

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
за магістерською програмою професійного спрямування «Експертиза товарів
та послуг»

на тему: «**Експертне оцінювання якості надання послуг закладами
вищої освіти**»

Виконавець:

студент 6 курсу ФМЕ

Любошець Микита Ігорович

/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В Україні вища освіта – один з найважливіших елементів, який сприяє її національному та державному становленню як держави демократичної. Громадські, політичні, економічні проблеми в країні підштовхнули область освіти до трансформаційних процесів. За роки незалежності України на державному рівні реалізовано ряд заходів, які суттєво вплинули на стабілізацію системи вищої освіти. З прийняттям Закону України «Про вищу освіту» визначено основні правові принципи демократичної діяльності та розвитку вищої освіти, створено належні умови щодо організації надання послуг закладами вищої освіти (ЗВО).

На думку більшості українців, основною проблемою сучасної освіти є - застарілі підходи до навчання. А також вагомий вплив на якість надання освітніх послуг здійснюють такі фактори, як застаріла матеріально-технічна база ЗВО або недостатній рівень державного фінансування.

В сучасних умовах розширення доступності вищої освіти виникла загроза зниження стандартів високої якості. Студенти, викладачі, керівники закладів вищої освіти, роботодавці мають різні уявлення про якість освіти і тому висувають до неї різні вимоги. Світове поняття якості включає в себе, поряд з економічними, соціальні, пізнавальні і культурні аспекти освіти і сприймається як всеосяжна інтегральна характеристика освітньої діяльності, її результатів. Ось це має бути загальним у кожного з перерахованих представників. Питання дослідження якості надання послуг закладами вищої освіти сьогодні є актуальним та своєчасним. Зараз розвиток експертного оцінювання якості важливо, як ніколи раніше.

Значні розробки щодо питань якості послуг вищої освіти внесли такі вчені як: А. Бабаш, який розкриває в своїй роботі питання проблем болонської системи в Україні [6]; Н.Л. Савицька, Н.Г. Ушакова та І.І. Помінова розглядають проблеми економіки на ринку послуг вищої освіти [8]; Л.О. Белова досліджує освіту та її вплив на життя населення України [19]; М.

Костецька визначила чинники розвитку і модернізації змісту освітнього процесу, найважливішим з яких є підвищення якості вищої освіти [20]; М.Н. Гришина розглянула європейські підходи до побудови системи внутрішнього забезпечення якості освіти в університеті [25].

Надбання вчених та фахівців, які працюють у галузі теорії, методології та організації вищої освіти, є значним внеском у вирішення питань вдосконалення функціонування закладів освіти. Проте, на сьогодні недостатньо уваги надається дослідженню питань щодо експертного оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти.

Метою дипломної роботи є вивчення процесу надання послуг закладами вищої освіти, експертне оцінювання їхньої якості та визначення шляхів щодо поліпшення.

Для досягнення мети дипломної роботи необхідно виконати наступні завдання:

- проаналізувати ринок послуг вищої освіти в Україні та надати характеристику законодавчої бази, що регламентує надання послуг вищої освіти;
- висвітлити питання щодо забезпечення якості надання послуг закладами вищої освіти;
- здійснити порівняльний аналіз європейських та українських підходів щодо надання послуг закладами вищої освіти;
- ознайомитися з освітніми послугами, що надає Одеський національний економічний університет та обґрунтувати вибір методів щодо експертного оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти;
- визначити критерії оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти;
- провести експертне оцінювання якості надання послуг вищої освіти в ОНЕУ;
- надати рекомендації щодо поліпшення якості послуг вищої освіти;

– визначити напрямки інтеграції європейської концепції надання послуг закладами вищої освіти України.

Об’єктом дослідження є надання послуг закладами вищої освіти.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти.

Методи дослідження. У роботі використано метод соціологічного опитування та діаграма Ісікави, аналізу, синтезу, спостереження, індукції.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- розроблено критерії, що впливають на якість надання послуг закладами вищої освіти.

Інформаційною базою досліджень є законодавчі та нормативні акти, що регламентують функціонування закладів вищої освіти, теоретичні та методологічні розробки вітчизняних і закордонних учених, статистичні та аналітичні матеріали Державного комітету статистики України, Науково-технічного комплексу статистичних досліджень.

Структура роботи: Дипломну роботу викладено на 92 сторінках, що складаються зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, а також 12 рисунків та 8 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи проаналізували ринок послуг вищої освіти в Україні та надали характеристику законодавчої бази, що регламентує надання послуг вищої освіти; дослідили питання щодо забезпечення якості надання послуг закладами вищої освіти; здійснили порівняльний аналіз європейських та українських підходів щодо надання послуг закладами вищої освіти.

У другому розділі ознайомилися з освітніми послугами, що надає Одеський національний економічний університет та обґрунтували вибір методів щодо експертного оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти; визначили критерії оцінювання якості надання послуг

зкладами вищої освіти; провели експертне оцінювання якості надання послуг вищої освіти в ОНЕУ.

У третьому розділі надали рекомендації щодо поліпшення якості послуг вищої освіти; визначили напрямки інтеграції європейської концепції надання послуг закладами вищої освіти України.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли таких висновків:

1. Аналіз ринку надання послуг закладами вищої освіти дозволив виявити основні проблеми, такі як: низький рівень соціально-економічного розвитку країни; абсолютна монополія держави у сфері акредитування освітньої діяльності; неузгодженість інтересів ключових стейкхолдерів ринку вищої освіти; вплив закордон фахівців із вищою освітою; повільна розробка державних стандартів; невідповідність професійної кваліфікації рівню здобутої освіти. Окремо було розглянуто історію розвитку ринку послуг вищої освіти в Україні та її зв'язок з європейською освітою.

2. До законодавчої бази, що регламентує надання послуг закладами вищої освіти відносять: Закони України: «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про наукову і науково-технічну діяльність»; постанови Кабінету Міністрів, накази та листи Міністерства освіти і науки України та інших міністерств (зі змінами та доповненнями): Про утворення Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності, Деякі питання діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти.

3. Забезпечення якості надання послуг закладами вищої освіти залежить від розуміння та ставлення до цього процесу безпосередніх виконавців - освітян. Не менш важлива передумова якісної вищої освіти – надання молоді професійної компетентності перспективного плану, тобто з

орієнтацією на майбутній ринок праці, не на той, що існував раніше. У цих умовах може змінитися роль держави в освітніх справах. Державний сектор економіки стане лише складовою частиною всього ринку зайнятості, а тому вища школа орієнтуватиметься на інтереси всього суспільства, а не на одні лише державні установи

4. Порівняльний аналіз європейських та українських підходів до надання послуг закладами вищої освіти дозволив виявити відмінності між ними. В Європі основний акцент щодо навчання зроблено на таке: обов'язкову практику; жорсткий контроль якості освіти; поділ предметів на обов'язкові та опціональні; суворий відбір студентів на навчання; підготовка до наукової роботи студентів починається з першого курсу навчання. В Україні основний акцент щодо надання послуг вищої освіти зроблено в основному на теорію, неефективний контроль якості вищої освіти, всі дисципліни є обов'язковими, занадто високий відсоток абітурієнтів, підготовка до наукової роботи студентів починається наприкінці навчання в університеті.

5. Одеський національний економічний університет має високий міжнародний рейтинг, що підтверджено членством у Європейській асоціації університетів. В ОНЕУ навчається понад 300 іноземних студентів. Велику роль у якісному забезпеченні навчального процесу відіграє навчально-лабораторна та матеріально-технічна база університету, яка оснащена сучасними технічними засобами, інформаційно-комунікаційними технологіями у форматі «Наука-освіта-технології». Послуги вищої освіти надаються в 6 навчальних корпусах, навчально-лабораторний корпус, 12 навчально-методичних лабораторій на випускових кафедрах, інформаційно-обчислювальний центр, який обслуговує 32 комп'ютерні класи, бібліотеку з філіями в навчальних корпусах, відділ технічного забезпечення з телецентром університету та відділ оперативної поліграфії.

6. Обґрунтовано, що оптимальними методами оцінювання послуг вищої освіти є соціологічне опитування та діаграма Ісікави.

7. Розроблено оновлені критерії оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти, а саме: розташування місць надання послуг, репутація навчального закладу, знання і досвід викладацького персоналу, надійність; безпека у навчанні; культурний рівень викладацького персоналу, реакція на додаткові вимоги студентів, рівень комунікації, естетика приміщень, формування дозвілля для студентів поза робочий час, організація навчального процесу, отримання певних знань в процесі навчання для здобуття необхідного освітньо-кваліфікаційного рівня. Ці критерії були розроблені нами на основі накових досліджень. На відміну від існуючих критеріїв, вони найбільш оптимально дозволяють оцінити якість надання послуг закладами вищої освіти.

8. У результаті експертного оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти за оновленими критеріями встановлено, що за критерієм «місцезнаходження університету» задоволено 44% студентів; за критерієм «репутація навчального закладу» задоволено 52%; за критерієм «знання та досвід викладацького складу» задоволено 44%; за критерієм «надійність» задоволені 40%, за критерієм «додаткові потреби студентів» задоволені 92%; за критерієм «рівень комунікації» 32%; за критерієм «естетика навчальних приміщень» 80%; за критерієм «дозвілля студентів» 48%; за критерієм «рівень підготовки фахівців за фахом» 48%; за критерієм «організація навчального процесу» 48%.

9. З метою поліпшення якості надання послуг закладами вищої освіти необхідно здійснити такі заходи: реструктуризувати системи середньої загальноосвітньої профільної школи, професійно-технічної та вищої освіти в їх тісному взаємозв'язку, оскільки виник значний розрив між потребами суспільства та освітою; створити нові стандарти вищої освіти, адже лише за цих умов можна починати формування інноваційних програм, навчальних планів і діаграм підготовки бакалаврів, магістрів, докторів та реформування системи управління у вищій школі; вдосконалити трудове законодавство відповідно до двоступеневості вищої освіти (бакалавр-магістр), оскільки в

Україні відсутня узгодженість освітньо-кваліфікаційних рівнів бакалавра і магістра з вимогами роботодавців, а також створити ефективну систему післядипломної освіти, яка б задовольняла потреби ринкової економіки; усунути істотні диспропорції системи вищої освіти та вдосконалити мережу вищих навчальних закладів; створити незалежну агенцію з оцінювання якості освіти, проведення сертифікованих освітніх аудитів. Визначити її статус, завдання і функції, розмежувати повноваження з центральним органом виконавчої влади з формування державної політики в галузі освіти; розробити комплексні критерії оцінки якості освітнього процесу.

10. Розкрито питання щодо інтеграції європейської концепції надання послуг закладами вищої освіти та визначено напрямки поліпшення послуг ЗВО: зміцнення партнерства між ЗВО України та зарубіжних країн; інтенсифікацію діалогу між державними установами, приватними підприємствами та іншими інститутами суспільства з метою підвищення можливостей працевлаштування випускників з кваліфікацією бакалавра, у тому числі на державній службі; підвищення якості знань на основі використання нових методик навчання та наукової роботи; залучення студентів до міжнародної співпраці; поліпшення якості внутрішніх механізмів контролю та їх взаємозв'язку із зовнішніми системами; ратифікацію Лісабонської конвенції про визнання студентів та періодів їх навчання, виконання принципів та їх інкорпорацію в національне законодавство; підтримку доповнень Лісабонської конвенції про визнання подвійних дипломів двох або більше країн ЗПВО; можливість подальшого навчання протягом усього життя.

АНОТАЦІЯ

Любошець М. І. «Експертне оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти (на прикладі Одеського національного економічного університету)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою професійного за спрямування «Експертиза товарів та послуг». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти щодо надання послуг закладами вищої освіти в Україні.

Проаналізовано критерії оцінювання якості надання послуг закладами вищої освіти та забезпечення якості надання освітніх послуг.

Запропоновано шляхи поліпшення якості надання послуг закладами вищої освіти та напрямки інтеграції європейської концепції надання послуг закладами вищої освіти.

Ключові слова: послуги закладів вищої освіти, забезпечення якості, критерії оцінювання, експертне оцінювання.

ANNOTATION

Liuboshets M. I. "Expert assessment of the quality of university services (on the example of Odessa National Economic University)".

Qualification work for the Master's Degree in the specialty "076 Entrepreneurship, trade and Stock-taking activity" under the Master's program professional in the direction of "Examination of goods and services". - Odessa National Economic University. - Odessa, 2019.

The paper deals with theoretical aspects of the provision of higher education institutions in Ukraine.

Criteria for evaluating the quality of service delivery to higher education institutions and ensuring the quality of the provision of educational services are analyzed.

Ways to improve the quality of service delivery to higher education institutions and directions of integration of the European concept of providing services to higher education institutions are proposed.

Keywords: higher education institutions services, quality assurance, evaluation criteria, peer review.

