

*Баб'юк М. П.,
кандидат юридичних наук,
директор*

Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола

ДО ПИТАННЯ ПРО ЯКІСТЬ НАДАННЯ ВИЩИМИ НАВЧАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Анотація. Стаття присвячена розкриттю поняття якості освітніх послуг, які надаються вищими навчальними закладами. На підставі аналізу законодавства України та міжнародних стандартів у досліджуваній сфері розкрито основні критерії оцінювання якості освітніх послуг. Окрема увага приділена основним методикам визначення якості надання вищими навчальними закладами освітніх послуг.

Ключові слова: якість, освітня послуга, вищий навчальний заклад, вища освіта.

Постановка проблеми. Головна конкурентна перевага будь-якого регіону пов'язана з розвитком людського потенціалу, зокрема з підвищенням рівня освіти населення та професійної підготовки молодих кадрів. Саме у сфері підвищення якості освіти на сучасному етапі є ключ до забезпечення сталого економічного розвитку регіону.

У сучасних умовах конкурентоздатність вищого навчального закладу (далі – ВНЗ) на ринку освітніх послуг визначається якістю їх надання. Підвищення якості освітніх послуг ВНЗ є проблемою актуальною, соціально та економічно значущою. Одним із важливих завдань у системі вищої професійної освіти є розроблення науково-методичного забезпечення процесу управління якістю освіти на основі аналізу його розвитку, моніторингу та прогнозування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Варто зазначити, що серед учених немає однозначного тлумачення поняття якості освітніх послуг. У зв'язку із цим дослідження основних складових якості освітніх послуг ВНЗ з погляду теоретичних аспектів становить науковий інтерес із метою подальшого їх практичного застосування в управлінській діяльності ВНЗ. Вивченням цієї проблематики займалися, зокрема, такі вітчизняні науковці, як С. Грабовська, В. Гришунін, В. Королько, В. Шепель та інші.

Мета статті полягає у висвітленні такої важливої характеристики освітніх послуг, які надаються вищими навчальними закладами, як якість.

Виклад основного матеріалу дослідження. Специфіка ринку освітніх послуг виявляється в особливому товарі цього ринку – освітній послугі. Освітні послуги – це комплекс цілеспрямованих і пропонуваніх населенню можливостей для набуття певних знань і вмінь, для задоволення тих чи інших освітніх потреб, різновид соціальних потреб, повнота задоволення яких становить необхідну передумову їхнього нормального функціонування та успішного розвитку.

При цьому освітні послуги наділені специфічними особливостями: 1) мають обмежений характер, оскільки умови їхнього надання відрізняються залежно від категорії осіб – здобувачів вищої освіти; 2) споживаються одним індивідом, але результат

їхнього надання (сформовані компетенції) є необхідним для індивіда з метою подальшого перепродажу роботодавцю в складі робочої сили; 3) результат їхнього надання залежить не тільки від освітнього закладу, але й від споживача послуги [1].

Освітня послуга навчального закладу упредметнюється в навчальних програмах, забезпечених особистими матеріально-речовими факторами кваліфікованої робочої сили. Метою ринку освітніх послуг є своєчасне надання якісних освітніх послуг, що відповідає сучасним освітніми програмам і стандартам. Якість освітньої послуги визначається як сукупність її споживчих властивостей, які максимально відповідають запитам людини та задовольняють їх повною мірою.

Якість освітньої послуги з огляду на відстрочені результати освіти не є чітко фіксованою характеристикою. Вона складається з двох елементів – якості навчання та якості (результату) освіти. Тому важливим складником процесу освіти є виявлення показників якості освітніх послуг. Зрозуміло, що висока якість результатів освітньої діяльності, яка визначається рівнем знань і навичок випускників ВНЗ, може досягатися тільки за хорошою рівня організації та контролю освітнього процесу.

На наш погляд, треба розрізняти поняття «якість результату освіти» та «якість процесу освіти». Результатом освіти виступають зміни в компетентності студента, оцінка яких виступає складовою частиною освітнього процесу. Методи оцінки якості результату освітнього процесу не дають прямої інформації про те, як можна підвищити його якість. Зміна якості результату передбачає зміну освітнього процесу. Отже, ці поняття можна інтегрувати в поняття «якість освітньої послуги».

Основними споживачами освітніх послуг та об'єктами їх отримання виступають абітурієнти, студенти, аспіранти, випускники ВНЗ, молоді спеціалісти, від яких залежить, зокрема, сукупна величина в оцінці якості освітньої послуги. Якість суб'єкта надання освітніх послуг складається з якості змісту освітніх програм і безпосередньо навчальних дисциплін, рівня кваліфікації професорсько-викладацького складу, методик і технологій навчання, матеріально-технічної бази організації навчального процесу (навчальних аудиторій і лабораторій, обладнання, макетів, тренажерів тощо). Якість процесу надання освітніх послуг передбачає сукупність, з одного боку, процесу організації та реалізації застосовуваних технологій надання освітніх послуг, а з іншого – якість результату процесу надання освітніх послуг, тобто відповідність рівня знань студентів і випускників вимогам державного освітнього стандарту напрямів підготовки та спеціальностей і професійного стандарту відповідно [2, с. 169].

Ступінь задоволеності споживачів передбачає оцінювання якості освіти як безпосередніми споживачами освітніх послуг (абітурієнтами, студентами, випускниками), так і представни-

ками ринку праці – підприємством-роботодавцем. У зв'язку з цим освітні послуги повинні бути краще реалізовані з урахуванням аналізу та узгодження важливих очікувань, які майбутні молоді фахівці повинні виправдати під час виконання своїх трудових обов'язків. Такі очікування базуються на вимогах, пропонує роботодавцями, характері виконуваної роботи, моделях взаємодії з іншими працівниками, законодавчій основі, яка причетна до виконуваної діяльності, і на інших соціальних факторах. Якість виступає властивістю результатів діяльності та послуг ВНЗ, що здатна задовольняти потреби й очікування споживачів та інших зацікавлених сторін [3]. Крім того, якість – це процес ділової взаємодії, коли очікувана чи заявлена цінність (результат) реалізується для всіх зацікавлених сторін.

Необхідність в оцінюванні ВНЗ значно зросла в умовах посилення конкуренції серед університетів на національному та міжнародному рівнях, підвищення вимог до прозорості та інформаційної відкритості їхньої діяльності. Насамперед, це стосується державних ВНЗ, які отримують фінансування з державного бюджету. Найважливішою компонентою оцінювання діяльності вишів є оцінювання якості освіти. Згідно зі статтею 11 Всесвітньої декларації ЮНЕСКО з вищої освіти [4], якість вищої освіти є багатовимірним поняттям, яке повинно містити всі його функції та всю діяльність: викладання та програми навчання, дослідження вчених та аспірантів, персонал, студентів, будівлі, факультети, обладнання, надання послуг суспільству й академічне середовище.

Згідно зі стандартами ISO (ISO) серії 9001-2015, під якістю треба розуміти ступінь відповідності властивостей якогось об'єкта (продукту, послуги, процесу) деяким вимогам (нормам, стандартам). Тобто якість вищої освіти – це відповідність основних елементів вищої освіти таким критеріям, як цілі, завдання, вимоги, норми та стандарти [5]. Тож вища освіта повинна відповідати встановленим стандартам і нормам. Для отримання якісної освіти повинна бути забезпечена якість самих вимог, до яких належать цілі, стандарти, норми та необхідні якісні ресурси, а саме: освітні програми, кадровий потенціал, контингент абітурієнтів, матеріально-технічне забезпечення, фінанси тощо. За дотримання перерахованих вище аспектів якості важливу роль відіграє якість освітніх процесів, а також якість результатів діяльності ВНЗ, що виражається в результатах навчання студентів, працевлаштування випускників тощо [6, с. 416].

Отже, всі елементи якості вищої освіти є важливими та повинні розглядатися у взаємозв'язку. При цьому основу якості освітньої діяльності становитимуть стандарти вищої професійної освіти, якість організації процесу навчання; якість професорсько-викладацького складу ВНЗ, якість методичного забезпечення навчального процесу, а також якість суб'єктів навчання. Але за всього різноманіття елементів основу якості освітньої діяльності становлять результати ВНЗ. За таких умов залежно від кінцевого споживача результатом освітньої діяльності ВНЗ можна вважати надані освітні послуги.

Важливу роль під час визначення якості освітніх послуг відіграють критерії оцінювання якості. Під критерієм якості освіти розуміється ознака, на підставі якої дається оцінка якості освітніх досягнень здобувачів освіти та якості освітнього процесу. З огляду на мету функціонування освітнього закладу визначаються критерії оцінювання якості освіти, їхня кількість повинна бути достатньою для оцінювання найбільш істотних

параметрів, оскільки комплексне оцінювання є можливим лише у взаємозв'язку прийнятих критеріїв.

У програмному документі ЮНЕСКО під назвою «Реформа і розвиток вищої освіти» [7] (1995 рік) визначено три критерії якості освітньої діяльності:

1. Якість персоналу, що визначається ступенем академічної кваліфікації викладачів і наукових співробітників ВНЗ. Якість персоналу та якість освітніх програм у поєднанні процесу викладання та наукових досліджень у разі дотримання умови їх відповідності суспільному попиту визначають академічну якість змісту навчання.

2. Якість підготовки студентів – за умови диверсифікації освітніх програм, подолання багатопланового розриву, що існує між середньою та вищою освітою, й підвищення ролі механізмів навчально-професійної орієнтації та мотивації молоді.

3. Якість інфраструктури та «фізичного навчального середовища» вищих навчальних закладів, що охоплює «всю сукупність умов» їх функціонування, включно з комп'ютерними мережами та сучасними бібліотеками, що може бути забезпечено завдяки адекватному фінансуванню.

Якість освіти – це багатопланова категорія, і критерії її оцінювання можуть бути різноманітними. Європейський центр із вищої освіти (CEPES) ЮНЕСКО зараховує до критеріїв оцінювання якості освіти такі:

- а) інституційну місію та цілі навчального закладу;
- б) параметри освітньої моделі;
- в) певні стандарти програми або дисципліни.

Можна виділити чотири основні аспекти оцінювання якості освіти, які доповнюють один одного, а саме:

- а) гарантоване виконання базових стандартів та еталонів;
- б) досягнення поставлених цілей на різних етапах навчання (на вході, в процесі та на виході);
- в) здатність задовольняти попит та очікування споживачів освітніх послуг і зацікавлених учасників освітнього ринку;
- г) прагнення до вдосконалення навчання [8, с. 22].

Оцінювання якості вимагає міжнародного виміру вищої освіти: обміну знаннями, інтерактивних мереж, мобільності викладачів і студентів і міжнародних дослідницьких проєктів, при цьому повинні враховуватися національні культурні цінності та середовище [9].

Критерії оцінювання якості освітніх послуг лягли в основу моніторингу діяльності ВНЗ. Моніторинг освіти – це систематична та регулярна процедура збору даних щодо важливих освітніх аспектів на національному, регіональному та місцевому рівнях. Частиною системи моніторингу якості освіти є встановлення стандарту й операціоналізація, збір даних та оцінювання. Метою моніторингу є формування аналітичних і статистичних матеріалів для подальшого прийняття рішень про групу неефективних освітніх установ вищої освіти. Основне завдання моніторингу – безперервна інтерпретація даних та інформування про вихід тих або інших параметрів за допустимі межі.

Основні завдання, які вирішуються в процесі моніторингу розвитку системи вищої освіти, зводяться до таких положень:

1. Виявлення комплексу показників, що забезпечують загальне уявлення про стан системи освіти, про якісні та кількісні зміни в ній.

2. Систематизація інформації про стан і розвиток системи освіти.

3. Забезпечення постійної та наочної інформації про процеси, що відбуваються в системі освіти.

4. Інформаційне забезпечення аналізу та прогнозування стану та розвитку системи освіти, вироблення управлінських рішень [10, с. 131].

Об'єктами моніторингу можуть виступати професійно-освітній процес, академічна успішність здобувачів освіти, навчальна та навчально-професійна діяльність студентів, розвиток особистості студента, становлення навчальної групи, професійна діяльність викладача, професійний розвиток викладача.

Отже, можна сказати, що моніторинг є свого роду оцінюванням ефективності ВНЗ.

Загалом, виділяють три основні інструменти контролю якості вищої освіти, що здійснюється за допомогою оцінювання діяльності ВНЗ: 1) аудит; 2) акредитація; 3) оцінювання.

Під аудитом у цьому випадку розуміється аудит якості, який покликаний оцінити адекватність процедур планування та прийняття рішень у ВНЗ, відповідність виконаних дій поставленим цілям та ефективність дій в аспекті досягнення поставлених цілей. У процесі аудиту якості проводиться оцінювання системи управління ВНЗ, якості персоналу ВНЗ, а також системи внутрішнього контролю якості, оцінюється участь співробітників університету та інших зацікавлених осіб у процесі такого контролю. Залежно від національної специфіки завдань, що стоять перед системою вищої освіти, аудиту піддаються ті чи інші характеристики цієї системи. Наприклад, часто оцінюється доступність освіти в гендерному аспекті, а також для представників різних країн і національностей. У ряді країн аудит проводиться щорічно, аудиторський висновок публікується. Хоча аудит якості визнається досить прогресивним інструментом, його використання в практиці державного управління загалом та у сфері вищої освіти зокрема залишається досить обмеженим. Це пов'язано, перш за все, з тим, що, на відміну від фінансового аудиту, в аудиті якості надзвичайно високою є частка суб'єктивізму аудитора, оскільки чіткі критерії оцінювання відсутні. Тому на регулярній основі аудит якості використовується лише в обмеженому числі країн (Великобританії, Швеції, Ірландії, Австралії), і навіть у них він залишається допоміжним інструментом.

Акредитація вищих навчальних закладів і навчальних програм як інструмент контролю якості вищої освіти широко використовується в США, Австрії, Німеччині, Нідерландах, Чехії, скандинавських країнах і багатьох інших. Акредитація передбачає перевірку ВНЗ і програм на відповідність певним критеріям; внаслідок акредитації ВНЗ може бути або акредитований, або ні. За її допомогою забезпечуються мінімальні гарантії якості навчання. У різних країнах акредитація здійснюється державними органами або незалежними агентствами [11, с. 297].

Оцінювання, на відміну від акредитації, дає змогу не просто перевірити відповідність ВНЗ якимось критеріям, а й оцінити ступінь його конкурентоспроможності, порівняти різні ВНЗ між собою. На регулярній основі оцінювання проводиться в більшості країн Європейського Союзу [12, с. 44]. Саме цей інструмент найбільш точно відповідає потребам розвитку як системи вищої освіти загалом, так і окремих ВНЗ. Оцінювання передбачає порівняння та ранжування ВНЗ між собою, а також само оцінювання вишів у динаміці (динаміка окремих індикаторів, прогрес у досягненні ВНЗ поставлених цілей) [13].

Різноманітність систем оцінювання вищої освіти може бути умовно поділена на два типи:

1. Система оцінювання вищої освіти в тих країнах, де існують відповідні державні структури, що регулюють розвиток вищої школи, наприклад міністерства освіти. У цьому разі система оцінювання базується на пріоритеті державних органів або структур, що фінансуються урядом. При цьому самооцінюванню надається номінальне значення, а основні зусилля докладаються до проведення ефективного зовнішнього оцінювання державними органами або громадськими організаціями. Такі системи оцінювання часто пов'язані з урядовим контролем, ліцензуванням, державною акредитацією, порівнянням різних вищих навчальних закладів, розподілом фінансових ресурсів і наданням впливу на університети.

2. Система оцінювання вищої освіти, прийнята в тих країнах, де органів державного управління вищою освітою (в європейському розумінні) немає або вони відіграють меншу роль. У цьому разі переважає процес самооцінювання вищих навчальних закладів або професійне чи громадське оцінювання, спрямовані на внутрішній аналіз, на поліпшення діяльності університетів.

Зовнішнє оцінювання передбачає оцінювання вишу як академічною спільнотою, так й іншими зацікавленими організаціями (наприклад, роботодавцями). Окремо можна виділити оцінювання ВНЗ органами управління освітою, за якого, як правило, використовуються і результати самооцінювання, і результати оцінювання академічною спільнотою та роботодавцями. До зовнішнього оцінювання належать також різні системи ранжування вишів. Рейтинги – це інструмент накопичення інформації та оцінювання якості університетів, окремих програм, викладацької та дослідницької діяльності. Зарубіжні рейтинги спираються на визначення якості, розроблене міжнародним академічним співтовариством і закріплене в нормативних документах ЮНЕСКО. Отже, результати зовнішнього оцінювання вищих навчальних закладів можуть приймати різні форми: звіти державних органів або незалежних агентств, огляди, рейтинги ВНЗ тощо.

Самооцінювання потрібне, перш за все, самому ВНЗ для оцінювання його динаміки за різними параметрами. Однак воно є також ключовим елементом в оцінюванні діяльності ВНЗ загалом [14]. У всьому світі, починаючи з 90-х років, спостерігається тенденція розвитку та поширення процесів самооцінювання. Переваги самооцінювання організації такі:

- систематичний підхід до вдосконалення діяльності;
- отримання об'єктивних оцінок, заснованих на фактах, а не на особистому сприйнятті окремих працівників або керівників;
- виявлення та аналіз процесів, в які можна ввести поліпшення;
- впровадження різних ініціатив з управління якістю в повсякденну діяльність організації;
- використання під час оцінювання своєї діяльності та її результатів єдиного комплексу критеріїв;
- можливість порівняння з кращими результатами;
- навчання персоналу використанню принципів загально-го управління якістю;
- визначення динаміки змін, що відбулися з моменту попереднього самооцінювання [15, с. 92].

У науковому співтоваристві й у сфері управління освітою ведеться тривала дискусія про порівняльні переваги й недолі-

ки внутрішнього та зовнішнього оцінювання. Основні проблеми внутрішнього оцінювання зводяться до того, що не завжди ВНЗ зацікавлені в повному та всебічному описі й аналізі своїх проблем, оскільки це може негативно позначитися на їхньому зовнішньому іміджі. Зовнішнє ж оцінювання не тільки дає об'єктивну картину, але й може послужити «катализатором» внутрішніх змін. З іншого боку, зазначається, що зовнішнє оцінювання в разі неадекватно встановлених критеріїв може не стимулювати, а, навпаки, стримувати розвиток ВНЗ [16]. Крім того, зовнішнє оцінювання пов'язане з істотними витратами, і не завжди такі витрати є виправданими, особливо якщо оцінювання фінансується за бюджетні кошти. Можна припустити, що в ідеалі ці два методи повинні доповнювати один одного, хоча витрати і ВНЗ, і держави на проведення оцінювання будуть тоді ще значнішими.

Як джерела інформації для проведення оцінювання можуть використовуватися:

- статистичні дані або показники, які можна розрахувати на підставі статистичних даних (чисельність студентів різних рівнів, чисельність викладачів, чисельність студентів, які закінчили курс у встановлені терміни, витрати на навчання одного студента або на один кредит тощо);
- дані суб'єктивної статистики (репрезентативні опитування студентів, роботодавців тощо);
- експертні опитування [17, с. 104].

Кожен із перерахованих вище джерел має свої недоліки. Наприклад, статистичні дані можуть не відображати аспектів, пов'язаних саме з якістю навчання, оскільки якість складно виміряти. Дані суб'єктивної статистики можуть бути піддані маніпуляції. Крім того, для деяких категорій, наприклад роботодавців, складно домогтися репрезентативності вибірки. На практиці, як правило, опитуються переважно представники великих компаній. За таким опитуванням не вдається відстежити, наскільки випускники ВНЗ виявляються затребуваними дрібним і середнім бізнесом. Експертні опитування в академічному середовищі також є вельми суб'єктивними.

У зв'язку із згаданими недоліками результати різноманітних оцінювань діяльності ВНЗ лише невеликою мірою враховуються під час визначення обсягів їх державного фінансування. Однак такі оцінювання мають значення. По-перше, на підставі оцінювань окремих ВНЗ можна виявити загальні проблеми в системі освіти. По-друге, за результатами такого оцінювання досить суттєвою може виявитися реакція громадськості, а також зміна попиту на послуги конкретного ВНЗ.

Необхідною умовою забезпечення контролю за якістю діяльності ВНЗ є не просто проведення оцінювання (внутрішнього або зовнішнього), а забезпечення публічності його результатів. Саме тому практично в усіх країнах існують вимоги щодо звітності ВНЗ як перед органами управління освітою, так і перед суспільством загалом. Головним інструментом є річний звіт. Такий звіт повинен містити інформацію про навчальну, наукову, міжнародну діяльність ВНЗ, студентів і викладачів, інфраструктуру тощо. У багатьох країнах вимагається, щоб у річному звіті відображався прогрес у досягненні цілей, зафіксованих у стратегічних планах. У деяких країнах річні звіти містять також фінансову інформацію, в інших – фінансовий звіт надається окремо. У ряді випадків річний звіт і стратегічний план – це один документ, в якому міститься опис результатів діяльності сто-

совно цілей і завдань, поставлених у попередньому періоді, а також цілі та завдання на наступний період. Річні звіти не лише надаються органам управління освітою, але й публікуються та стають надбанням громадськості. Крім річних звітів ВНЗ, публікації підлягають також результати зовнішнього оцінювання [18].

Висновки. Проаналізувавши все вищевикладене, можна, на наш погляд, виділити основні та додаткові показники якості освітніх послуг ВНЗ. До основних показників належать такі: якість освітніх програм і технологій, якість викладання (наявність сучасних технологій навчання; академічна мобільність студентів; наявність оригінальних навчальних програм за різними формами навчання, що відповідають перспективним потребам економіки регіону); якість науково-педагогічних кадрів, якість проведених досліджень; якість учнів (від абітурієнтів до випускників); якість ресурсного забезпечення освітньої послуги (матеріально-технічної та експериментальної бази, зокрема навчально-методичного та інформаційного забезпечення); якість умов проведення занять; якість управління освітньою послугою та ВНЗ загалом (наявність у ВНЗ власної системи якості освіти, що відповідає вимогам національних та європейських стандартів).

До додаткових показників якості освітніх послуг можна зарахувати, з одного боку, наявність необхідних умов для студентів, пов'язаних з організацією їхнього харчування та можливостями розвитку творчих здібностей та інтересів, надання психолого-педагогічної, медичної та соціальної допомоги, з іншого – доброзичливість, ввічливість, компетентність працівників установи вищої освіти. Якість кінцевого результату освітньої послуги повинна розглядатися ширше, ніж професійна підготовка випускників (ступінь придатності випускників до ефективної роботи): мається на увазі фізичне та духовно-психічне здоров'я, загальна культура, інтелект, ціннісні орієнтації тощо.

Отже, досягнення сучасної якості підготовки фахівців – це системна проблема, що залежить від численних взаємопов'язаних факторів зовнішнього та внутрішнього середовища освітньої установи. Вирішення поставленого перед вищими професійними освітніми установами завдання підвищення якості освіти є можливим у разі усвідомлення того, що якість результату освітньої діяльності, яким є інтелектуальний продукт, досягається якістю освітнього процесу (освітньої послуги), що, у свою чергу, детермінується якістю системи менеджменту на всіх рівнях управління професійним освітнім закладом.

Література:

1. Скок П.О. Сучасні тенденції розвитку освітніх послуг. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=777>.
2. Горинь Я.О. Теоретичний аналіз поняття «освітня послуга» та її види. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2014. № 1. С. 167–173.
3. Ромін А.В. Державне регулювання системи надання освітніх послуг вищими навчальними закладами України. URL: <http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-2/doc/2/07.pdf>.
4. World Declaration on Higher Education for the Twenty-First Century: Vision and Action. URL: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_eng.htm.
5. ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html>.

6. Стефанчук Р.О., Стефанчук М.О. Проблеми організації та змісту вищої юридичної освіти в Україні в контексті входження до Болонського процесу. Університетські наукові записки. 2005. № 4. С. 414–418.
7. Policy Paper for Change and Development in Higher Education. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000989/098992e.pdf>.
8. Стефанчук Р.О. Юридична освіта і наука в Україні: чи все гаразд? Бюлетень Міністерства юстиції України. 2010. № 9. С. 18–31.
9. Framework for Priority Action for Change and Development of Higher Education. URL: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_eng.htm.
10. Стефанчук Р.О. Проблеми стандартизації вищої юридичної освіти: український та закордонний досвід. Європеїзація української юридичної освіти: німецько-український досвід: мат-ли Міжнар. наук.-практ. конф. К., 2015. С. 124–133.
11. Стефанчук Р.О. До питання стандартизації та вимірювання якості вищої юридичної освіти та науки в Україні. Університетські наукові записки. 2014. № 4. С. 296–302.
12. Стефанчук Р.О. Сучасні проблеми юридичної освіти і науки. Становлення, функціонування та розвиток правових систем сучасності: проблеми науки і практики: мат-ли Міжнар. наук.-практ. конф., присв. 145-ій річниці створення ОНУ ім. І.І. Мечникова (м. Одеса, 23 квітня 2010 р.). Одеса, 2010. С. 35–51.
13. Bruno Aguilera-Barchet. A Higher Education for the Twenty-First Century: European and US Approaches. URL: https://www.martenscentre.eu/sites/default/files/publication-files/a_higher_education.pdf.
14. World Conference on Higher Education the New Dynamics of Higher Education and Research for Societal Change and Development UNESCO, Paris, 5-8 July 2009. URL: http://archive.unu.edu/files/2009/Rector_WCHE-2009.pdf.
15. Павленко О.В. Розвиток ринку освітніх послуг ВНЗ: актуальні тренди та прогнози. Стратегія економічного розвитку України. К.: КНЕУ, 2017. Вип. 41. С. 89–98.
16. Brocherhoff L., Huisman J., Laufer M. Quality in Higher Education: A Literature Review. URL: <https://www.onderwijsraad.nl/upload/documents/publicaties/volledig/Quality-in-Higher-Education-A-literature-review-1.7.pdf>.
17. Євтушенко Г.В., Пилипчук В.К., Смірнова Н.О. Особливості позиціонування вищого навчального закладу на ринку освітніх послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. Вип. 7. Ч. 3. С. 102–107.
18. Пойта І.О. Особливості формування ринку освітніх послуг. URL: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/39302/1/43_300-306.pdf.

Бабюк М. П. К вопросу о качестве предоставления высшими учебными заведениями образовательных услуг

Аннотация. Статья посвящена раскрытию понятия качества образовательных услуг, предоставляемых высшими учебными заведениями. На основании анализа законодательства Украины и международных стандартов в исследуемой сфере раскрыты основные критерии оценки качества образовательных услуг. Особое внимание уделено основным методикам определения качества предоставления высшими учебными заведениями образовательных услуг.

Ключевые слова: качество, образовательная услуга, высшее учебное заведение, высшее образование.

Babiuk M. Revisiting the issue of the quality of learning services provided by the higher educational establishments

Summary. The article is devoted to the disclosure of the notion of quality of learning services provided by higher educational establishments. On the ground of analysis of Ukrainian legislation and international standards in the field of interest, the main criteria for evaluating the quality of learning services are disclosed. Particular attention is paid to the basic methods for determining the quality of learning services provided by higher educational establishments.

Key words: quality, learning service, higher educational establishment, higher education.