

Лариса Сергєєва,

доктор педагогічних наук, професор

ОСВІТНІ ПОСЛУГИ ЗАКЛАДІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ

Пріоритетними напрямками державної політики щодо розвитку освіти в аспекті її доступності є створення ринку освітніх послуг та його науково-методичного забезпечення. Реалізація зазначеного права чи принципу рівного доступу передбачає прозорість, наступність системи освіти всіх рівнів, гнучке врахування демографічних, соціальних, економічних змін. Принцип рівного доступу до якісної освіти буквально чи/та контекстно закріплено у нормах законодавства України

Проблема модернізації професійної освіти сьогодні полягає в тому, що поставлені цілі не забезпечуються працездатним механізмом їх реалізації. Ідеться про науку керування змістом, якістю й ефективністю освіти. Найважливішим завданням освітньої системи сьогодні є формування нового підходу, в якому виражено такі потреби: активна пізнавальна діяльність тих, кого навчають, партнерські стосунки між викладачами і тими, кого навчають, індивідуальний підхід до навчання — розкриття пізнавальних потенціалів особистості завдяки використанню резервів, закладених природою.

В умовах глобалізації бізнесу та постійної трансформації суспільства, що потребує швидкого оновлення знань, методологія логістики розширюється, з'являються її нові прояви. Проникнення логістики в нові сфери управління свідчить про логістизацію економіки для оптимізування суспільно-економічних взаємозв'язків.

Розкриття сутності поняття «якість», «якість освіти», «якість надання освітніх послуг» присвячені праці таких авторів, як: О. Локшини, Т. Лукіної, В. Лунячека, О. Ляшенка, С. Ніколаєнка, О. Овчарук, В. Олійника, Н. Селезньової, Л. Сергєєвої, Д. Татьянченко та ін. Питання якості надання освітніх послуг на основі вивчення попиту споживачів розкрито у працях

В. Андрущенко, В. Александрова, Б. Гершунського, Г. Дмитренка, В. Кременя, В. Олійника, З. Рябової, Л. Сергєєвої, Т. Сорочан та ін.

Якість освіти, як система достовірних знань про процеси освіти (управління, організації, зв'язки, проектування, програмування, переорганізації тощо), потребує введення логістики, як одного з найбільш успішних механізмів управління, що дають змогу синхронізувати діяльність елементів педагогічної системи освітньої установи і знизити ризик неефективного використання освітніх ресурсів.

Упродовж останніх десятиліть престижність професійної освіти в суспільстві поступово знижувалася через відсутність інвестицій у модернізацію; невідповідність між попитом і пропозицією, якістю підготовки кадрів і потребами ринку праці у професійних кваліфікаціях; недосконалість системи професійної орієнтації та кар'єрного консультування молоді і дорослих.

Кризові явища у професійній освіті посилюються глобальними проблемами та викликами сучасності: демографічний спад як в Україні, так і в усьому світі, сплеск робочої міграції, високі соціальні запити молоді щодо привабливості робочого місця, доступність здобуття освіти за кордоном, зростання впливу соціальних мереж на вибір фаху занять та стилю життя.

Упровадження ринкових відносин у систему освіти закладає передумови для розвитку маркетингової діяльності в цій сфері, потребує внесення до наукового аналізу ринку освіти поняття соціальної послуги у сфері освіти або освітньої послуги.

Освітні послуги в науковій літературі (зокрема, це праці В. Александрова, Ф. Котлер, Т. Оболенська, О. Панкрухін, Л. Сергєєва, К. Фокс та ін.) тлумачать як систему знань, інформації, умінь і навичок, які використовуються з метою задоволення потреб людини, суспільства і держави. У Законі України «Про освіту» (2017) зазначено, що освітня послуга — це комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання.

Освітні послуги є цілісною системою, яка спрямована на реалізацію місії закладу освіти й сприяє особистісному розвитку здобувачів освіти завдяки формуванню у них когнітивних, організаційно діяльнісних якостей їхньої особистості. У навчальному посібнику «Управління розвитком професійного навчального закладу: праксеологічні засади», автори наголошують, що освітні послуги відносяться до дорогих товарів, оскільки виробляються висококваліфікованою педагогічною (науково-педагогічною) працею. Поряд із застосуванням сучасного навчально-лабораторного устаткування, освітні послуги мають досить високу частку постійних витрат — оплату праці¹.

Освітня послуга — це продукт спільної праці викладачів та тих, хто навчається, який у процесі реалізації трансформується в робочу силу, якість якої залежить не тільки від сукупності отриманих послуг, а й від якості та кількості власної праці, витраченої у процесі споживання (І. Амеліна, 2013)².

Освітні послуги розглядаються як важливі та самобутні економічні блага, які створюються педагогічними працівниками. На їх виробництво витрачається жива праця працівників освіти і матеріальні ресурси, що поставляються з промисловості й інших галузей. Тому освітні послуги також мають вартість. У цій якості вони стають товаром і можуть виступати об'єктом ринкових відносин.

Освітні послуги належать до дорогих товарів, що зумовлено рядом обставин: по-перше, вони виробляються висококваліфікованою педагогічною працею із застосуванням сучасних навчально-лабораторних та інформаційно-комунікаційних ресурсів; по-друге, у них досить висока частка постійних витрат, особливо оплата праці (В. Александров, 2007)³.

Так, у розвинутих країнах майже 70 % загальної суми витрат у вищій освіті припадає на зарплату. Пояснюється це тим, що, незважаючи на збільшення кількості ресурсів, одним з головних факторів розвитку освіти, як і раніше, залишаються розумові здібності викладачів, їхній інтелект.

¹ Сергеева Л. М. Управління розвитком професійного навчального закладу: праксеологічні засади : навч. посіб. / Л. М. Сергеева, Т. О. Лукіна, Ю. С. Красильник [та ін.]. — Київ : Ліра-К, 2017. — 124 с.

² Амеліна І. В. Міжнародні економічні відносини. / І. В. Амеліна, Т. Л. Попова, С. В. Владимиров. Київ. 2013. — 256 с.

³ Александров В. Освітня послуга. /В. Александров. // Економіка України. — 2007. — №3. — С.53–60.

Спрямованість на перспективний розвиток сфери освітніх послуг передбачає формування специфічного ставлення до самих споживачів цих послуг як до активної частини процесу їх створення та подальшого надання. Формування конкурентної боротьби серед закладів освіти — характерне явище для сфери освітніх послуг. У наслідок цієї боротьби створюються стимули для розвитку системи професійної освіти в цілому; формується механізм відбору найбільш ефективних рішень; надаються можливості вільного вибору для всіх учасників економічних відносин. Згідно з ринковими законами, створюються умови для конкурентної боротьби між вузами за всіма напрямками їх діяльності. Здатність до конкурентної боротьби забезпечується рядом таких факторів (С. Мохначев, 2008)⁴: асортиментна політика пропонованих послуг; наявність освітньої послуги, що користується попитом; привабливі ціни; ефективні програми з реалізації послуги; додаткові послуги; рекламна діяльність.

Розглядаючи освітню послугу, що надається закладом освіти (далі — ЗО), як ринковий товар, маємо певні взаємини між установою та кінцевим споживачем. Однак існують відмінності у відносинах залежно від того, платними чи безкоштовними є послуги. Безкоштовна освіта характеризується наявністю посередника у вигляді держави між ЗО та здобувачем освіти. А в умовах платної освіти вибір того чи іншого ЗО зумовлений здебільшого ціною, а не якістю освіти. Тому однією з можливих оцінок може бути конкурентоспроможність. Під час вибору освітньої послуги необхідно розглянути її привабливість. Як критерій можна вибрати або показник внутрішньої корисності послуги, або оцінку споживчої цінності послуги (А. Голик, 2007)⁵.

Ринок освітніх послуг — це сфера обігу або система економічних відносин з приводу купівлі-продажу освітніх послуг. Для нього характерні три обов'язкові компоненти: покупець, продавець і товар. Кожен із них пов'язаний з категоріями попиту, пропозиції та ціни. За своєрідністю реалізованого товару

⁴ Мохначев С. А. Современные тенденции института управления развитием конкурентоспособности. / С.А. Мохначев. // Маркетинг в России и за рубежом. — 2008. — № 1 (63). — С. 67–71.

⁵ Голик А. Система внешних факторов конкурентоспособности университета. /А. Голик. // Высшее образование в России. — 2007. — № 7. — С. 131–135.

цей ринок безпосередньо належить до ринку послуг, але тісно пов'язаний і взаємодіє з іншими видами ринку: робочої сили, інформації, товарів тощо.

Вирішальну роль у забезпеченні якості освітніх послуг відіграють викладачі, які безпосередньо можуть відстежити реакцію споживчого ринку (здобувачів освіти), гнучко пристосовуватися до його запитів. Тому одним із важливих ресурсів забезпечення конкурентоспроможності освітніх послуг є підготовка і підвищення кваліфікації викладацького складу, представники якого є також своєрідними маркетологами, оскільки сприяють збагаченню взаємин із покупцями освітніх послуг.

Особливості технології надання освітніх послуг пов'язані з підвищенням їх конкурентної диференціації, яка відбувається здебільшого за ціновим фактором, що спричиняє цінову конкуренцію. Альтернативами їй можуть бути: наділення наявних освітніх послуг елементами новаторства (підвищення кваліфікації випускників через кожні п'ять років за зниженими цінами, безоплатне забезпечення підручниками через систему Інтернет тощо); укомплектованість навчального закладу висококваліфікованими викладачами, які постійно підвищують свій освітній рівень; створення сучасних аудиторій, матеріально-технічної бази; більш досконала організація процесу навчання (можливість самостійного вивчення матеріалу і контролю за допомогою комп'ютера в інтерактивному режимі, використання комп'ютерних баз даних, кейс-стаді, тренінг, робота в малих групах, дистанційні форми навчання за допомогою інформаційно-комунікаційні мереж).

Так, наприклад, ДНЗ «Одеський Центр професійно-технічної освіти» пропонує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації робітників із повним діапазоном кваліфікаційних розрядів та видачею свідоцтва державного зразка за 27 ліцензованими професіями, а також короткотермінові курси з вивчення новітніх технологій та найсучаснішого обладнання, навчання окремих видів робіт.

Окрім того, ДНЗ «Одеський центр професійно-технічної освіти» надає професійну освіту дітям з особливими потребами (зокрема, з порушеннями слуху) як в інклюзивних, так і в спеціальних групах, та забезпечує соціальний

захист таких дітей, їх професійну реабілітацію, зайнятість, адаптацію до суспільного життя (рис. 1).

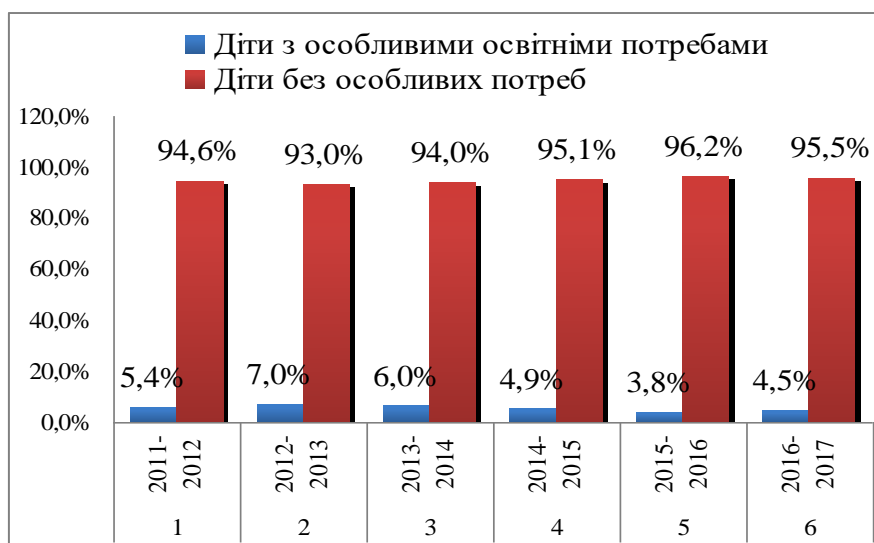


Рис. 1. Контингент учнів ДНЗ «Одеський центр професійно-технічної освіти» (2011–2017 рр.).

Учні з порушеннями слуху складають різнорідну групу (глухі від народження, оглухлі, зі зниженим слухом тощо), працюючи з якою важливо використовувати різні методи, прийоми й організаційні форми виховання і навчання; враховувати особливості всіх учнів і стежити за тим, аби вони отримували інформацію в повному обсязі. Забезпечення доступності освітнього середовища закладу професійної (професійно-технічної) освіти (далі — ЗП(ПТ)О) для учнів з порушеннями слуху покладено на досвідчених педагогів та майстрів виробничого навчання, перекладачів жестової мови. Створення необхідних умов також забезпечується необхідним обладнанням, зокрема мультимедійним і тощо, що надають можливість якісно надавати освітні послуги.

На якість, а отже і на конкурентоспроможність ЗП(ПТ)О негативно впливає збереження багатьох рис радянської освітньої системи, які все ще притаманні вітчизняній системі професійної освіти і навчання: зацікавленість переважної більшості директорів ЗП(ПТ)О у збереженні наявного становища; технологічна та інформаційно-просвітницька незабезпеченість переходу до європейських стандартів професійної освіти; звичка і готовність населення використовувати усталені схеми відносин між споживачами та виробниками

освітніх послуг (хабарі, знайомства тощо); неприйняття значною частиною викладацького складу ЗП(ПТ)О інноваційних методів і технологій у професійній освіті; не бажання системно підвищувати професійну й педагогічну кваліфікацію.

Створення цивілізованого ринку освітніх послуг в Україні та забезпечення конкурентоспроможності ЗП(ПТ)О потребує урахування впливу таких чинників: глобалізації; технологій; конкуренції.

Під час оцінювання якості освітніх послуг послуговуються критеріями, запропонованими І. Амеліною⁶ : доступність послуги, пов'язана з розташуванням ЗО поблизу місця проживання «покупця»; репутація закладу освіти; знання і досвід викладацького персоналу; надійність (належний рівень знань), безпека у навчанні (під час експериментів), культурний рівень викладацького персоналу (ввічливість, тактовність, увага); реакція на додаткові вимоги учнів, студентів, організацій-споживачів; рівень комунікації (функціонування електронних комунікаційних мереж, комунікабельність викладачів); естетика приміщень (зовнішній вигляд працівників, обладнання аудиторій).

Якість освітніх послуг є основою успішної діяльності освітніх закладів. Довгострокова ринкова успішність ЗП(ПТ)О із надання освітніх послуг залежить від своєчасного оновлення і нарощування їх ресурсного забезпечення. Це завдання стосується не тільки оперативного рівня управлінської діяльності керівництва ЗП(ПТ)О, а, насамперед, тактичних і стратегічних управлінських рішень. Розвиток сфери освітніх послуг створює можливості для формування сприятливих взаємин із споживачами освітніх послуг, сприяє закріпленню позитивного іміджу навчального закладу для залучення потенційних клієнтів.

Діана Лорільяр підкреслює, «...ми декілька років живемо у новому тисячолітті, але заледве наблизилися до мети — створення вчительської спільноти, здатної до впорядкування досвіду та неймовірно швидкого зростання. Куди б ми не поглянули, ми бачимо, що освіту потрібно вдосконалювати. Проблема якості є таким самим випробуванням, як і проблема

⁶ Амеліна І. В. Міжнародні економічні відносини. / І. В. Амеліна, Т. Л. Попова, С. В. Владимиров. Київ.— 2013. — 256 с.

масштабності. Невід’ємною складовою системи відкритої освіти неодмінно має стати відкрите викладання. Спільнота викладачів потребуватиме інструментарію та середовища побудови навчального процесу, які б дали змогу розвивати нові методи, доступні в межах цифрових технологій; вона повинна буде використовувати доступні освітні ресурси та поширювати якісну освіту» (Д. Лорільяр, 2008) ⁷.

Освітня послуга, як обсяг освітньої та наукової інформації, що трансформується в процесі навчання в певну суму знань для задоволення потреб фізичних та юридичних осіб у загальноосвітній, професійно-кваліфікаційній підготовці, перепідготовці, навчанні впродовж усього життя, характеризується такими особливостями, як: невідчутністю, невіддільністю від закладу освіти, непостійністю якості, недовговічністю, відсутністю права на володіння нею тощо. У концептуальних засадах реформування професійної освіти України «Сучасна професійна освіта» (2017) ⁸ робиться наголос на зміну ідеології змін у сфері професійної освіти і навчання, наголошується на тому, що вона має визначити консолідовану мету, завдання, шляхи розвитку та ключові компоненти.

Так, у розділі III «Якість професійної освіти» розкриваються основні концепти, а саме:

3.1. Формування змісту професійної освіти на компетентнісній основі відповідно до потреб економіки, професійних стандартів, вимог Національної рамки кваліфікацій; упровадження внутрішньої та зовнішньої систем забезпечення якості освіти.

3.2. Модернізація освітнього середовища, що забезпечує інноваційність, доступність, прозорість, гнучкість і відкритість освітнього процесу для здобуття професійних кваліфікацій різними категоріями населення із урахуванням гендерної рівності.

⁷ Opening up education: the collective advancement of education through open technology, open Content, and open knowledge / edited by Tori Liyoshi and M.S. Vijay Kumar. MIT Press. 2008. — P. 256.

⁸ Концептуальні засади реформування професійної освіти України «Сучасна професійна освіта» – Електронний документ. — Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/news/suchasna-profesijna-osvita-yaka-stane-ivesticiyeyu-v-osobistist-u-mon-predstavili-viziyu-reformi-ptu> (дата звернення 23.02.2019)

3.3. Створення різномірної якісної системи підготовки педагогів професійної освіти, залучення до освітнього процесу висококваліфікованих працівників виробництва чи сфери послуг, запровадження мотиваційних механізмів стимулювання професійного розвитку педагогічного персоналу.

Велика увага приділяється формуванню єдиного простору професійної освіти і навчання для забезпечення мобільності освітнього процесу, можливості вибору власної освітньої траєкторії, використання варіативних форм навчання шляхом інтеграції освітніх процесів та освітніх програм у закладах освіти, незалежно від організаційно-правової форми та власності, формується єдиний освітній простір сфери професійної освіти та ринку праці.

Єдиний освітній простір — можливість безперервного здобування професійних кваліфікацій упродовж життя, поєднання навчання на виробництві, у закладах професійної та вищої освіти всіх типів та форм підпорядкування, визнання професійних кваліфікацій. Ось чому складниками якісної професійної освіти є: вмотивований здобувач кваліфікацій; зміст освіти, що базується на професійних стандартах; сучасне освітнє середовище; інноваційний педагог; освітній процес, зорієнтований на результати навчання; визнання результатів навчання центрами оцінювання кваліфікацій.

Сучасне освітнє середовище — матеріально-технологічне, соціальне й фізично-просторове оточення (доступне, інноваційне, бізнес-орієнтоване, відкрите, інклюзивне, ціннісно спрямоване, розвивальне, мотивувальне), програми, технології й засоби навчання, розумний дизайн, що сприяють набуттю особою компетентностей професійної освіти впродовж життя.

Забезпечується перехід до системного запровадження ІКТ в усі види освітньої діяльності, створення онлайн-платформ із навчальними й методичними матеріалами для здобувачів освіти і педагогів, використання електронних підручників, контент-бібліотек, смарт-комплексів, нових ІТ-технологій, мультимедійних засобів навчання, соціальних професійних мереж. Створюються високотехнологічні навчально-практичні центри й лабораторії, започатковуються в освітньому процесі стартапи, симуляційні центри, освітньо-виробничі кластери.

Стимулюється інклюзивна професійна освіта та забезпечуються принципи гендерної рівності у процесі здобуття професійних кваліфікацій. Для здобувачів освіти із особливими потребами створюються відповідні умови, розробляються спеціальні освітні програми, проводяться корекційно-реабілітаційні заходи, забезпечується відповідний психолого-педагогічний супровід.

Опитування педагогічних працівників ЗПО показало, що покращенню якості освітніх послуг має сприяти комплекс мір, зокрема, перегляд нині діючих Державних стандартів професійно-технічної освіти відповідно до вимог професійних компетентностей з професій; оновлення навчально-матеріальної та матеріально-технічної бази; підвищення рівня професійної компетентності педагогічних працівників (рис. 2).

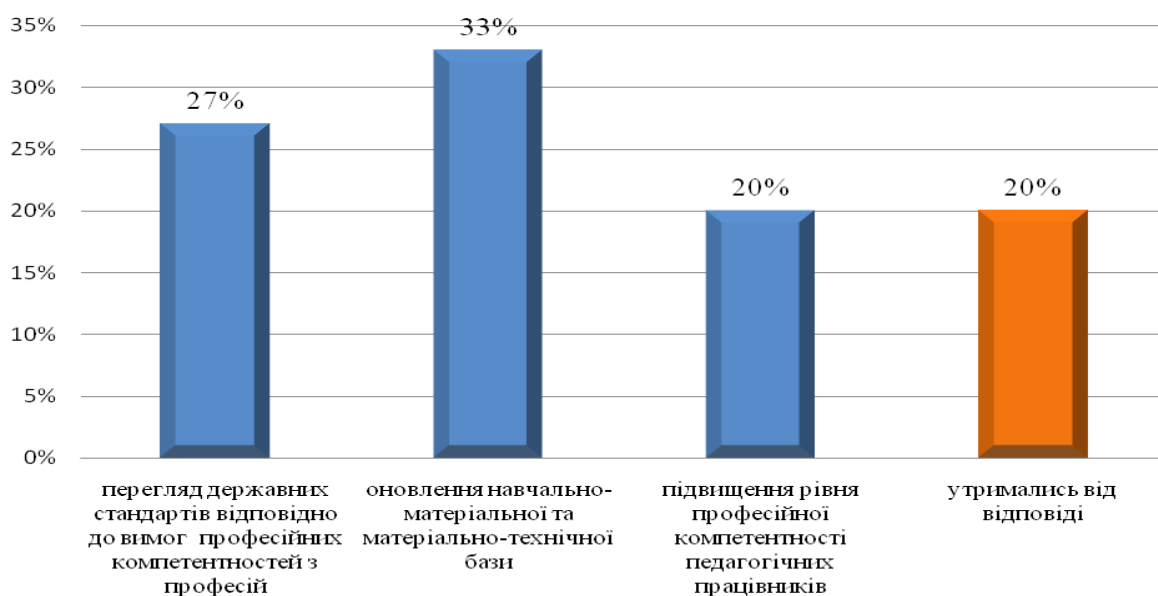


Рис. 2. Результати опитування педагогічних працівників ЗП(ПТ)О

Для педагогічної теорії і практики важливо віднайти такий механізм реформування (перетворення, змінювання, модернізації, оновлення) освітніх систем, який одночасно є їх природним розвитком (саморозвитком), забезпечуючи досягнення наперед визначених цілей обраним способом упродовж визначеного періоду. Теорія і практика освітнього менеджменту в сучасних умовах модернізації управління розвитком ЗО перетворилася на рушійну силу освітнього процесу, стала фактором якості вітчизняної професійної освіти в період її входження в єдиний європейський та світовий простір.

Передумовою ефективного функціонування закладу професійної освіти, в умовах суспільної та економічної турбулентності є його постійний інституційний розвиток, що базується на професійному розвитку керівних та педагогічних кадрів закладу освіти, його організаційному розвитку як відкритої соціальної системи. Освітні інституції існують у вигляді закладів, установ освіти, їх підрозділів (частин) чи їх об'єднань.

ЗП(ПТ)О, як інституційне освітнє середовище, розбудовується з освітніх ресурсів — матеріальних та соціальних цінностей, які належать суб'єктам освітньої діяльності й які вони спрямовують (інвестують) в освітній процес. Сміслове значення поняття «інституція» — це «установа, заклад або частина, підрозділ установи, закладу».

Головними викликами, що впливають на визначення змісту управління розвитком, є: успішність здобувачів освіти у навчанні й готовність до продовження освіти; збереження здоров'я і готовність до здорового способу життя; соціальна адаптація та позитивна взаємодія з навколишнім середовищем; створення соціокультурного освітнього середовища для ймовірного перебігу процесу формування у школярів громадянськості і патріотизму, людського й особистісного гідності і культури міжнаціональних відносин; забезпечення життєдіяльності педагогічних кадрів.

Проектування інституційного освітнього середовища уявляємо як аналіз (діагностику) і створення освітніх ситуацій, в яких вибудовуються якісні зв'язки між суб'єктами середовища (соціальними партнерами, залучення роботодавців у процес підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації кадрів, оновлення навчально-матеріальної бази та змісту професійної освіти, **якості надання освітніх послуг**, забезпечення конкурентоспроможності ЗП(ПТ)О на регіональному ринку праці тощо).

Отже, забезпечення якості надання освітніх послуг в закладі освіти на сьогодні є найактуальнішим питанням. Це пов'язано із тим, що умови, в яких функціонують та розвиваються заклади освіти — це непрості умови ринкових відносин, в яких кожний заклад повинен зайняти певне місце на ринку освітніх послуг. Розвиток закладу освіти за таких умов відбувається через

конкурентоспроможність і успішне позиціонування на ринку освітніх послуг. У свою чергу забезпечити конкурентоспроможність ЗП(ПТ)О може організаційний механізм управління розвитком, під яким розуміємо сукупність структур, форм, методів, правил і процедур, що регламентують ухвалення рішень щодо розроблення й реалізації управлінських впливів, за допомогою яких здійснюється узгодження інтересів суб'єктів відносин в управлінні розвитком ЗП(ПТ)О.

Література

1. Сергеева Л. М. Управління розвитком професійного навчального закладу: праксеологічні засади : навч. посіб. / Л. М. Сергеева, Т. О. Лукіна, Ю. С. Красильник [та ін.]. — Київ : Ліра-К, 2017. — 124 с.
2. Амеліна І. В. Міжнародні економічні відносини. / І. В. Амеліна, Т. Л. Попова, С. В. Владимиров. Київ. 2013. — 256 с.
3. Александров В. Освітня послуга. /В. Александров. // Економіка України. — 2007. — №3. — С.53–60.
4. Мохначев С. А. Современные тенденции института управления развитием конкурентоспособности. / С.А. Мохначев. // Маркетинг в России и за рубежом. — 2008. —№ 1 (63). — С. 67–71.
5. Голик А. Система внешних факторов конкурентоспособности университета. /А. Голик. // Высшее образование в России. — 2007. — № 7. — С. 131–135.
6. Амеліна І. В. Міжнародні економічні відносини. / І. В. Амеліна, Т. Л. Попова, С. В. Владимиров. Київ.— 2013. — 256 с.
7. Opening up education: the collective advancement of education through open technology, open Content, and open knowledge / edited by Tori Liyoshi and M.S. Vijay Kumar. MIT Press. 2008. — P. 256.
8. Концептуальні засади реформування професійної освіти України «Сучасна професійна освіта» — Електронний документ. — Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/news/suchasna-profesijna-osvita-yaka-stane-investiciyeyu-v-osobistist-u-mon-predstavili-viziyu-reformi-pto> (дата звернення 23.02.2019).