

УДК 378.14

**Зоя РЯБОВА,**

ORCIDiD: 0000-0001-9373-7121

доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри педагогіки, управління та адміністрування ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» Національної академії педагогічних наук України, м. Київ, Україна

## **КВАЛІМЕТРИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

**Анотація.** Якість надання освітніх послуг є обов'язковим критерієм інтеграції національної системи освіти у міжнародний освітній простір. Кожний заклад освіти має позиціонувати себе на ринку освітніх послуг шляхом підвищення якості освіти і формування у споживачів уміння самостійно здобувати знання впродовж життя. Саме це забезпечить становлення освіти як соціальної цінності. У статті розглядається рівень дослідженості проблеми кваліметричного підходу до оцінювання якості надання освітніх послуг в закладах освіти. Зазначається певна вивченість питання, подаються прізвища науковців, які розкривали сутність понять «якість», «якість освіти», «якість надання освітніх послуг», маркетингові аспекти зазначених понять. Наголошується на недостатній розробленості досліджуваної проблеми і необхідності створення стандарту забезпечення якості освіти через побудову кваліметричної моделі для її вимірювання.

В основній частині статті йдеться про модель, моделювання та технологію його застосування. Розкривається сутність моделювання якості надання освітніх послуг в закладі освіти, приводиться структура дидактичної основи освітнього процесу. У роботі подається порівняльна характеристика процесів моделювання і проектування. Зазначається, що модель будується на основі минулих подій. А проект складається на майбутнє. Проте ці поняття взаємопроникливі і при порівнянні відбувається їх змістове «вкладення». Тому при використанні кваліметричного підходу для побудови відповідного інструментарію застосовується моделювання, яке вважається складовою проектувального процесу, оскільки забезпечує подальший розвиток вимірюваного об'єкту. Особлива увага в статті приділяється маркетинговому управлінню, побудові його кваліметричного інструментарію для вимірювання якості надання освітніх послуг. Зазначається, що застосування кваліметричного підходу до оцінювання якості надання освітніх послуг забезпечить підвищення рівня навченості здобувачів освіти.

---

**Ключові слова:** кваліметричний підхід, оцінювання якості освіти, освітні послуги, моделювання, проектування, маркетингове управління, кваліметричний інструментарій, якість надання освітніх послуг.

**Вступ.** 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 має зайняти певне місце на ринку освітніх послуг. Розвиток закладу освіти в таких умовах відбувається через конкурентоспроможність і успішне позиціонування на ринку. Пріоритетним завданням в таких умовах стає формування у споживачів потреби в неперервності освіти, в постійному споживанні освітніх послуг для забезпечення навчання впродовж життя. Саме такий аспект має соціальне значення, бо саме це сприятиме розвитку суспільства взагалі й кожної особистості, зокрема, що забезпечить становлення освіти як соціальної цінності.

**Вихідні передумови.** Питання якості надання освітніх послуг на основі вивчення попиту споживачів розкрито у працях В. Александрова [2], Г. Єльнікової [1], В. Олійника [4], З. Рябової [5], Л. Сергєєвої [6] та ін.

Розкриття сутності поняття «якість», «якість освіти», «якість надання освітніх послуг» присвячені праці таких авторів, як: С. Воровщиков, В. Лунячек, Котлер [3], В. Олійник [4], Л. Сергєєвої [6], О. Суббето, Д. Татьянченко та ін. Маркетингові аспекти забезпечення якості надання освітніх послуг відображені в публікаціях Б. Братаніча, М. Лукашенко, Г. Міщенко, Є. Оболенської, О. Панкрухіна, З. Рябової [5], Л. Сергєєвої [6], Т. Сорочан, Г. Федорова, Н. Шарай та ін. Проте питання оцінювання якості надання освітніх послуг з позицій кваліметричного підходу досліджено недостатньо. Тому **цілями** статті є визначення рівня забезпечення якості освіти у закладі освіти й створення її стандарту шляхом побудови відповідної кваліметричної моделі для її вимірювання.

---

**Виклад основного матеріалу.** Модель (від лат. *modulus* – міра, аналог, зразок) – це опис об’єкта дослідження (предмета, явища або процесу) будь-якою формалізованою мовою, що складений із метою вивчення його властивостей. Модель може бути представлена у вигляді схеми, структури, знакової системи, відображення, макета, зображення та ін. Вважається, що модель – це копія оригіналу (об’єкта дослідження) для його пізнання та визначення умов і особливостей у використанні в повсякденному житті.

Характеристика моделювання та технологія його застосування під час проведення наукових (зокрема маркетингово-моніторингових) досліджень розкрито в роботах А. Большукіної, Т. Борової, О. Дахіна, Л. Лузан, В. Маслова, В. Пікельної, Г. Полякової, О. Почуєвої, Г. Тимошко та ін. Кваліметричний підхід у педагогіці взагалі й під час організації та проведення моніторингових досліджень, зокрема, розкрито у роботах О. Ануфрієвої, Г. Дмитренка, Г. Єльнікової [1], О. Єльнікової, В. Камишина, В. Олійника [4], В. Приходька, З. Рябової [5] та ін.

На підставі аналізу наукових джерел можна дійти висновку, що модель є спрощеним аналогом об’єкта дослідження, відтворенням його властивостей в ідеальному вигляді [5]. Це штучно створена копія об’єкта дослідження у вигляді схеми, фізичних конструкцій, знакових форм або формул, що відображає у простому вигляді його структуру, властивості та взаємозв’язки [1].

Розкриємо сутність моделювання процесу забезпечення якості надання освітніх послуг в закладі освіти, використовуючи кваліметричний підхід, який реалізується через факторно-критеріальне моделювання та проведення відповідних маркетингово-моніторингових процедур.

Загально визнаними етапами моделювання є: постановка завдання; побудова моделі; перевірка розробленої моделі на достовірність

експериментального випробування моделі (застосування); оновлення моделі; постановка мети розв'язання педагогічної проблеми за допомогою моделі. вичленовування основних компонентів педагогічної системи, переведення їх на абстрактну мову (символіку); вибір способів зображення моделі та її побудова.

У педагогіці моделюють зміст освіти, навчальну й педагогічну діяльність, механізми вимірювання результатів. У зв'язку з цим, виділяють модель навчання, що складає дидактичну основу моделі (рис. 1).

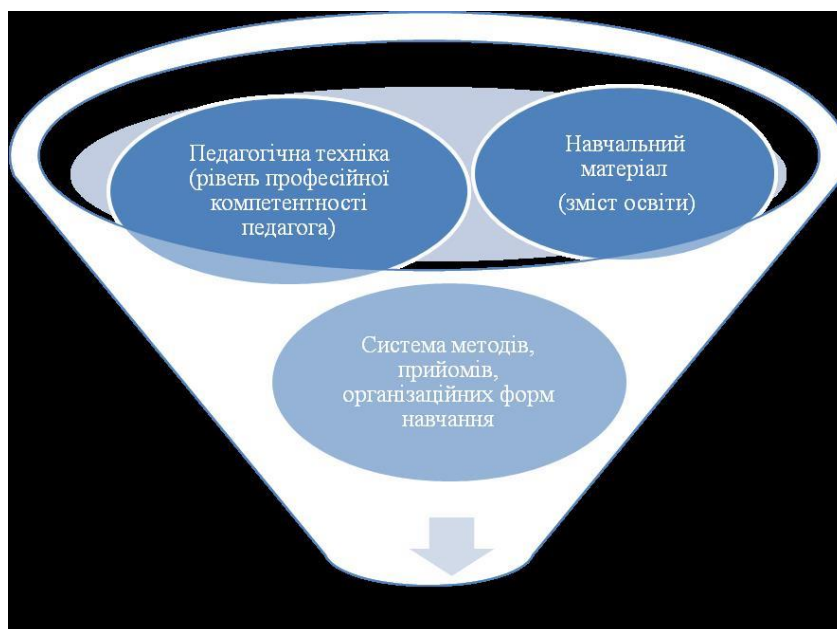


Рис. 1. Дидактична основа освітнього процесу

Змістовно розкриваючи сутність освітньої моделі, акцентуємо, що вона є логічною системою відповідних елементів, які включають цілі, зміст освіти, проектування педагогічної технології та технології управління навчальним процесом, навчальних планів і програм. Завданням цієї моделі є допомога у побудові освітніх програм і навчальних планів, різних способів організації навчання, управління освітнім процесом, визначення критеріїв видів і способів контролю, оцінювання тощо.

Разом із педагогічним моделюванням у науковій літературі

розглядається педагогічне проектування, під яким розуміють створення моделей запланованих (майбутніх) процесів, явищ тощо. На основі аналізу наукових праць ми дійшли висновку, що проектування – це цілеспрямована науково-практична діяльність щодо вирішення проблем через передбачення, задум, складання плану та застосування в умовах, близьких до реальних. До складу проекту входять конкретні моделі або модулі. Певний порядок побудови проекту є проектуванням.

Компонентами педагогічного проектування є мета, об'єкт, суб'єкт, засоби, методи здійснення та його результат. Результатом освітнього проектування є створення проекту інноваційної моделі освітньої системи. Аналізуючи поняття педагогічного моделювання та проектування, ми побачили, що деякі вчені (О. Дахін, О. Мойсєєв), розглядають проектування як синонім моделювання. Однак, уявляючи проектування як спеціально організовану людську діяльність, можна виокремити моделювання як його частину. Отже, при зіставленні зазначених термінів відбувається їх змістове «вкладення». Проект, як система, є підсистемою моделі та навпаки: саме проектування може складатися з часткових моделей.

Таким чином, моделювання та проектування не можна розглядати як синоніми. Головною відмінною особливістю моделювання є те, що здійснюючи його, використовуються дані, отримані у минулому досвіді з метою його переосмислення, а проектування спрямоване на створення образу бажаної майбутньої педагогічної системи (системи управління) з використанням показників і умов, що є принципово новими.

Усе вищезазначене дає підставу для визначення, що педагогічне моделювання органічно пов'язане з педагогічним проектуванням і складає його частку. Тому, забезпечуючи якість освіти, в закладі розробляються й ефективно використовуються як проекти, так і моделі, хоча необхідно

ствердити, що, головним чином, застосовується педагогічне проектування. Це підтверджується тим, що моделі якості освіти у закладі освіти спрямовані на забезпечення майбутнього результату діяльності освітньої системи. Вони використовуються як механізм зворотного зв'язку та спосіб коректування відхилень від запланованих результатів.

У створенні моделі як ідеального образу об'єкта дослідження використовуються показники діяльності системи, що були отримані у минулому. Процес створення моделі забезпечення якості освіти в закладі є створенням моделі ідеального стану управління розвитком освітнього процесу через розвиток навчальної діяльності здобувачів освіти, показників їх навченості та рівня компетентності. У цій моделі відображається стандарт випускника закладу освіти (сукупність сформованих компетентностей), механізм зворотного зв'язку та засоби встановлення і розв'язання проблем, які заважають досягти запрограмованого результату [5].

Механізмом забезпечення якості надання освітніх послуг в закладі є використання відповідної кваліметричної моделі, яка ґрунтується на маркетингово-моніторингових дослідженнях. Розглянемо такі ключові дефініції, як «освітні послуги»; «освітня програма»; «маркетинг освітніх послуг»; «маркетингове управління»; «технологія маркетингового управління»; «якість надання освітніх послуг»; «моніторинговий супровід якості надання освітніх послуг».

*Освітні послуги* в науковій літературі (зокрема, це праці В. Александрова, Ф. Котлера, Т. Оболенської, О. Панкрухіна, Л. Сергєєвої, 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» 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. Поряд із застосуванням сучасного навчально-лабораторного устаткування, освітні послуги мають досить високу частку постійних витрат — оплату праці [6].

Спираючись на роботи науковців, можна стверджувати, що заклади освіти надають комплекс освітніх послуг, який називають *освітньою програмою*, що одночасно є і продуктом закладу освіти. Освітня програма – це єдиний комплекс освітніх компонентів (предметів вивчення, дисциплін, індивідуальних завдань, контрольних заходів тощо), спланованих і організованих для досягнення визначених результатів навчання (Закон України «Про освіту»).

Освітня програма як комплекс освітніх послуг розробляється закладом освіти з метою задоволення освітніх потреб певної цільової аудиторії. Наслідком реалізації такої освітньої програми є досягнення певного соціального ефекту: зміна освітнього чи професійного рівня людини. Саме з таким освітнім продуктом й виходить на ринок заклад освіти. На формування продукту закладу освіти (освітньої програми) великий вплив мають маркетингові складові: попит, обмін, маркетингове середовище, що створюють основу маркетингової стратегії закладу освіти. Для створення освітньої програми необхідно провести певні маркетингові дослідження щодо визначення викликів на ринку освітніх послуг (точніше здійснити маркетинг освітніх послуг).

*Маркетинг освітніх послуг* використовує певний набір інструментарію, що називається маркетинг-мікс: людські ресурси, освітні

програми, ціноутворення, місце (доставка послуги), просування послуги (реклама, PR-компанії, адресні звернення, заходи тощо), процеси, обладнання. Зазначений процес є складовою маркетингового управління закладом освіти.

*Маркетингове управління в освіті* ми розуміємо як соціальну технологію, сутність якої полягає у вивченні та формуванні освітніх потреб споживачів, їхнього задоволення на основі надання освітніх послуг з метою розвитку особистості споживача, піднесенні освіти як соціальної цінності та розроблення стратегії розвитку освіти. Освітня діяльність здійснюється закладами освіти, тому зазначаємо, що маркетингове управління закладом освіти — це складний вид управлінської діяльності, який зорієнтовано на організацію цілеспрямованих впливів керівної підсистеми (суб'єкта управління) на керовану (суб'єкт керованої діяльності), через організацію спільної діяльності суб'єктів освітнього процесу, на основі виокремлення, задоволення та формування їхніх освітніх потреб для визначення пріоритетних напрямів розвитку закладу [5].

Маркетингове управління закладом освіти визначається як ринкова система управління, що має підпорядкування законам класичного управління соціально-педагогічними системами. Вона включає такі *маркетингово-зорієнтовані управлінські функції*: інформаційно-аналітична (сегментація та дослідження цільових ринків); позиціонування (для залучення цільової аудиторії); стратегічного планування (SWOT-аналіз; PEST-аналіз; SMART-аналіз для визначення перспективних змін у змісті освітніх послуг та в позиціонуванні закладу освіти); реалізації (розроблення, втілення в життя та постійного регулювання змісту освітніх послуг за допомогою маркетингового інструментарію — маркетинг-мікс); контролю (для визначення якості результатів надання освітніх послуг з



поточним регулюванням / або ступеня досягнення мети діяльності навчального закладу — певної його конкуренто-спроможності на ринках праці й освітніх послуг). Перелічені функції утворюють певний управлінський цикл, який визначає сутність маркетингового управління закладом освіти.

Розкриємо сутність технології здійснення маркетингового управління закладом освіти. *Технологія* (від грец. *τεχνολογια*, що походить від грец. *τεχνολογος*; грец. *Τεχνη* — майстерність, техніка; грец. *λογος* — передавати) – слово грецького походження, що в оригінальному перекладі означає «знання про майстерність». Майстерність має інтуїтивний характер, а технологія ґрунтується на закономірностях наукових знань. Ці знання є системними і створюють уявлення про цілісність дій щодо вироблення певного продукту. Запровадження нових освітніх технологій у заклади освіти, за твердженням В. Олійника, необхідно для підвищення якості надання освітніх послуг і формуванню їх конкурентоспроможності. Науковець зазначає, що для успішного впровадження потрібно визначити умови й етапи цього процесу [4].

Технологію використання маркетингового управління в освіті (рис. 2) визначаємо як поетапну діяльність з відповідними управлінськими



Рис. 2. Цикл маркетингового управління закладом освіти

впливами, яка представлена у формі збирання, обробки й аналізу інформації щодо вивчення ринку і динаміки споживчого попиту та можливостей закладу освіти через проведення маркетингових досліджень з використанням специфічного інструментарію «маркетинг-мікс». Крім того, для успішності реалізації технології необхідно враховувати певні умови та здійснити певні кроки.

Тобто, технологія маркетингового управління в освіті має такі стадії:

- дослідження факторів зовнішнього впливу на життєдіяльність навчального закладу;
- дослідження факторів внутрішнього впливу (ресурсів) навчального закладу;
- вивчення та проведення аналізу ринку освітніх послуг і ринку праці;
- формулювання місії діяльності навчального закладу з урахуванням вимог ринку в організації освітнього процесу;
- розроблення стратегії діяльності навчального закладу;
- розроблення комплексу освітніх послуг з урізноманітненням їх форм та видів;
- забезпечення якості надання освітніх послуг навчальним закладом;
- забезпечення переваги свого навчального закладу в умовах конкуренції.

Саме перелічені стадії дають змогу уявити процесуальну характеристику маркетингового управління закладом освіти та поетапного досягнення результату цієї діяльності.

*Якість надання освітніх послуг* ми розуміємо як ступінь відповідності результатів освітнього процесу у закладі замовленню держави (відповідність стандарту), запитам суспільства (регіональні освітні потреби) та потребам особистості (освітні потреби споживача

послуг, що надає заклад освіти). Разом із тим, для забезпечення якості надання освітніх послуг закладом освіти, формуванню його конкурентоспроможності й піднесенню освіти як соціальної цінності слід розв'язати певну низку завдань. А саме: створення системи вивчення, формування й задоволення освітніх потреб, як наявних, так й потенційних споживачів освітніх послуг закладу; запровадження маркетингової стратегії діяльності закладу й маркетингового управління; використання механізмів позиціонування закладу на ринку освітніх послуг (як традиційного – очного, так й інноваційного – Інтернет-позиціонування).

Розв'язання цих завдань сприятиме забезпеченню якості надання освітніх послуг закладом, що забезпечить успішність його позиціонування на ринку освітніх послуг [5].

Розглянемо певні аспекти моніторингового супроводу якості надання освітніх послуг. Під моніторингом розуміємо комплекс процедур для спостереження, поточного оцінювання перетворень керованого об'єкта й спрямування цих перетворень на досягнення заданих параметрів розвитку об'єкта (наприклад, стандарту) [1].

За Г. Єльніковою, сутність концепції моніторингу полягає в синхронності процесів спостереження, вимірювання, вироблення на цій основі нових знань про стан об'єкта з подальшим моделюванням, прогнозуванням та прийняттям відповідного управлінського рішення. Таким чином, моніторинг функціонально пов'язаний з усіма етапами управління, утворюючи з ними замкнений цикл регулювання. «Виходом» моніторингових процедур є база показників нового, більш високого рівня організації керованого об'єкта.

Особливістю моніторингу є те, що в процесі його здійснення інформаційну систему управління неможливо відділити від системи ухвалення рішення [1].

---

Зазначене вище є сутністю моніторингу якості освіти в закладі освіти, в основу якого покладено кваліметричний підхід, що реалізується через факторно-критеріальне моделювання. В управлінській діяльності факторно-критеріальне моделювання використовується для оцінювання рівня розвитку стану будь-якого об'єкта управління. Таким об'єктом може виступати навчальна діяльність студента. Зазначену технологію для використання в освіті запропоновано Г. Дмитренком, реалізовано у дослідженнях О. Ануфрієвої, В. Олійника, адаптовано до управління освітніми процесами науковою школою Г. Єльнікової.

Сутність її полягає в тому, що у факторно-критеріальному моделюванні реалізується один із найголовніших принципів кваліметричного підходу: урахування взаємозв'язку між складними та простими властивостями об'єкта через створення відповідної моделі бажаного стану об'єкта управління (якість), через декомпозицію властивостей об'єкта (від англ. decomposition — розкладання), що відбувається завдяки виділенню основних параметрів його розвитку (властивості 1-го порядку), факторів (складних властивостей 2-го порядку) та критеріїв вияву факторів (простих властивостей 3-го порядку). Іншими словами, відбувається створення нормативної моделі (еталону), за допомогою якої оцінюється стан розвитку об'єкта управління та відбувається його спрямування на розвиток. Таким чином, створюється інструментарій оцінювання стану об'єкта, що називається факторно-критеріальною моделлю, або нормою-зразком, або кваліметричним еталоном (стандартом). Він дає можливість у кількісному вияві відобразити ступінь досягнення об'єктом управління визначеного стану [1].

Наприклад, об'єктом управління під час забезпечення якості надання освітніх послуг у закладі є навчальна діяльність здобувача освіти. Для

встановлення її рівня здійснюється факторно-критеріальне моделювання, унаслідок якого створюється модель (стандарт) навчальної діяльності, якій в ідеалі має відповідати рівень розвитку навчальної діяльності кожного здобувача освіти. Використовують факторно-критеріальну (кваліметричну) модель навчальної діяльності здобувача освіти таким чином: відбувається порівняння цієї моделі з реальним станом рівня навчальної діяльності і на цій основі виробляються оціночні судження (кількісний опис якості об'єкта). Здобуті оціночні судження (кількісні показники) виконують функцію зворотного зв'язку між станом розвитку навчальної діяльності здобувача освіти та педагогічними впливами педагога. Дані, які отримує педагог, дають йому можливість ретельніше планувати свою діяльність та передбачати її наслідки. Повторні зрізи можуть вказати на ефективність застосованих заходів і допомогти відстежити динаміку розвитку навчальної діяльності як кожного здобувача освіти, так і навчальної групи взагалі, а також з'ясувати причини відставання деяких здобувачів освіти та провести вчасні коригування їхньої навчальної діяльності. Для полегшення опрацювання отриманих показників використовують табличний редактор Excel. Кваліметрична модель навчальної діяльності здобувачів освіти оформлюється у відповідну таблицю, яка створюється в Excel. Отримані показники автоматично заносяться в цю таблицю, на їх основі будуються відповідні діаграми, за допомогою яких можна відстежити динаміку розвитку як окремих компонентів навчальної діяльності, так і цю діяльність в цілому.

Для оцінювання стану навчальної діяльності здобувачів освіти використовують метод експертної оцінки. Оцінювання здійснюється за визначенням рівня: високий рівень — виставляється 4 бали, достатній – 3, середній – 2, низький – 1 бал. Кожний експерт виставляє відповідний бал кожному критерію. За принципами кваліметрії оцінка виставляється в

частках одиниці, оскільки немає нічого більш цілого, ніж одиниця. Оцінка в частках одиниці знаходиться за таким правилом: наприклад, усього було 4 експерти, тому максимально вони могли поставити 16 балів. Суму, яку набрав здобувач освіти по кожному фактору, необхідно розділити на максимальну кількість балів, і ми знайдемо його оцінку в частці одиниці (табл. 1).

Таблиця 1

**Фрагмент експертної оцінки навчальної діяльності здобувача освіти**

№ Фактори	Експерт				Σ	Оцінка
	Викладачі	Куратор	Здобувач	Студенти		
1. Уміння визначати освітні потреби	3	2	3	4	12	0,75
2. Уміння виділяти пріоритети	3	3	3	2	11	0,7
3. Уміння зв'язувати навчальні дії з власними інтересами	3	2	2	2	9	0,56
Σ						0,67

Усього нами виділено 18 факторів, які мають вплив на стан навчальної діяльності. За кожним фактором виставляється оцінка та знаходиться результат. Потім отриманий результат поділяється на 18 (максимально по кожному фактору можна було отримати 1 бал).

Після аналізу отриманих результатів робляться висновки: до 0,5 — рівень розвитку навчальної діяльності не відповідає вимогам освітньої програми; 0,51–0,55 – початковий рівень розвитку навчальної діяльності здобувача освіти; 0,56–0,65 – середній рівень розвитку навчальної діяльності; 0,66–0,75 – достатній рівень розвитку навчальної діяльності; 0,76–1 – високий рівень розвитку навчальної діяльності.

Проте отримані висновки при одноразових вимірах не можуть використовуватися для вироблення уявлення про ступінь розвитку

навчальної діяльності здобувачів освіти. Необхідно проводити декілька вимірів й аналізувати їх динаміку і вже на цій основі ухвалювати певні управлінські рішення. Аналіз динаміки показників є сутнісною характеристикою моніторингу. При його проведенні формуються відповідні таблиці (табл. 2) та діаграми (рис. 1).

Таблиця 2

**Зведена таблиця часткової оцінки розвитку компонентів навчальної діяльності здобувача освіти**

Часткова оцінка факторів за семестрами _____ навчального року											
Навчальна група		ПІБ									
Фактор	Поточна Оцінка	Початок I семестру	Проміжне оцінювання		За I семестр	Початок II семестру	Проміжне Оцінювання			За II семестр	
			Тема 1	Тема 2			Тема 1	Тема 2	Тема 3		
1	0,16	0,15	0,16	0,14	0,16	0,14	0,17	0,18	0,15	0,11	
2	0,12	0,12	0,12	0,12	0,12	0,12	0,13	0,14	0,11	0,12	
3	0,13	0,14	0,14	0,15	0,15	0,14	0,13	0,14	0,12	0,15	
4	0,09	0,09	0,1	0,09	0,1	0,1	0,09	0,05	0,05	0,09	
5	0,03	0,004	0,03	0,03	0,04	0,05	0,04	0,03	0,05	0,05	
6	0,10	0,12	0,11	0,12	0,12	0,12	0,13	0,13	0,11	0,13	
7	0,63	0,62	0,66	0,65	0,69	0,67	0,69	0,67	0,59	0,65	
Σ											

За допомогою зазначених вище таблиць і діаграм відстежується динаміка змін (позитивні або негативні), що відбувається у процесі розвитку навчальної діяльності здобувачів освіти.

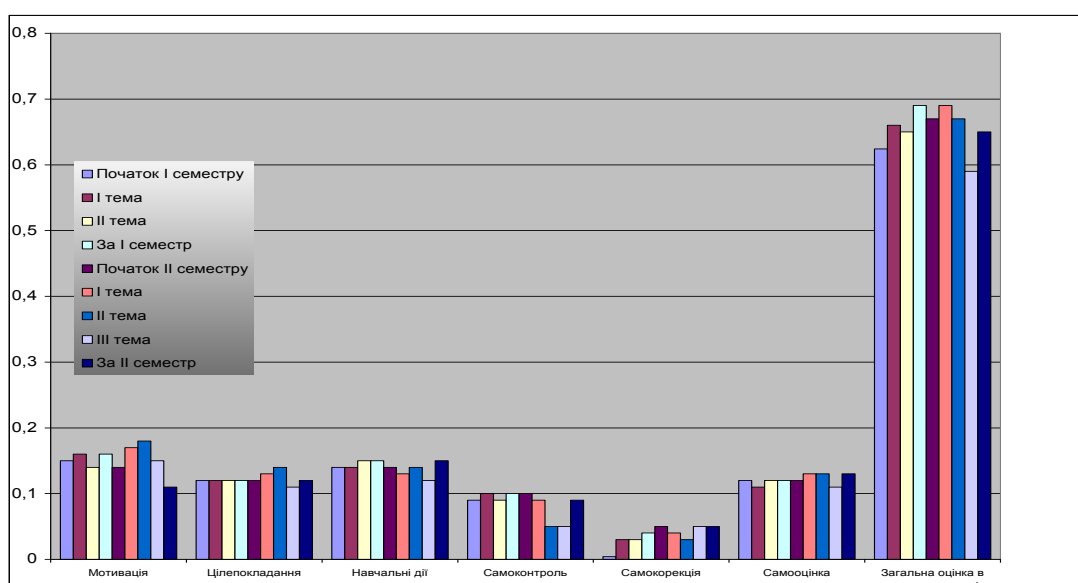


Рис. 1. Розвиток компонентів навчальної діяльності здобувача освіти

Після аналізу отриманих результатів робляться висновки, на підставі яких, у разі необхідності, проводиться коригування процесу формування як самої навчальної діяльності, так і окремих її складових, або створюються умови для самокорекції з боку здобувача освіти, що є необхідною складовою оволодіння прийомами самоорганізації. За допомогою проведення моніторингових процедур із використанням факторно-критеріального моделювання суто інформаційне навчання обов'язково поступиться мотиваційному, коли на першому плані свідоме формування навчальної діяльності з боку здобувачів освіти, а педагог, відстежуючи процес, тільки допомагає їм у кожній конкретній навчальній ситуації використовувати всі можливості та розвивати власні здібності, отримуючи впевненість у своїх діях. Також необхідно підкреслити, що тільки той, хто чітко уявляє мету свого навчання, буде творчо вчитися й активно опановувати зміст освіти, доповнюючи його особистісною складовою. Такий підхід допоможе здобувачеві певного освітнього рівня в навчальній діяльності не тільки виділити дію, а й відстежити процес її виконання, проконтролювати результат, відкоригувати його й оцінити. А це необхідна умова для формування високого рівня життєвої компетентності здобувачів освіти. Таким чином, як результат факторно-критеріального моделювання розробляється еталонна модель об'єкта управління. Під час її використання відбувається об'єктивне визначення ступеня досягнення здобувачами освіти бажаного (визначеного) стану (результату).

**Висновок.** Отже, можна стверджувати, що кваліметричний підхід під час маркетингово-моніторингового супроводу забезпечення якості надання освітніх послуг сприятиме обґрунтуванню сутності об'єкта управління та визначенню й практичному апробуванню умов його розвитку. А це, у свою чергу, визначить позитивну динаміку змін у діяльності закладу освіти взагалі та кожного суб'єкта освітнього процесу, зокрема, що забезпечить



якість надання освітніх послуг цим закладом. Саме зазначене уможливить отримання такого результату як успішне позиціонування закладу на ринку освітніх послуг через високий рівень професійної компетентності тих, хто навчає, та високий рівень навченості здобувачів освіти.

**Перспективи подальших досліджень** полягатимуть у розкритті технології поетапного маркетингово-моніторингового супроводу освітньої діяльності закладу освіти.

### **Використана література**

1. Адаптивне управління: міжгалузеві зв'язки, науково-прикладний аспект: [кол. монографія] / Г.В. Єльнікова, Т.А. Борова, З.В. Рябова [та ін.] ; за заг. і наук. ред. Г.В. Єльнікової. – Харків : Мачулін, 2017. – 440 с.
2. Александров В. Освітня послуга / В. Александров // Економіка України. – 2007. – № 3. – С. 53–60.
3. Котлер Ф. Стратегічний маркетинг для навчальних закладів / Ф. Котлер, К. Фокс ; пер. с англ. – Київ : УАМ, Вид. Хімджест, 2011. – 580 с.
4. Олійник В.В. Впровадження нових освітніх технологій у закладах післядипломної педагогічної освіти / В.В. Олійник // Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти: педагогічна майстерність, творчість, технології: зб. наук. пр. ; за заг. ред. Н.Г. Ничкало. – Харків : НТУ «ХП», 2007. – С. 432–438.
5. Рябова З.В. Наукові основи маркетингового управління в освіті : монографія / З.В. Рябова. – Київ : Пед. думка, 2013. – 268 с.
6. 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.

### **References**

1. Adaptivne upravlinnia: mizhhaluzevi zviazky, naukovo-prykladnyi aspekt: kol. monohrafiia / H.V. Yelnykova, T.A. Borova, Z.V. Riabova [ta in.] ; za zah. i nauk. red. H.V. Yelnykovoї. – Kharkiv : Machulin, 2017. – 440 s.
2. Aleksandrov V. Osvitnia posluha / V. Aleksandrov // Ekonomika Ukrainy. – 2007. – № 3. – S. 53–60.
3. Kotler F. Stratehichnyi marketynh dlia navchalnykh zakladiv / F. Kotler, K. Foks ; per. s anhl. – Kyiv : UAM, Vyd. Khimdzhest, 2011. – 580 s.
4. Oliinyk V.V. Vprovadzhennia novykh osvitnikh tekhnolohii u

zakladakh pisliadyplomnoi pedahohichnoi osvity / V.V. Oliinyk // Teoretychni ta metodychni zasady rozvytku pedahohichnoi osvity: pedahohichna maisternist, tvorchist, tekhnolohii: zb. nauk. pr. ; za zah. red. N. H. Nychkalo. – Kharkiv : NTU «KhPI», 2007. – S. 432–438.

5. Riabova Z.V. Naukovi osnovy marketynhovooho upravlinnia v osviti : monohrafiia / Z.V. Riabova. – Kyiv : Ped. dumka, 2013. – 268 s.

6. Serheieva L. M. Upravlinnia rozvytkom profesiinoho navchalnoho zakladu: prakseolohichni zasady : navch. posib. / L.M. Serheieva, T.O. Lukina, Yu.S. Krasylnyk [ta in.]. – Kyiv : Lira-K,

### **Зоя Викторовна Рябова**

доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой педагогики, управления и администрирования ГУВО «Университет менеджмента образования» Национальной академии педагогических наук Украины, г. Киев

## **КВАЛИМЕТРИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Аннотация.** Качество предоставления образовательных услуг является обязательным критерием интеграции национальной системы образования в международное образовательное пространство. Каждое учебное заведение должно позиционировать себя на рынке образовательных услуг путем повышения качества образования и формирования умения самостоятельно добывать знания в течение жизни. Именно это обеспечит становление образования как социальной ценности. В статье рассматривается уровень изученности проблемы квалиметрического подхода к оценке качества предоставления образовательных услуг в учебных заведениях. Отмечается определенная изученность вопроса, подаются фамилии ученых, раскрывающих сущность понятий «качество», «качество образования», «качество предоставления образовательных услуг», маркетинговые аспекты перечисленных понятий. Отмечается недостаточная разработанность исследуемой проблемы и необходимость создания стандарта качества образования путем построения квалиметрической модели для ее измерения. В основной части статьи речь идет о модели, моделировании и технологии его применения. Раскрывается сущность моделирования качества предоставления образовательных услуг в учреждении образования, приводится структура дидактической основы образовательного процесса. В работе дается сравнительная характеристика процессов моделирования и проектирования. Отмечается, что модель строится на основе прошедших событий. А проект разрабатывается на будущее. Однако эти понятия взаимопроникающие и при сравнении

происходит их содержательное «вложение». Поэтому при использовании квалиметрического подхода для построения соответствующего инструментария применяется моделирование, которое считается составляющей проектировочного процесса, поскольку обеспечивает дальнейшее развитие измеряемого объекта. Особое внимание в статье уделяется маркетинговому управлению и построению его квалиметрического инструментария для измерения качества предоставления образовательных услуг. Отмечается, что применение квалиметрического подхода к оценке качества предоставления образовательных услуг обеспечит повышение уровня обученности тех, кто получает образование.

**Ключевые слова:** квалиметрический подход, оценка качества образования, образовательные услуги, моделирование, проектирование, маркетинговое управление, квалиметрический инструментарий, качество предоставления образовательных услуг.

**Zoya V. Ryabova**

Dr. hab. of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Pedagogy, Management and Administration of the State Higher Educational Institution «University of Educational Management» of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine

## **QUALIMETRIC APPROACH TO EVALUATING THE QUALITY OF THE PROVISION OF EDUCATIONAL SERVICES**

**Abstract.** The quality of educational services is a mandatory measure for the integration of the national educational system into the international educational space. Each educational institution should bill itself in the market of educational services by improving the quality of education and forming the consumer ability to self-dependent lifelong learning. This will ensure the establishment of education as a social value.

The article examines the level of actual scientific researches and issues of qualimetric approach to the assessment of the quality of the providing educational services in educational institutions. Particular coverage of studies is noted, the names of scientists revealing the essence of the concepts of "quality", "quality of education", "quality of educational services", and marketing aspects of these concepts are presented. It is emphasized the lack of elaboration of the problem under study and the need to establish a standard for education quality assurance through the construction of a qualimetric model for its measuring.

The statement of basic materials is about model, modeling and technology of its application. The essence of modeling the quality of providing educational services is revealed for the educational institution, the structure of the didactic

---

basis is given for the educational process.

The paper presents a comparative characteristic of modeling and designing processes. The model is noted to be based on past events. And the project is drafted for the future. However these concepts are interpenetrative and its meaningful "attachment" occurs while comparing. Therefore, using the qualimetric approach for the construction of the appropriate tools the simulation considered a part of the design process is applied since it provides further development of the measured object. A special focus of the article is on the marketing management, the construction of its qualimetric tools for measuring the quality of the provided educational services.

The application of the qualimetric approach to the assessment of the quality of educational services is observed to increase the level of education of applicants for education.

**Key words:** qualimetric approach, education quality assessment, educational services, modeling, design, marketing management, qualimetric tools, quality of educational services.

*Стаття надійшла*

*до редакції:*

*22.11.2018 р.*

*До публікації:*

*30.11.2018 р.*

**Рецензент:**

доктор педагогічних наук, професор  
В.Е. Лунячек