосарій визначає якість освіти як характеристику вищої освіти, «що відображає відповідність результатів навчання, освітніх процесів та інституційних умов актуальним цілям розвитку особи й суспільства», а якість освітньої діяльності як «рівень організації освітнього процесу у закладі вищої освіти, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань» (Національний освітній глосарій, 2014, с. 68). Закон України «Про вищу освіту» тлумачить якість вищої освіти як «відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартом вищої освіти та/або договором про надання освітніх послуг» (Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014). Аналіз дефініцій свідчить, що якість освіти, з одного боку, розглядається як відповідність освіти певному державному стандарту, а з іншого боку, як її відповідність запитам споживачів освітніх послуг. Подекуди ці два підходи виходять з різних бачень природи освіти, містять у собі протилежні інтенції.

Якість освітніх послуг, що надаються ЗВО в Україні, оцінюється державою (Міністерством освіти і науки України), адміністрацією ЗВО, роботодавцями, студентами та незалежними експертами, при цьому оцінювання відбувається ними незалежно один від одного та із застосуванням різних критеріїв. Експертне середовище констатує, що акредитаційні процедури, що діють в Україні, на практиці не працюють на покращення якості освіти (Панич, 2015). Аналіз традиційної освітньої практики в Україні та ключових акредитаційних процедур дає можливість дійти висновків щодо причин, які породжують таку ситуацію. Серед основних експерти називають абсолютну монополію держави у сфері акредитування освітньої діяльності, неконкурентність, непрозорість, невідповідність та заформалізованість самого механізму акредитації. Протягом останніх років на фоні реформування багатьох сфер життя українського суспільства, впровадження освітніх інновацій акредитаційні вимоги та процедури не зазнали суттєвих змін. Такий стан речей фактично позбавляє як споживачів освітніх послуг (студентів), так і важливих стейкхолдерів (в першу чергу – роботодавців) будь-якого реального впливу на процес забезпечення якості освіти.

Проблему ускладнює те, що державні стандарти освіти, на які за визначенням повинні орієнтуватися ЗВО, розробляються неприпустимо повільно. Як результат, з цілої низки спеціальностей українські університети позбавлені сучасних якісно розроблених державних орієнтирів підготовки фахівців, які б утілювали в собі вимоги Закону «Про вищу освіту», відображали потреби ринку праці та суспільства загалом.

Так званий «диплом державного зразка» став для багатьох молодих українців самоціллю, необхідним атрибутом певного соціального статусу, а не об'єктивним засвідченням рівня освіченості

людини, що визначає її подальший професійний розвиток. Знеціненню дипломів про вищу освіту сприяє справжнє полювання університетів за абітурієнтом в намаганні зберегти штати та поповнити власний бюджет – полювання, в якому питання якості поступаються фінансовим чинникам. Очевидно, що якісні перетворення змісту і форм освіти є складним, болісним процесом, який дасть результати лише через кілька поколінь випускників, а університетам потрібно «виживати» сьогодні.

Проаналізуємо компоненти, за якими здійснюється оцінка якості закладу вищої освіти. До них належать ресурси, процеси і результати.

Ресурси: матеріальна та кадрова база ЗВО, фінансування, навчальні програми, забезпеченість навчально-методичними матеріалами, бібліотечні фонди, конкурс абітурієнтів, традиції та імідж ЗВО.

Процеси: навчальна атмосфера у ЗВО, менеджмент і стратегічне планування, самооцінка і вдосконалення, методи і технології навчання і викладання, навантаження науково-педагогічних працівників, співробітництво з стейкхолдерами, мобільність викладачів та студентів, долученість студентів до наукових досліджень, інноваційна діяльність, відкритість і комунікація.

Результати: рейтинги ЗВО, кількість отриманих грантів, кількість та рівень публікацій чи винаходів викладачів, рівень залишкових знань студентів, працевлаштування випускників (Панич, 2015). Дослідження, яке проводили в Естонії на початку 2010-х, засвідчило, що різні стейкхолдери інтерпретують поняття «хороший університет», орієнтуючись на різні групи показників: роботодавці орієнтуються на результати, державні органи – на ресурси, студенти та викладачі – на процеси (Udam, 2013).

В Україні процедури ліцензування та акредитації здебільшого спрямовані на оцінку ресурсів та результатів. Тому й внутрішнє оцінювання в самому закладі освіти переважно зорієнтоване на ресурсні та результативні показники. Натомість ми наголошуємо на важливості аналізу та вдосконалення процесів, оскільки саме вони відіграють ключову роль в мотивуванні працівників ЗВО до роботи, а студентів – до навчання.

Якість роботи кафедри оцінюється адміністрацією університету за такими показниками, як: якість кадрового складу; визнання навчально-педагогічних працівників (звання, премії, винагороди тощо); наукові та навчально-методичні публікації викладачів та студентів, участь в конференціях, наукові гуртки; навчально-методичне забезпечення; перемоги студентів (конкурси і олімпіади); міжнародні зв'язки, мобільність студентів і викладачів; матеріально-технічна база; кількість іноземних студентів; наявність госпдогвірної теми; успішність студентів тощо.

Фактично не оцінюються: професійний рівень кожного викладача; його педагогічна майстерність (ефективність); авторитет викладача у студентів; рівень психологічного комфорту роботи викладачів і навчання студентів; реальне (а не паперове) професійне самовдосконалення; стосунки між студентами та викладачами, культура взаємин та спілкування; культура комунікації між адміністрацією та викладачами та студентами; рівень корупційності.

Якщо процесний компонент оцінки якості мало цікавить адміністрацію ЗВО, можливо, він є більш важливим для студентів як споживачів освітніх послуг? Чи мають вони інструменти оцінки та впливу? Для студента якість освіти – це насамперед якість викладача, освітнє середовище, кар'єрні можливості, що вони отримують в результаті навчання, мобільність та комунікації, які дозволяють їм відчувати себе частиною європейського та світового освітнього та наукового простору, тобто, все те, що замало або дуже формально відображається в ліцензійних та акредитаційних справах.

Чому те, що важливо для студента, повинно бути важливим для адміністрації і викладачів? Відповідь очевидна: студент – найкраща реклама університету; студент – це якість університету для роботодавця; студент – це те, для чого існує університет і без чого існувати він не може (конкурс абітурієнтів).

У сьогоднішній ситуації ті українські університети, які не наважуються на справжні довготермінові якісні перетворення, ігнорують об'єктивну оцінку студентів та їхні потреби, самі позбавляють себе перспективи, не даючи споживачам своїх освітніх послуг те, заради чого студенти б самі вишукувались у чергу і тим самим вирішили раз і назавжди проблему «виживання» університету.

На сайті Кентського університету (Огайо, США) майбутній абітурієнт може знайти перелік того, що студент може очікувати від своїх викладачів (What students can expect from faculty [Electronic Resource]): доступність, можливість отримати консультацію; пояснення мети, змісту та результатів навчального курсу; чітка і прозора система оцінювання; адекватність змісту дисципліни, навчальних завдань, методики викладання рівню освіти, меті дисципліни; ефективне використання аудиторного часу; сучасні знання, якісна підготовка до занять; відповідність змісту контролю матеріалу навчального курсу; здатність донести навчальний матеріал студенту; ввічливість, тактовність, повага у взаємостосунках зі студентами; відкрите навчальне середовище, яке заохочує до питань, коментарів,

дискусії, взаємодії; відсутність дискримінації та улюбленців; пунктуальність (своєчасний початок та закінчення занять); своєчасне попередження про відсутність викладача, зміни у завданнях, розкладі, відповідні заміни; об'єктивність в обговоренні питань навчальної програми, навіть складних та суперечливих; розумні механізми компенсації пропущених занять або завдань; супроводження оцінок відповідними коментарями та поясненнями; розумні терміни перевірки роботи студентів, які дозволяють студентам урахувати недоліки під час виконання наступних завдань; уникнення особистих стосунків, які компрометують професіональний статус відносин «викладач-студент». Цей перелік – якісна пропозиція університету як продуцента освітніх послуг їхнім споживачам, майбутнім студентам, прозора, конкретна, студентоцентрована. Як бачимо, в центрі цієї пропозиції знаходиться саме процесний компонент оцінки якості освіти.

Чи знайде український абітурієнт подібні пропозиції на сайтах українських університетів? Чи знаємо ми, викладачі, чого хочуть від нас наші студенти? Чим вони незадоволені? Якими хочуть нас бачити? Що вони в нас цінують?

Орієнтація закладу вищої освіти на досягнення якісно нових освітніх результатів диктує необхідність переходу від традиційного способу внутрішнього контролю до управління якістю освіти, де контроль є тільки однією з функцій. Інформаційною основою управління якістю освіти є моніторинг якості освіти, спрямований на отримання оперативної та достовірної інформації про умови забезпечення освітніх результатів. Моніторинг є цілісним управлінським інструментом, який дозволяє зібрати, зберегти, обробити, поширити інформацію про діяльність освітньої системи, визначити її стан і спрогнозувати розвиток. Сенс моніторингу полягає у виконанні двох взаємопов'язаних функцій: спостереження і попередження.

Структура моніторингу передбачає три важливі управлінські компоненти: аналіз, оцінку й прогнозування процесів у вищій освіті; сукупність прийомів відстеження процесів; збір і обробку інформації з метою підготовки рекомендацій щодо розвитку досліджуваних процесів і внесення необхідних коректив.

Одним з компонентів моніторингу якості освіти є визначення рівня задоволеності студентів якістю освітніх послуг, що їм надаються. Інструментарієм моніторингу, тобто сукупністю знарядь, механізмів, що застосовуються для різноманітних дослідницьких операцій, нами обрано анкетування. Анкетування – засіб опитування, що містить у собі формулювання питань і можливі варіанти відповідей, з яких респондент повинен вибрати ті, що, на його думку, найбільше відповідають дійсності, або дати розгорнуту відповідь на питання. На наш погляд, такий вид опитування якнайкраще висвітлює думку респондентів з приводу певного питання і при цьому не втомлює їх. Розроблена нами анкета відповідала всім вимогам, зокрема в ній було звернення до респондента, де розкривалася мета дослідження, вона містила невелику кількість питань, у ній були представлені питання відкритої та закритої форми, формулювання питань було чітким та зрозумілим.

У межах започаткованої статті розкриємо досвід моніторингу рівня задоволеності якістю освітніх послуг здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Філологія» у Національному авіаційному університеті (кафедра англійської філології і перекладу – випускова, забезпечує основну освітню діяльність за спеціальністю; кафедра іноземної філології – забезпечує освітню діяльність за другою іноземною мовою). Моніторинг був лонгїтюдним (2011-2018 рр.), що дозволило виявити тенденції розвитку, незначні зміни, що відбувалися в інтервалах часу. Анкетування носило особистісний, оцінний і анонімний характер, відтак, студентів заохочували відповісти на питання анкети якомога повніше і відвертіше. Основна мета – виявити реальний рівень задоволеності студентів освітніми послугами: 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 брали студенти старших курсів, що мали вже достатній досвід для оцінки зазначених параметрів освітнього процесу.

Для науково-педагогічного колективу кафедр було важливо з'ясувати, чи в правильному напрямі рухаються кафедри, 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 у 2017-2018 навчальному році опитування студентів здійснювалось за допомогою он-лайн системи survio.com.

Зупинимося коротко на тих вузлових моментах, що в той чи той спосіб впливали на поступ кафедр у царині надання освітніх послуг студентам, тобто їх споживачам.

Насамперед з'ясували, як студенти оцінювали рівень підготовки у ЗВО до майбутньої професійної діяльності. Пропонувалося, зокрема, таке питання.

Чи є, на Вашу думку, знання, вміння й навички, отримувані в університеті, достатніми для вашої майбутньої професійної діяльності:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
так;	10%	12%	14%	16%	19%	21%	24%	24%
переважно так;	53%	55%	55%	56%	56%	56%	58%	59%
ні, оскільки доводиться самостійно підвищувати свою кваліфікацію;	29%	26%	25%	21%	19%	15%	12%	10%
Ваш варіант: <i>переважно так, але мені не подобається, що ми вчимо British English, а не American English; ні, оскільки вивчаємо багато непотрібних на практиці предметів (основи безпеки життєдіяльності, наприклад), нам необхідно практикувати вміння і навички усного перекладу, адже це насправді важка праця, без належної підготовки ми не зможемо працювати у сфері перекладу</i>	8%	7%	6%	7%	6%	8%	6%	7%

Як бачимо, результати анкетування свідчать про зростання рівня задоволеності студентів щодо підготовки у ЗВО до майбутньої професійної діяльності. Відповідь «так» у 2011 році засвідчили 10% респондентів, а у 2018 – 24%. Збільшилася частка і тих студентів, що були «переважно задоволені» – з 53% до 59%. Кількість респондентів, що вважали за необхідне добігати додаткових навчальних заходів (відвідування курсів, індивідуальні заняття тощо), скоротилася з 29% до 10%. Такі дані є позитивним індикатором діяльності долучених до освітнього процесу кафедр,

Наведемо для прикладу ще кілька питань із розробленої анкети:

Спробуйте оцінити рівень викладання навчального матеріалу на лекціях і практичних заняттях викладачів кафедри англійської філології і перекладу:

Лекції:

рівень цілком задовольняє;
не зовсім задовольняє;
не задовольняє;
хотіли б дізнаватися більше нового й на глибшому рівні;
несучасна подача матеріалу;

Практичні заняття:

рівень цілком задовольняє;
не зовсім задовольняє;
не задовольняє;
надто багато теорії; мало обговорення і практики;
не можу отримати відповіді на питання, що мене цікавлять.

Яка робота на заняттях здається Вам найбільш доцільною:

слухати викладача;
спілкуватися з викладачем;
слухати виступи однокурсників;
брати участь в обговореннях;
виконувати тестові завдання;
виконувати будь-яку творчу роботу, що

розв'язувати проблемні завдання,
доходити самостійних висновків;
брати участь у розробці різного роду проектів і реалізовувати їх;
виконувати і перевіряти вправи.

змушує думати;

Чи інформують Вас викладачі кафедри про організацію освітнього процесу з дисципліни щодо кількості модулів та годин у кожному з них, змісту та мети модулів, критеріїв оцінювання тощо:

завжди інколи ніколи

Чи завжди Вам зрозумілі ті цілі, що ставляться викладачем на занятті:

завжди інколи нам їх не формулюють

Чи відчуваєте Ви результативність занять:

так не завжди ніколи

Як Ви можете схарактеризувати критерії оцінювання знань, умінь і навичок, що застосовуються викладачами нашої кафедри:

критерії зрозумілі;

○

- критерії не зрозумілі;
- критерії не відповідають (завищені/занижені) реальним вимогам щодо якості підготовки перекладачів, оскільки _____

Чи об'єктивно оцінюють рівень Ваших академічних досягнень чинні процедури контролю:

так не завжди ні

Принагідно досліджували думку студентів щодо організації науково-дослідної роботи, рівня науково-методичного супроводу навчальних дисциплін, професійних якостей викладачів, матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу:

Як організована науково-дослідна робота студентів і чи берете Ви в ній участь:

Організація:

добре організована;

недостатньо організована;

не організована.

Ваша участь:

розробляю конкретну проблему (завдання, проект)

беру участь у конференціях, пишу статті;

не беру участі

Оцініть якість керівництва викладачами кафедри Вашими курсовими та дипломними роботами:

Консультування:

достатнє і професійне, на всі питання

вчасно отримую кваліфіковану відповідь;

Контроль:

постійний;

хотілося б більше уваги з боку

епізодичний;

керівника;

керівник не пояснює мені, як проводити дослідження

керівник не контролює процес підготовки роботи.

Оцініть якість навчальних ресурсів (підручники, посібники, тексти, відео та аудіо тощо), що використовуються у процесі викладання дисциплін:

- сучасні, якісні, автентичні, цікаві
- мало різноманітності, навчальний матеріал не завжди є актуальним або пізнавальним
- якість навчальних ресурсів незадовільна

Як Ви оцінюєте професійні якості викладачів, що забезпечують освітній процес:

- рівень високий, на кафедрі працюють справжні професіонали;
- рівень непоганий, викладачі – переважно професіонали;
- професійний рівень викладачів кафедри низький

За 8 років, упродовж яких проводилося анкетування, значну кількість питань було змінено або вилучено, оскільки відповіді студентів і вимоги сучасного освітнього простору засвідчили, що ці питання перестали бути дискусійними, те, що в них з'ясовувалося на предмет доцільності, стало потребою, наприклад:

- про доцільність формування в освітньому процесі навичок самостійної роботи студентів;
- про доцільність використання технічних засобів для представлення візуальної інформації на заняттях;
- про роль навчальної та виробничої практик у формуванні професійної компетентності.

Натомість виникла потреба у з'ясуванні низки інших питань, відповіді на них покликані спрогнозувати розвиток кафедр, а також попередити ті негативні тенденції, що почали впливати на якість надання освітніх послуг.

З 2017 р. поширити досвід моніторингу оцінки якості надання освітніх послуг було вирішено на всі спеціальності, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти в Навчально-науковому гуманітарному інституті Національного авіаційного університету. Анкетуванням було охоплено студентів, що навчаються за спеціальностями 035 Філологія, 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, 053 Психологія, 054 Соціологія, 231 Соціальна робота. Результати дослідження засвідчили, що студенти здебільшого задоволені рівнем опрацювання матеріалу на практичних заняттях, рівнем викладання навчального матеріалу на лекціях, інформованістю щодо організації освітнього процесу, постановкою цілей на занятті, результативністю занять, критеріями оцінювання знань, умінь і навичок, що застосовуються в освітньому процесі, стилем спілкування викладачів зі студентами, якістю керівництва викладачами курсовими та дипломними роботами, професійним рівнем викладачів. 84% респондентів відзначили доцільність інституту кураторства, із них 44% - лише на 1-2 курсах. Достатньо високо студенти оцінили рівень організації науково-дослідної роботи в інституті (60% респондентів оцінили її як добре організовану).

Водночас визначилися проблеми, які ще потребують розв'язання: лише 32% респондентів високо оцінили якість навчальних ресурсів, що використовуються в освітньому процесі; 55% студентів засвідчили, що не беруть участі в науково-дослідній роботі; 62% студентів не залучені до позанавчальної діяльності, лише 19% не мали зауважень до матеріально-технічної бази інституту, 34% вважали, що навчальний план їхньої спеціальності потребує коригування.

Звісно, результати моніторингу думки студентів залишаться лише констатацією стану речей, якщо вони не будуть інтегровані до внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності в ЗВО. Механізми такої інтеграції потребують подальшої розробки. Перш за все, адміністраторам освіти потрібно подолати психологічний бар'єр і усвідомити критичну важливість урахування студентської оцінки якості освітніх послуг в організації освітнього процесу. Першим обов'язковим наслідком моніторингу має бути обговорення його результатів на засіданні випускової кафедри з конкретним визначенням можливостей і способів їхнього врахування в діяльності кожного викладача та кафедри в цілому. За умови систематичного проведення аналізу студентської оцінки на різних спеціальностях відповідний інтерпретативний аналіз результатів повинен відбуватися на засіданнях вчених рад інститутів, факультетів та університету, та завершуватися конкретними висновками та діяльнісними змінами, поступовими, але послідовними та системними. Регулярність здійснення оцінювання здобувачами освіти якості освітніх послуг (доцільно її проводити раз на рік) забезпечить розуміння адміністрацією університету та викладачами динаміки змін і надасть можливість виконання своєчасних корегувальних дій.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Проведене дослідження дало змогу дійти таких висновків:

1. Систематичний результативний моніторинг рівня задоволеності здобувачами вищої освіти освітніми послугами, що пропонуються ЗВО, є вимогою часу, необхідною умовою забезпечення високих рейтингів університетів, їхньої конкурентоспроможності у національному та світовому освітньо-науковому просторі. В контексті проблем української вищої освіти рішучі дії університетів в цьому питанні є одним із шляхів подолання стагнації та отримання впевненості в майбутньому.

2. В аналізі якості освітньої діяльності нагальною потребою є звернення до її процесного компоненту, який включає навчальну атмосферу у ЗВО, менеджмент і стратегічне планування, самооцінку і вдосконалення, методи і технології навчання і викладання, навантаження науково-педагогічних працівників, співробітництво зі стейкхолдерами, мобільність викладачів та студентів, долученість студентів до наукових досліджень, інноваційну діяльність, відкритість і комунікацію.

3. 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. Таке анкетування рекомендується здійснювати за допомогою відповідних он-лайн інструментів.

4. В умовах збільшення автономії університетів кожному закладу вищої освіти варто розробити дієві механізми інтеграції незалежного оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти до внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності в ЗВО, і, таким чином, поєднати два вектори роботи над якістю – «згори донизу» і «знизу догори». Завданнями цих механізмів є аналіз, інтерпретація результатів студентського оцінювання та їхнє відображення в організації освітнього процесу.

5. В умовах інерційності адміністрацій ЗВО, а часто й небажання «слухати студента» перспективи зрушень в питанні оцінювання якості освітніх послуг здобувачами вищої освіти знаходяться у площині студентського самоврядування, активізації студентів щодо можливостей їхнього впливу на освіту, що вони отримують. Студентські організації мають як надані ним законом канали впливу на адміністрації університетів, так і можливості самостійних ініціатив щодо проведення оцінювання якості освітніх послуг «знизу» (зокрема, шляхом власних он-лайн опитувань студентської спільноти).

Перспективи подальших досліджень полягають в розробці реальних механізмів інтеграції студентської оцінки якості освітніх послуг в систему забезпечення якості освітньої діяльності в ЗВО, вивченні шляхів інституціоналізації таких механізмів, забезпечення їх сталості, системності, обов'язковості, результативності.

Список посилань

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. Національний освітній глосарій: вища освіта / 2-е вид., перероб. і доп. / авт.-уклад. : В.М. Захарченко, С.А. Калашнікова, В.І. Луговий, А.В. Ставицький, Ю.М. Рашкевич, Ж.В. Таланова / За ред. В.Г. Кременя.– К. : ТОВ «Видавничий дім «Плеяди», 2014. – 100 с.
4. Панич О. Зовнішня оцінка якості вищої освіти в Україні: що може бути змінено? / Олена Панич [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://education-ua.org/ua/articles/430-zovnishnya->. – Назва з екрану.
5. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII // Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 37-38 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1556-18/page>. – Назва з екрану.
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.
7. What students can expect from faculty [Electronic Resource] – Mode of access: <https://www.kent.edu/artscollege/what-students-can-expect-faculty>. – Title from the screen.
- 8.

O. Kovtun, S. Sydorenko

STUDENTS' ASSESSMENT OF THE UNIVERSITY EDUCATION QUALITY: EXPERIENCE AND PROSPECTS

Summary. In today's Ukraine, essential improvement of the quality of university education is an imperative that will decide the country's future in the European and world community. The desire to be competitive on the labour market brings gifted Ukrainian school-leavers to those universities which they think can satisfy their need in a high-quality education. Hence, the future of Ukrainian universities directly depends on their raising the quality of the educational services they offer. Such work cannot be effective without taking into consideration the opinion of students, the major consumers of these educational services. The aim of this paper is to share the experience of students' assessment of the quality of educational services at the National Aviation University, Ukraine, and to outline prospects of such assessment. While analyzing the quality of education it is essential to turn attention to its process component, which comprises the atmosphere in the university, management and strategic planning, self-assessment and self-improvement, methods and technologies of learning and teaching, academics' load, cooperation with stakeholders, staff and students' mobility, students' involvement in R&D, openness, communication, etc. The first step in conducting students' assessment of the education quality is an independent anonymous questionnaire focusing on the major aspects of the study process, such as the quality of the academia, educational environment, facilities and resources, academic integrity and competitive professional opportunities after graduation. Every university keen on improving its quality standards should develop effective tools to integrate the students' opinion into their internal system of quality assurance. Such mechanisms are to provide analysis and interpretation of the results of the students' assessment and ensure that corresponding adjustments are introduced in the educational process. Taking into account inertia of many university authorities and their reluctance to hear their students' opinion, the feasibility of real changes in education quality largely depends on increasing the role of student self-governing organizations in the university decision-making policies.

Keywords: *questionnaire, independent quality assessment, process component of the quality assessment, education quality assurance system, consumers of educational services, quality of educational services*