

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Артюх С.М.

Українська інженерно-педагогічна академія

На сьогоднішній день освіта, у тому числі і вища, суттєво впливає на формування майбутнього потенціалу будь-якої держави та її соціально-економічний рівень. Сучасний заклад вищої освіти здійснює випуск фахівців, які поповнюють кадровий склад підприємств і організацій різних галузей промисловості та форм власності. Саме тому, підвищення якості освітніх послуг є першочерговим завданням, якщо зважати на те, що заклад вищої освіти (ЗВО) сьогодні функціонує в умовах конкуренції [2]. Процес управління якістю освітніх послуг реалізується ЗВО через систему управління якістю послуг, що в загальному вигляді представлена на рис. 1. 44 Міжнародна науково-практична конференція «Якість, стандартизація та метрологічне забезпечення» інформація про вплив на зовнішнє середовище зовнішнє середовище Цілі Звіти про результати діяльності і рекомендації Показники якості Управління Рис. 1. Система управління якістю освітніх послуг Отже, якість освітніх послуг це з одного боку відповідність цілям вищої освіти, а з іншого – відповідність вимогам споживачів. Відповідність освітніх послуг ЗВО цілям освіти означає, що рівень знань випускників відповідає вимогам стандартів освіти. В цьому випадку основними показниками якості освітніх послуг вважаються: релевантність (відповідність результатів навчання соціальним очікуванням, а також потребам держави та суспільства); результативність (відповідність результатів навчання встановленим стандартам освіти); ефективність (прийнятні витрати для досягнення мети освіти). Підхід до оцінки якості освітніх послуг ЗВО через відповідність цілям вищої освіти і вимогам споживачів обумовлений наявністю відмінностей, які містяться у стандартах освіти та побажаннями роботодавців (стейкхолдерів) [1]. Адже характеристики підготовки фахівців у відповідності до вимог стандартів не в повній мірі відповідають реальним вимогам професійної практики, оскільки спостерігається перевага з боку теоретичних знань, а не практичних навичок. Таким чином, з позицій системного підходу підвищення ефективності діяльності закладу освіти неможливо здійснити без удосконалення якості освітніх послуг, яка в свою чергу ґрунтується на фактичних показниках та спрямована на підвищення ефективності діяльності закладу вищої освіти. Оцінка якості освітніх послуг складається з внутрішньої оцінки якості з точки зору умов організації освітнього процесу і зовнішньої оцінки якості з точки зору професійних знань, практичних навичок, які потребує роботодавець. Іншими словами, заходи з підвищення якості освітніх послуг будуть ефективними лише якщо будуть враховувати співвідношення фактичної оцінки якості і очікуваної оцінки, отриманої експертним шляхом. Тобто буде визначено, наскільки відповідають результати навчання очікуванням роботодавців (стейкхолдерів) та закладу вищої освіти.

Список використаних джерел

1. Линьова І. Забезпечення якості вищої освіти – стратегічний пріоритет розвитку системи освіти України. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія. 2013. № 40. С. 115–121.
2. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. Київ: Ленвіт, 2006. 35 с.