

УДК 377.005(072)

DOI <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2019.71.24>

Денисова А. В.

МОНІТОРИНГ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ НА КУРСАХ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ ПРОФЕСІЙНОЇ (ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ) ОСВІТИ

Стаття присвячена актуальній проблемі забезпечення якості підвищення кваліфікації фахівців, досягнення конкурентних переваг та завоювання стійких позицій на ринку освітніх послуг. Визначено, що пріоритетними напрямками діяльності закладів післядипломної освіти є формування їхнього позитивного іміджу, здатність задовольняти попит і очікування замовників освітніх послуг.

Проведено аналіз джерельної бази дослідження щодо компонентів системи моніторингу задоволеності освітніми послугами об'єктів, суб'єктів моніторингу, комплексу моніторингових показників. Обґрунтовано доцільність методичного супроводу моніторингу й оцінювання рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг у процесі підвищення кваліфікації фахівців у галузі П(ПТ)О.

З'ясовано, що означений напрям досліджень сприяє формуванню ефективної інформаційної системи, яка дозволяє вчасно виявляти й відстежувати проблеми в освітньому процесі, оперативно реагувати на потреби та запити ключових стейкхолдерів, підтримувати прийняття обґрунтованих управлінських рішень та прогнозування їх подальших наслідків.

Проведене анкетне опитування мало на меті з'ясувати очікування замовників (споживачів) та визначити рівень якості надання освітніх послуг на курсах підвищення кваліфікації фахівців у галузі П(ПТ)О. Методологія дослідження була адаптована до оцінки задоволеності якістю організації та проведення курсів, змісту освітньо-професійної програми, системи взаємовідносин «викладач-слухач» у Білоцерківському інституті неперервної професійної освіти.

Отримані під час дослідження анкетні дані проаналізовано на основі узагальнення пропозицій слухачів курсів підвищення кваліфікації та обласних НМЦ ПТО, сформульовано рекомендації щодо якості підвищення кваліфікації фахівців. Обґрунтовано доцільність інтеграції процедури оцінювання рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг до складників системи моніторингу якості підвищення кваліфікації фахівців у галузі П(ПТ)О.

Ключові слова: освітні послуги, підвищення кваліфікації, моніторинг, професійна освіта, маркетингові дослідження у системі освіти, ринок освітніх послуг.

Система освіти є складником соціально-управлінського сектору сфери послуг. В сучасних умовах надання освітніх послуг закладами освіти повинно розглядатися крізь призму забезпечення конкурентоспроможності та завоювання стійких позицій на ринку праці, а здатність задовольняти попит і очікування споживачів – як одна з основних характеристик діяльності закладу освіти.

Відповідно до Постанови КМУ від 21 серпня 2019 р. № 800 «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників» [3], педагогічним і науково-педагогічним працівникам представлено можливість з урахуванням результатів самооцінки компетентностей і професійних потреб, змісту власної викладацької діяльності та/або посадових обов'язків самостійно обирати конкретні форми, види, напрями та суб'єктів надання освітніх послуг: заклади освіти, наукові установи, інших юридичних чи фізичних осіб.

Одним із пріоритетних напрямів діяльності закладів післядипломної освіти є формування позитивного іміджу, забезпечення високої якості підвищення кваліфікації фахівців та досягнення конкурентних переваг на ринку освітніх послуг. Особливої уваги набуває маркетинговий напрям науково-методичного супроводу професіогенезу педагогічних працівників, який, як зазначає В. Сидоренко [12], передбачає систематичне вивчення і задоволення освітніх запитів, потреб педагогічних працівників щодо якості надання освітніх послуг у системі післядипломної освіти, результативності міжкурсового періоду, дієвості науково-методичного забезпечення професіогенезу педагогічних працівників. Відтак, актуальною потребою сьогодення є максимальне включення споживачів освітніх послуг та інших зацікавлених осіб в оцінку діяльності системи освіти, аналіз рівня задоволеності їхніх запитів та потреб.

Дієвим інструментом системи забезпечення якості освіти є моніторинг, головною метою якого, за визначенням Г. Єльнікової [5], є спрямування розвитку освітньої системи на бажаний результат. Отже, моніторинг думки споживачів освітніх послуг сприяє формуванню ефективної інформаційної системи, яка дозволяє вчасно виявляти й відстежувати проблеми в освітньому процесі, оперативно реагувати на потреби та запити ключових стейкхолдерів, підтримувати прийняття обґрунтованих управлінських рішень та прогнозування їх подальших наслідків.

Теоретико-методологічні й практичні аспекти проведення маркетингових досліджень у системі освіти, зокрема аналіз стану, кон'юнктури ринку освітніх послуг, вивчення впливу на споживчий попит, створення маркетингових служб на всіх рівнях управлінської діяльності знаходиться у полі зору як вітчизняних, так і зарубіжних вчених. Різні аспекти маркетингу у системі післядипломної освіти досліджували О. Бондарчук, М. Віднічук, В. Олійник, Н. Пенцова, В. Сидоренко, Л. Сергєєва, Т. Сорочан та інші. У роботах З. Рябової представлено цикл маркетингового управління закладом освіти, акцентовано увагу на інструментах маркетингових досліджень. Теоретичні засади освітнього маркетингу в контексті управління розвитком ЗП(ПТ)

О та практичні аспекти розвитку маркетингової компетентності керівників ЗП(ПТ)О досліджували В. Свис-тун, Л. Петренко, Н. Проценко. Однак, не повною мірою розв'язано проблеми науково-методичного супро-воду моніторингу й оцінювання рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг у процесі під-вищення кваліфікації фахівців професійної (професійно-технічної) освіти.

Мета статті – розроблення й ґрунтовний опис критеріїв і показників моніторингу освітніх послуг при підвищенні кваліфікації фахівців професійної (професійно-технічної) освіти.

У широкому сенсі «задоволеність замовника (споживача, клієнта)» розглядається як сприйняття ступеня виконання його очікувань [4, с. 2]. «Задоволеність» є суб'єктивною характеристикою, що визначається як:

1) відчуття задоволення, що виникає у споживача, який зіставляє попередні очікування й реальні якості придбаного продукту;

2) результативне відображення у свідомості споживачів (необов'язково правильне) дійсних переваг та недоліків компаній, товарів чи послуг [2];

3) міра збігу характеристик (властивостей) товару, що суб'єктивно сприймаються клієнтом, із очікуван-нями, пов'язаними з цим товаром [6].

Національним стандартом України ДСТУ ISO 10004:2013 «Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання» [4, с. 2] визначено, що одним з основних складників успіху організації є задо-воленість замовників організацією та її продукцією. Враховуючи мінливість задоволеності замовників, установи та підприємства мають застосовувати процеси моніторингу та оцінювання замовників на постій-ній основі.

Критерії оцінки рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг у системі післядипломної освіти, зокрема в процесі підвищення кваліфікації фахівців у галузі П(ПТ)О, нормативно не визначені. З цієї причини в освітніх установах при організації систем моніторингу якості освіти запроваджуються власні методичні підходи до оцінювання задоволеності споживачів, які дозволяють урахувувати потреби та запити ключових стейкхолдерів, спрямовувати управлінські рішення на покращення результатів освітньої діяль-ності, навчально-методичного, матеріально-технічного, нормативно-правового, кадрового забезпечення освітнього процесу.

На думку І. Анненкової, Д. Анненкова [1], система моніторингу задоволеності освітніми послугами включає мету, об'єкти, суб'єкти моніторингу, комплекс моніторингових показників, методи й процедури моніторингових досліджень. Об'єктами моніторингу задоволеності освітніми послугами виступають вну-трішні та зовнішні споживачі (роботодавці, держава й суспільство в цілому), суб'єктами – фахівці центру моніторингу, методисти деканатів, куратори академічних груп, викладачі тощо.

Автор дотримується погляду професора О. Комарова [8], що система моніторингу задоволеності спо-живачів – це постійне відстеження стану задоволеності споживачів освітніх послуг, порівняння отриманих результатів з їхніми вимогами й очікуваннями, виявлення необхідних змін; розробка й прийняття відповід-них управлінських рішень адміністрацією ЗВО.

Аналіз джерельної бази дослідження обґрунтовує необхідність застосування системного підходу до моніторингу та оцінювання задоволеності замовників освітніх послуг та ключових стейкхолдерів. Для збору первинної інформації при моніторингових дослідженнях було використано низку методів, зокрема експертне опитування, інтерв'ю, анкетування, тестування, спостереження; аналіз документів, оцінні засоби рівня досягнення результатів навчання на курсах підвищення кваліфікації тощо.

Серед методів соціологічного дослідження найуживанішим є метод анкетування, який характеризується економічністю, надійністю об'єктивністю, можливістю отримання якісної персоніфікованої інформації для аналізу. Процедура анкетування відбувається відповідно алгоритму, який містить певну послідовність дій:

- визначення цілей опитування та інформаційних потреб;
- розроблення відповідної програми й обґрунтування інструментарію дослідження, зокрема критеріїв і показників (індикаторів) якостей, які досліджуються, видів шкал;
- визначення способів анкетування, формування репрезентативної вибірки;
- складання орієнтовного переліку запитань, формування анкети та її попередня апробація та корегу-вання;
- опитування;
- обробка, узагальнення інформації, аналіз результатів анкетування, формулювання висновків;
- побудова прогнозів та рекомендацій, інтерпретація отриманих даних.

Дослідниця О. Лабурцева [9, с. 72], характеризуючи «задоволеність споживача» як категорію, яка не може бути виміряна й оцінена безпосередньо, а лише на підставі узагальнення суб'єктивних оцінок споживачів, отриманих під час анкетних опитувань, підкреслює, що результати можуть бути неточними й породжувати ризики при їх використанні як в силу суб'єктивності думок респондентів, так і внаслідок помилки репре-зентативності вибірки. Тому якість планових управлінських заходів може бути суттєво підвищена шляхом урахування відповідних ризиків при формуванні рекомендацій.

У межах внутрішнього моніторингу якості на базі Білоцерківського інституту неперервної професійної освіти (БІНПО) щорічно (з 2015 р. і по теперішній час) проводяться репрезентативні моніторингові дослі-дження й оцінювання рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг підвищення кваліфікації

фахівців у галузі П(ПТ)О, які спрямовуються на отримання даних про кількісно-якісні показники задоволеності різних категорій слухачів та аналіз їхньої динаміки. Моніторингові дослідження організуються відповідно до річних планів, якими визначаються види, етапи проведення моніторингових досліджень, зміст заходів, терміни виконання, безпосередні виконавці та відповідальні особи.

В умовах інформатизації освіти та розвитку цифрових технологій особливого поширення набувають онлайн-анкетування, яким притаманні низька вартість, ефективність і контрольованість процесу анкетування, мінімальний вплив інтерв'юера на респондента, зручність розповсюдження, забезпечення швидкого доступу до анкет. Дотримуючись принципів добровільності та анонімності, опитування здебільшого проводяться із застосуванням Google Forms, а відповіді, отримані в паперовому вигляді, переводяться в електронну форму й систематизуються у цілісну базу даних.

Запроваджена для дослідження означених питань анкета мала на меті з'ясувати очікування замовників (споживачів) та визначити рівень якості надання освітніх послуг на курсах підвищення кваліфікації фахівців у галузі П(ПТ)О. Анкета складається із вступної, основної (змістової), демографічної частин. Основна частина структурована за групами оцінки задоволеності якістю організації та проведення курсів, змісту програми підвищення кваліфікації, системи взаємовідносин. Так, перший розділ анкети стосується організації освітнього процесу, а оцінюванню слухачами підлягають показники:

- інтенсивності (напруженості) освітнього процесу, його спрямування на забезпечення сприятливих умов, оптимальності розкладу занять, зокрема структурному та логічному забезпеченню виконання навчальних планів, врахуванню об'єктивних обмежень при проведенні занять на базі замовників освітніх послуг;
- наявності дидактичних матеріалів, характеристикою їхньої інформативності, доцільності, можливості індивідуалізувати, диференціювати та інтенсифікувати процес навчання;
- умов дотримання індивідуальної освітньої траєкторії, яка відповідно до Закону України «Про освіту» [12] розглядається як персональний шлях реалізації особистісного потенціалу здобувача освіти та може бути реалізована в закладі освіти через індивідуальний навчальний план;
- застосування нових інноваційних методів навчання задля інтеграції різних видів діяльності слухачів;
- тьюторським супроводом та координацією куратором-тьютором процесу навчання групи та окремих слухачів тощо.

Другий розділ анкети присвячений оцінці змісту програми курсової підготовки, отриманню нових знань, розвитку ключових компетентностей на курсах підвищення кваліфікації.

Автор наводить декілька прикладів програмних результатів навчання, що розкривають нормативний зміст підвищення кваліфікації фахівців закладів професійної (професійно-технічної) освіти відповідних освітньо-професійних програм [10], серед них – здатність організовувати професійну діяльність на засадах людиноцентризму, впровадження інноваційних освітніх технологій в освітній процес сучасного закладу професійної (професійно-технічної) освіти, здійснення якісного проектування та планування організації професійно-теоретичної підготовки на підставі знань щодо теоретичних засад та методики професійного навчання, створення психолого-педагогічних умов попередження й подолання конфліктів та професійного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти, формування в учнів почуття громадянської та професійної відповідальності, загальної культури, етики та поведінки, використання інноваційних технологій виробництва при навчанні професії, розвиток (саморозвиток) та вдосконалення професійно важливих якостей особистості тощо.

Підґрунтям розроблення показників оцінки системи міжособистісних взаємин «викладач-слухач», схарактеризованих у третьому розділі анкети, слугує аксіологічний контекст сучасної філософії освіти в Україні. Так, дослідниця педагогічної аксіології Т. Калюжна вбачає, що професійне формування / розвиток вчителя як індивіда, особистості і суб'єкта педагогічної діяльності може (і повинен!) розглядатися перш за все не в процесуально-діяльнісному, а в особистісно-розвиваючому аспекті [7]. Отже, показники оцінки системи міжособистісних взаємин спрямовано на визначення рівня психологічної комфортності, створення сприятливого клімату в групі й можливостей неформального спілкування, забезпечення партнерського стилю взаємин між викладачами та слухачами, суб'єкт- суб'єкту діяльність викладачів і слухачів на планування та корекцію процесу навчання, максимальну реалізацію програмних результатів навчання.

У межах проведеного дослідження протягом 2018 р. узагальнено відповіді, надані 1 580 респондентами, із них – 902 слухачів заочної форми навчання, 678 – очно-дистанційної. Анкетування проведено в групах майстрів виробничого навчання і викладачів професійно-теоретичної підготовки ЗП(ПТ)О. Переважна більшість опитаних (89,94 %) вважає, що їхня фахова компетентність після закінчення курсів суттєво підвищилась, 9,17 % обрали варіант «підвищилась несуттєво», 0,89 % вважає, що залишилась без змін. З отриманими результатами також корелюють результати діагностики загального рівня досягнення результатів навчання на курсах підвищення кваліфікації слухачів. Автор зазначає, що 96,92 % опитаних планують використовувати отримані знання у своїй подальшій професійній діяльності.

Так, найпродуктивнішими слухачі КПК вважають такі: 1 місце – обмін досвідом роботи, зокрема семінари-практикуми, науково-практичні конференції (78,4 %), 2 місце – практичні заняття 73,7 % (в тому числі тренінги – 55,8 %), 3 місце – лекційні заняття (60,4 %). Водночас слухачі зазначають певні недоліки у змісті курсів підвищення кваліфікації, серед яких 26,3 % акцентують, що значна частина інформації є знайомою,

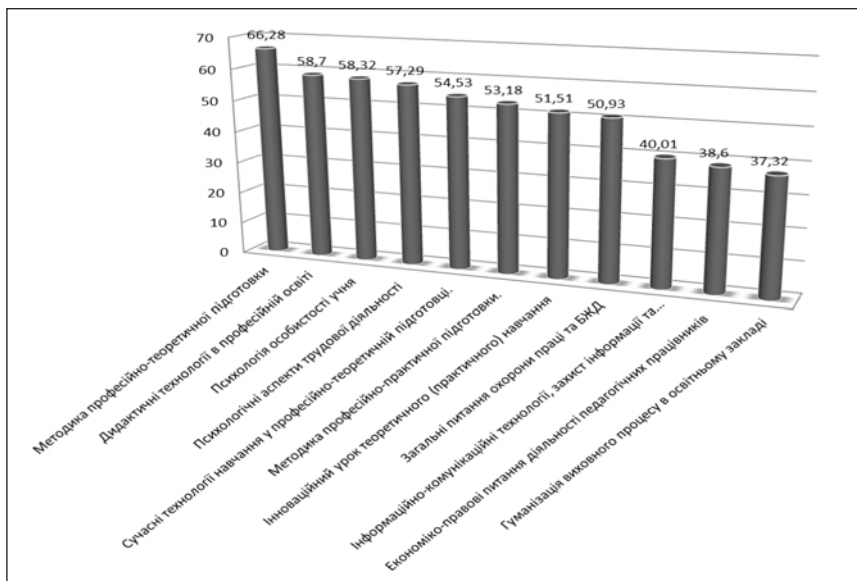


Рис. 1. Самооцінка розвитку ключових компетентностей слухачами курсів підвищення кваліфікації

представлено на рис. 1. Аналіз отриманих даних показників кластеру системи міжособистісних відносин «викладач-слухач» свідчить про позитивну оцінку задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг роботою викладацького складу на курсах підвищення кваліфікації, що також підтверджується висловленням схвальних відгуків щодо конкретних викладачів (18,6 % слухачів).

Висновки. У межах визначення практичної значимості дослідження й узагальнення пропозицій слухачів курсів підвищення кваліфікації та обласних НМЦ ПТО автором сформовано рекомендації щодо якості підвищення кваліфікації фахівців: по-перше, підвищення уваги до питань новітніх виробничих технологій за групами професій і педагогічними технологіями; по-друге, розгляд інноваційних технологій, зокрема використання виробничих інновацій на уроках професійно-практичної та професійно-теоретичної підготовки, упровадження в освітній процес елементів сучасних освітніх технологій; урізноманітнення форм і методів навчання, розроблення сучасних уроків різних типів із наступним аналізом (відео-уроків, відео практичних тренінгів з учнями), а також проведення семінарів і тренінгів із залученням міжнародних експертів у галузі П(ПТ)О з метою ознайомлення з іншими моделями організації освітнього процесу та підготовки кваліфікованих робітників тощо.

Як напрям подальших наукових розвідок автор вбачає маркетинговий науково-методичний супровід між-курсного періоду підвищення кваліфікації, дослідження динаміки загального рівня задоволеності замовників (споживачів) освітніх послуг та його складників, визначення напрямів формування споживчої лояльності й показників ступеня прихильності клієнтів.

Використана література:

1. Анненкова І. П. Анненков Д. Ю. Система моніторингу задоволеності освітніми послугами у ВНЗ. Інноваційний потенціал української науки XXI сторіччя : зб. доп. учасників XI Всеукр. наук.-практ. конф., 26 квітня–4 травня 2011 р. Запоріжжя : Видавництво ПА, 2011. С. 3–5.
2. Бутенко Н. В. Маркетинг : підручник. К. : Атіка, 2006. 300 с.
3. Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників : Постанова КМУ від 21 серпня 2019 р. № 800. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2019-%D0%BF>.
4. ДСТУ ISO 10004:2013. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання. [Чинний від 2013-11-29]. Київ, 2014. 24 с.
5. Єльнікова Г. В. Методичні рекомендації щодо використання критеріїв оцінювання результатів діяльності професійно-технічних навчальних закладів та результатів підготовки кваліфікованих робітників. К. : ППТО НАПН України, 2015. 64 с.
6. Задоволення споживача. Вікіпедія : веб-сайт. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Задоволення_споживача.
7. Калюжна Т. Г. Педагогічна аксіологія в умовах модернізації професійно-педагогічної освіти : монографія / за наук. ред. О. В. Уваркіної. К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2012. 128 с.
8. Комаров О. Е. Моніторинг задоволеності потребителів в системі управління вищим навчальним закладом. *Економіка і управління народним господарством*. 2017. № 1.
9. Лабурцева О. І. Інструменти оцінювання задоволеності споживачів. *ВІСНИК КНТЕУ*. 2018. № 5.
10. Освітньо-професійна програма підвищення кваліфікації викладачів професійно-теоретичної підготовки закладів професійної (професійно-технічної) освіти / за ред. О. П. Ситнікова. Біла Церква : БІНПО, 2017. 41 с.
11. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 2017. № 38–39. ст. 380.
12. Сидоренко В. В. Науково-методичний супровід професіогенезу педагогічних працівників: інноваційні напрями, функції, акметехнології. *Післядипломна освіта в Україні*. 2016. № 2.

37,1 % говорять про велику кількість теорії порівняно з практикою. Задля забезпечення гнучкості й відкритості, реалізації диференціації та професійного спрямування освітнього процесу анкетною передбачено відкриті запитання щодо визначення тематики курсів, актуальної для подальшого підвищення професійної компетентності. Інтенсивність (напруженість) освітнього процесу в цілому вважають оптимальною 82,6 % опитаних, дуже високою – 16,9 %, а недостатньо інтенсивною – 0,52 %.

Самооцінку слухачами розвитку ключових компетентностей на курсах підвищення кваліфікації під час опанування змістових модулів освітньо-професійних програм підвищення кваліфікації (у відсотковому співвідношенні)

References:

1. Annyenkova I. P. & Annyenkov D. Yu. (2011). Systema monitoryngu zadovolenosti osvithimymy poslugamy u VNZ [Monitoring system of satisfaction with educational services in universities]. Proceedings of the XI Vseukr. nauk.-prakt. Konf. «Innovacijnyj potencial ukrajynskoyi nauky XXI storichchya» – XI All-Ukrainian scientific-practical conference «Innovative potential of Ukrainian science – XXI century». Zaporizhzhya : Vydavnytstvo PGA [in Ukrainian].
2. Butenko N. V. (2006). *Marketing [Marketing]*. Kyiv : Atika [in Ukrainian].
3. Postanova KМУ «Deyaki pytannya pidvyshhennya kvalifikaciyi pedagogichnyx i naukovo-pedagogichnyx pracivnykiv»: [Resolution of the CMU «Some issues of professional development of pedagogical and scientific-pedagogical workers»]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2019-%D0%BF>.
4. Zadovolnist zamovnykiv. Nastanovy shhodo monitoryngu ta ocynuvannya. [Customer satisfaction. Monitoring and evaluation guidelines] (2014). *DSTU ISO 10004 from 29 November 2013*. Kyiv, Derzhspozhyvstandart Ukraine [in Ukrainian].
5. Yelnykova G. V. (2015). *Metodychni rekomendaciyi shhodo vykorystannya kryteriyiv ocynuvannya rezultativ diyalnosti profesijno-texnichnyx navchalnyx zakladiv ta rezultativ pidgotovky kvalifikovanyx robotnykiv*. [Guidelines on the use of criteria for evaluating the performance of vocational schools and the results of training skilled workers]. Kyiv : IPTO NAPN Ukrainy [in Ukrainian].
6. Sait Wikipedia: «Zadovolennya spozhyvacha». Retrieved from https://uk.wikipedia.org/wiki/Zadovolennya_spozhyvacha.
7. Kalyuzhna T. G. (2012). *Pedagogichna aksiologiya v umovax modernizaciyi profesijno-pedagogichnoyi osvity* [Pedagogical axiology in the conditions of modernization of vocational-pedagogical education]. Kyiv, Vyd-vo NPU imeni M. P. Dragomanova [in Ukrainian].
8. Komarov O. E. (2017). Monitoring udovletvorenosti potrebitel'ej v sisteme upravleniya vysshim uchebnyim zavedeniem [Monitoring customer satisfaction in a higher education institution management system]. *Ekonomika i upravlenie narodnym hozyajstvom – Economics and national economy management, 1* [in Russian].
9. Laburceva O. I. (2018). Instrumenty ocynuvannya zadovolenosti spozhyvachiv [Consumer satisfaction assessment tools]. *VISNYK KNTEU – HERALD KNTEU, 5* [in Ukrainian].
10. Sytnikov O. P. (Eds). (2017). Osvitno-profesijna programa pidvyshhennya kvalifikaciyi vykladachiv profesijno-teoretychnoyi pidgotovky zakladiv profesijnoyi (profesijno-texnichnoyi) osvity [Educational-professional program of professional development of teachers of vocational-theoretical training of institutions of vocational (vocational-technical) education]. Bila Tserkva : BINPO [in Ukrainian].
11. Zakon Ukrainy «Pro osvitu» pryiniatia 05.09.2017 № 2145-VIII [The Law of Ukraine «About education» from 05.09.2017 № 2145-VIII] (2017). Vidomosti Verxovnoi Rady Ukrainy – Bulletin of Verkhovna Rada of Ukraine. Kyiv : Parlam. vyd-vo [in Ukrainian]. 380, № 38–39 [in Ukrainian].
12. Sydorenko V. V. (2016). Naukovo-metodychnyj suprovod profesiogenezu pedagogichnyx pracivnykiv: innovacijni napryamy, funkciyi, akmetexnologiyi. [Scientific and methodological support of the pedagogical profession's professogenesis: innovative directions, functions, acme-technologies]. *Pislyadyplomna osvita v Ukraini – Postgraduate education in Ukraine, 2* [in Ukrainian].

Denysova A. V. Monitoring of educational services in professional development courses for professionals (vocational-technical) education

The article is devoted to the actual problem of quality assurance of professional development of specialists and the achievement of competitive advantages and gaining sustainable positions in the educational services market. It is determined that the priority areas of activity of postgraduate education institutions are the formation of positive image of the educational institution, the ability to meet the demand and expectations of educational service customers.

An analysis of the source base of the study was carried out regarding the components of the monitoring system of satisfaction with educational services, facilities, subjects of monitoring and the complex of monitoring indicators. The expediency of methodical support of monitoring and evaluation of the level of satisfaction of customers of educational services in the process of professional development of specialists in the field of vocational education is substantiated. It is revealed that the indicated direction of research contributes to the formation of an effective information system, which allows timely to identify and track problems in the educational process, promptly to respond to the needs and requests of key stakeholders, to support making sound management decisions and predicting their future consequences.

The questionnaire was designed in a way to clarify customer expectations and to determine the level of quality of the provision of education services in professional development courses for specialists of vocational education. The methodology of the research was adapted to the assessment of satisfaction with the quality of the organization and conduct of courses, the content of the educational and professional program and the system of relations «teacher-listener» in Bilotserkivsky Institute of Continuous Professional Education.

The questionnaire data obtained during the research are analyzed on the basis of generalization of the offers of the listeners of professional development courses and regional Training and Methodological centers of vocational education, the recommendations as for the quality of professional development of specialists are formulated. The expediency of integration of procedure of estimation of level of satisfaction of customers of educational services into the components of the system of monitoring the quality of professional development of specialists in the field of vocational education is substantiated.

Key words: educational services, professional development, monitoring, vocational education, marketing research in the educational system, educational services market.