

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра бізнес - адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

Кваліфікаційна робота магістра

на тему: «Механізм контролю якості освітніх послуг»

Виконала: студент 2 курсу, групи 8.0738-ЗОКС-з
спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми
Менеджмент закладів освіти, культури та спорту
Дмитренко О. В.

Керівник: зав. кафедри бізнес-адміністрування і
менеджменту зовнішньоекономічної діяльності,
доктор наук з державного управління, професор
Бікулов Д.Т.

Рецензент: доцент кафедри бізнес-адміністрування
і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності,
кандидат наук з державного управління, доцент
Петрова К.В.

Запоріжжя – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітня програма Менеджмент закладів освіти, культури та спорту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Д.Т. Бікулов

« ____ » _____ 2020 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Дмитренко Оксані Вікторівні

1. Тема роботи «Механізм контролю якості освітніх послуг»

керівник роботи зав. кафедри бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, доктор наук з державного управління, професор Бікулов Д.Т.

затверджені наказом ЗНУ від 02.06.2020 року № _____ 664-с

2. Строк подання студентом роботи _____ 23.11.2020 р.

3. Вихідні дані до роботи навчальні посібники, монографії, періодичні та аналітичні вітчизняні та зарубіжні матеріали, фінансова звітність підприємства, інтернет ресурси

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

2 МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

3 ШЛЯХИ УДОСОКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) .

6 таблиць

17 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Бікулов Д.Т.		
2	Бікулов Д.Т.		
3	Бікулов Д.Т.		

7. Дата видачі завдання 20.04.2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Затвердження теми кваліфікаційної роботи у наукового керівника.	20.04.2020	
2.	Затвердження змісту роботи.	30.04.2020	
3.	Огляд літератури за темою кваліфікаційної роботи.	30.04.20-16.05.20	
4.	Розробка чернетки I розділу кваліфікаційної роботи.	17.05.20-23.05.20	
5.	Написання I розділу кваліфікаційної роботи.	24.05.20-27.05.20	
6.	Збір розрахунково-аналітичного матеріалу за темою.	28.05.20-25.06.20	
7.	Розробка чернетки II розділу кваліфікаційної роботи.	26.06.20-29.08.20	
8.	Написання II розділу кваліфікаційної роботи.	30.08.20-06.09.20	
9.	Розробка чернетки III розділу кваліфікаційної роботи.	07.09.20-14.09.20	
10.	Написання III розділу кваліфікаційної роботи.	15.09.20-29.10.20	
11.	Оформлення кваліфікаційної роботи згідно вимог.	30.10.20-02.11.20	
12.	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	09.11.2020	
13.	Проходження нормоконтролю.	09.11.20-22.11.20	
14.	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру.	23.11.2020	
15.	Захист кваліфікаційної роботи.	грудень 2020	

Студент

_____ (підпис)

О. В. Дмитренко

(ініціали та прізвище)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Д.Т. Бікулов

(ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер

_____ (підпис)

С. В. Маркова

(ініціали та прізвище)

ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА	2
РЕФЕРАТ.....	5
ABSTRACT.....	6
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ.....	10
1.1 Сутність поняття якість освіти	10
1.2 Вища освіта та підходи до контролю її якості: теоретичні аспекти	14
РОЗДІЛ 2 МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ.....	20
2.1 Передумови забезпечення якості вищої освіти України.....	20
2.2 Запорізький національний університет у системі надання освітніх послуг.....	27
2.3 Сучасний стан механізму забезпечення якості освіти у Запорізькому національному університеті	37
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ	47
3.1 Впровадження ціннісно-мотиваційного підходу в управління якістю освіти Запорізького національного університету.....	47
3.2 Вдосконалення інституційного забезпечення системи якості вищої освіти на мезорівні	50
ВИСНОВКИ	59
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	63
ДОДАТКИ	69

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 75 с., 17 рис., 6 табл., 56 джерел.

Об'єкт дослідження - показники і критерії якості вищої освіти в Україні та Запорізькому національному університеті.

Предмет дослідження - теоретичні, науково-методичні та практичні аспекти формування оцінки системи контролю та забезпечення якості вищої освіти основними суб'єктами освітнього процесу.

Мета дослідження - обґрунтування рекомендацій щодо формування та реалізації перспективних напрямків забезпечення якості вищої освіти в Україні та провідному регіональному вищому навчальному закладі – Запорізькому національному університеті.

Методи дослідження – описовий, порівняльний, балансовий, розрахунковий.

Специфіка роботи полягає у вирішенні наступних основних задач: визначено сутність поняття якості освіти; досліджено теоретичні аспекти поняття вища освіта та підходи до контролю її якості; вивчено передумови забезпечення якості вищої освіти України; надано характеристику Запорізького національного університету в системі надання освітніх послуг; проаналізовано сучасний стан механізму забезпечення якості освіти у Запорізькому національному університеті; визначено шляхи удосконалення механізму контролю та забезпечення якості вищої освіти.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові документи в системі регулювання діяльності вищих навчальних закладів України; офіційні дані Державної служби статистики і Міністерства освіти та науки України; фундаментальні дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених з питань управління ЗВО та формування системи забезпечення якості вищої освіти; матеріали науково-практичних конференцій, матеріали, розміщені у мережі Інтернет, матеріали первинного обліку та статистичної звітності окремих класичних закладів вищої освіти України, а також Запорізького національного університету.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні теоретико-методичних основ і розробці практичних рекомендацій щодо формування системи забезпечення якості вищої освіти.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці методично-прикладних засад організації системи забезпечення якості вищої освіти в запорізькому регіоні та в Запорізькому національному університеті.

ЯКІСТЬ, ВИЩА ОСВІТА, ЯКІСТЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ, КОНТРОЛЬ, ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ

ABSTRACT

Qualifying work of the master: 75 pages, 17 figures, 6 tables, 56 sources.

The object of research - indicators and criteria of quality of higher education in Ukraine and Zaporozhye National University.

The subject of research - theoretical, scientific and methodological and practical aspects of the formation of the evaluation of the system of control and quality assurance of higher education by the main subjects of the educational process.

The purpose of the study is to substantiate the recommendations for the formation and implementation of promising areas of quality assurance in higher education in Ukraine and the leading regional higher education institution - Zaporizhia National University.

Research methods - descriptive, comparative, balance, calculation.

The specifics of the work is to solve the following main tasks: the essence of the concept of quality of education is defined; the theoretical aspects of the concept of higher education and approaches to quality control are investigated; the preconditions for ensuring the quality of higher education in Ukraine have been studied; the characteristic of Zaporizhia National University in the system of providing educational services is given; the current state of the mechanism for ensuring the quality of education at Zaporizhia National University is analyzed; identified ways to improve the mechanism of control and quality assurance of higher education.

The information base of the research is normative-legal documents in the system of regulation of activity of higher educational establishments of Ukraine; official data of the State Statistics Service and the Ministry of Education and Science of Ukraine; fundamental research of domestic and foreign scientists on the management of free economic zones and the formation of a system of quality assurance in higher education; materials of scientific and practical conferences, materials posted on the Internet, materials of primary accounting and statistical reporting of some classical institutions of higher education of Ukraine, as well as Zaporozhye National University.

The scientific novelty of the obtained results lies in the deepening of the theoretical and methodological foundations and the development of practical recommendations for the formation of a system of quality assurance in higher education.

The practical significance of the obtained results lies in the development of methodological and applied principles of the organization of the quality assurance system of higher education in the Zaporizhia region and in the Zaporizhia National University.

QUALITY, HIGHER EDUCATION, QUALITY OF HIGHER EDUCATION, CONTROL, HIGHER EDUCATION INSTITUTION

ВСТУП

Сучасна Україна переживає складний період, коли в країні продовжують формуватися і зміцнюватися елементи правової держави і громадянського суспільства. Розвиток суспільно-державного управління в сфері освіти є одним з подібних елементів, суть якого полягає в орієнтації на думки учасників процесу модернізації освіти.

Сьогодні контроль якості освіти вимагає розробки нових та вдосконалення існуючих механізмів і процедур його оцінки, в тому числі з боку учасників освітнього процесу. На наш погляд, аналіз думок студентів і викладачів з проблеми якості вищої освіти дозволяє побачити ключові проблеми в цьому важливому для розвитку освіти процесі - забезпечення якості. Таким чином, вивчення якості вищої освіти через призму оцінок основних суб'єктів освітнього процесу дає можливість вдосконалити систему показників і критеріїв якості освіти, зробити її орієнтованою більшою мірою на ціннісні установки учасників освітнього процесу.

За останнє десятиліття проблема якості освіти стала центром уваги наукової спільноти в Україні. Великий внесок у вивчення цієї проблематики внесли Є.Г. Балобанова, В.І. Добреньков, Ф.Г. Зіятдінова, В.Я. Нечаєв, М.М. Поташник, М.М. Руткевич, Ф.Р. Філіппов, Ф.Е. Шереги тощо. Погляди вчених відображають роль і значимість людини у всьому різноманітті різних сфер суспільного життя через призму теорій віталізму, ноосферізму. Щодо якості освіти вони висловлюються за орієнтацію на думки основних суб'єктів освітнього процесу, за ціннісний підхід до аналізу феномена освіти.

Дослідження науковця, пов'язані з оцінюванням або забезпеченням якості вищої освіти, як виявилось, не завжди враховують думки безпосередніх учасників освітнього процесу та інших стейкхолдерів. В умовах інтенсивної модернізації вищої освіти все більш актуальним стає вивчення якості вищої освіти основними зацікавленими особами, тому дана проблема потребує

подальшої розробки, що й обумовлює актуальність теми обраної для дослідження.

Об'єкт дослідження - показники і критерії якості вищої освіти в Україні та Запорізькому національному університеті.

Предмет дослідження - теоретичні, науково-методичні та практичні аспекти формування оцінки системи контролю та забезпечення якості вищої освіти основними суб'єктами освітнього процесу.

Мета дослідження - обґрунтування рекомендацій щодо формування та реалізації перспективних напрямків забезпечення якості вищої освіти в Україні та провідному регіональному вищому навчальному закладі – Запорізькому національному університеті.

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішуються такі завдання:

- визначити сутність поняття якості освіти;
- дослідити теоретичні аспекти поняття вища освіта та підходи до контролю її якості;
- вивчити передумови забезпечення якості вищої освіти України;
- надати характеристику Запорізького національного університету в системі надання освітніх послуг;
- проаналізувати сучасний стан системи забезпечення якості освіти у Запорізькому національному університеті;
- визначити шляхи удосконалення механізму контролю та забезпечення якості вищої освіти.

При виконанні роботи використано загальнонаукові та специфічні методи пізнання об'єктивної природи управлінських явищ та процесів: аналізу та синтезу, індукції та дедукції - при уточненні понятійно-категорійного апарату; абстрактно-логічний метод - для систематизації складових системи контролю якості вищої освіти; методи спостереження та порівняння - для дослідження особливостей системи забезпечення якості вищої освіти; методи синтезу та аналізу - для узагальнення результатів діяльності вищих навчальних закладів та факторів впливу на розвиток якості пропонованих послуг; методи

логічного узагальнення - для теоретичного узагальнення і висновків за результатами проведеного дослідження.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові документи в системі регулювання діяльності вищих навчальних закладів України; офіційні дані Державної служби статистики і Міністерства освіти та науки України; фундаментальні дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених з питань управління ЗВО та формування системи забезпечення якості вищої освіти; матеріали науково-практичних конференцій, матеріали, розміщені у мережі Інтернет, матеріали первинного обліку та статистичної звітності окремих класичних закладів вищої освіти України, а також Запорізького національного університету.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні теоретико-методичних основ і розробці практичних рекомендацій щодо формування системи забезпечення якості вищої освіти.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці методично-прикладних засад організації системи забезпечення якості вищої освіти в Запорізькому регіоні та в Запорізькому національному університеті.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ

ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність поняття якість освіти

Об'єктом дослідження в даній роботі було обрано один з провідних вищих начальних закладів України – Запорізький національний університет, тому розпочнемо дослідження з визначення сутності поняття якість освіти загалом та якість вищої освіти зокрема.

Л. Харві і Д. Грін в статті 1993 року, без посилання на яку не обходиться практично жодна англомова робота з проблематики оцінки якості вищої освіти, відзначали, що термін «якість» означає різні речі для різних суб'єктів [37]. Вони виділили п'ять основних підходів до його розуміння, всередині яких існують свої варіації.

По-перше, якість трактується як відмінна риса (quality as exсeptional), яка може складатися як в перевазі найвищих стандартів, так і (в слабкому варіанті) відповідно їм.

По-друге, воно може розумітися як досконалість або спроможність (quality as perfection or consistency), які полягають у відсутності дефектів.

По-третє, якість часто інтерпретується як відповідність цілям (quality as fitness for purpose), з варіантами - відповідність цілям споживача або загальної його задоволеності, розуміння своєї місії виробником, трактуванні своїх завдань оцінювачем.

По-четверте, відповідно до проведеної в той час у Великобританії реформою державного управління під гаслом «Цінність для суспільства в обмін на гроші» [46], якість часто уравнивалось з цінностями, які проводилися державними агентствами і установами для суспільства, «хоча оцінювалося за

іншими критеріями, таким як стандарти, рівні специфікації або надійності» [37].

По-п'яте, відповідно до поняттям якісних змін якості, на думку Л. Харві і Д. Грін, можна розглядати як перетворення (quality as transformation).

Е. Леффлер , аналізуючи еволюцію поняття якості освіти в Німеччині, виявила наступні етапи зміни його змісту: 1945-1951 рр .: відповідність технічним нормам і стандартам; 1951 - кінець 1960-х рр .: придатність для використання; кінець 1960-х - 1980-і рр .: відповідність вимогам споживача; 1980-і рр.- по теперішній час: досягнення максимальної задоволеності споживача [42], причому логіка цих змін в принципі була такою ж і в інших країнах ЄС.

Перетворення в державному секторі, що призвели до підвищеної уваги до питань якості, в тому числі вищої освіти, припали на останній із зазначених періодів, тому не дивно, що характеристика якості як задоволеності споживача стала однією з провідних стосовно вищої освіти. Деякі дослідники, зазначивши, що студент - основний споживач послуг вищої освіти, заявили: «Студент - експерт якості наданого освіти» [5].

Тим часом в згаданій статті Л. Харві і Д. Грін, як би відповідаючи нашим авторам, писали: «Чи є споживачем послуги користувач (студент) або ті, хто платить за послугу (уряд, наймач)? Чи включаються інші стейкхолдери, такі як викладацький склад, до складу споживачів ...? ... неправильно думати, що студенти - єдині прямі споживачі вищої освіти. Наймачі (центральне і місцеві уряди, великі і малі корпорації) також є споживачами продукції освіти, представлена ця продукція випускниками, яких вони приймають на роботу, навчальними курсами, на які вони направляють персонал, або дослідженнями, які вони замовляють або проводять спільно»[37].

Очевидно, що вимоги різних стейкхолдерів до одного і того ж об'єкту - вищої освіти - можуть не збігатися. Тому оголошення «головного» стейкхолдери експертом неявно передбачає, що його вимоги до вищої освіти збігаються (або близькі) до вимог інших. Це припущення викликає великі

сумніви. Наприклад, в Україні згідно з даними опитувань в останні роки «багато молодих людей налаштовані отримати швидше «корочки», ніж професію. Тільки не треба їх звинувачувати: вони лише реагують на запити ринку праці» [6]. Поширеність цього мотиву відзначалася і раніше [8], а про зростання його значущості говорить динаміка опортуністичного поведінки студентів (списування на іспитах, підкуп викладачів і т. п.) [26]. Іншими словами, для досить великого числа студентів навчання у вузі - це всього лише спосіб придбання знака вищої освіти - диплома, а не знань і навичок, які може їм дати таке навчання, що відповідає «сигнальній» трактуванні вищої освіти, даної М. Спенсом [51]. Тим самим цю частину студентів навряд чи можна вважати експертами якості одержуваного ними освіти.

Однак основна причина помилковості розуміння студентів як експертів якості їх навчання полягає в іншому: послуги освіти виробляють довірчі блага, якість яких може бути оцінений споживачем лише через деякий (іноді значне) час після їх споживання [28]. Тому студенти, які перебувають в процесі споживання послуг вищої освіти, включаючи і тих, хто вчиться не тільки для отримання диплома, не в змозі оцінювати їх якість (як би воно не розумілося). Як цілком правильно заявив А. Хопбах, директор Австрійського агентства гарантії якості та акредитації, «Оцінку якості можуть дати тільки професіонали» [14].

Згідно зі згаданим стандартом якість послуги - це «сукупність характеристик або показників якості послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача». Це визначення, як легко бачити, тавтологічне: «якість послуги - це сукупність характеристик ... якості послуги ...», що, звичайно, для визначень неприпустимо. З нашої точки зору, коректно було б визначити якість послуги як рівень відповідності її прямого результату очікуванням (потребам і т. п.) споживача.

Для послуг, прямий результат яких є довірчим благом, неможливість оцінити його якість безпосереднім споживачем відразу після закінчення споживання послуги (тим більше в процесі її споживання) не створюється навмисно, а виступає наслідком специфіки властивостей їх прямих результатів.

Запропоновані вище уточнення понять послуги як процесу і її якості як якості прямого результату її споживання дозволяють природним чином використовувати і поняття якості надання послуги (або якості обслуговування). Цими термінами будемо позначати ступінь або рівень відповідності очікуванням (потребам і т. п.) Споживача тих умов, в ко торих проходить процес надання послуги. Адже якщо послуга завжди виявляється протягом якогось проміжку часу, то умови, в яких споживач проводить цей час, - така ж частина його життя, як час роботи або дозвілля, і також переживається їм, складаючи частину його досвіду.

Виходячи зі сказаного, можна зробити висновок, що студенти цілком обгрунтовано можуть оцінювати якість обслуговування при споживанні послуг вищої освіти, але ніяк не якість самих цих послуг. Адже для цього в процесі і до споживання послуг вищої освіти вже потрібно знати все те, чого індивіда навчатимуть в ході їх споживання.

На жаль, поняття якості обслуговування і якості послуги не завжди розрізняються дослідниками. Наприклад, Р. Галлямов і Ю. Кузнєцова, написавши: «в одній з новітніх робіт про вимоги студентів до якості вищої освіти, проаналізованих західними авторами ...», перераховують далі такі фактори, як характеристики приміщень і обладнання, зовнішній вигляд персоналу, чуйність співробітників, їх співпереживання і т. п. [2]. При цьому вони посилаються на статтю А. Селіма і М. Масуда, має назву «Measuring Service Quality of a Higher Educational Institute towards Student Satisfaction» [50]. Але словосполучення «service quality in higher education» означає «якість обслуговування при отриманні послуги вищої освіти», а зовсім не

«якість послуги вищої освіти», і перераховані фактори як раз і характеризують якість обслуговування.

Більш того, якість обслуговування і якість послуг вищої освіти не розрізняються не тільки деякими дослідниками, але і офіційними особами [4].

У будь-якому випадку з'єднувати в одному наборі показників якість власне послуги освіти і якість обслуговування абсолютно некоректно, оскільки можна надавати послуги освіти високої якості при низькій якості обслуговування і, навпаки, надавати низькоякісні послуги при високій якості обслуговування.

1.2 Вища освіта та підходи до контролю її якості: теоретичні аспекти

Прийнято розрізняти три основних сенсу поняття «вища освіта». По-перше, це певний когнітивний стан індивіда, сукупність його знань і навичок мислення і дій, відповідних деякому стандарту (формальному або неформальному), прийнятому в тій чи іншій країні. По-друге, це процес навчання, в результаті якого у індивіда формується згадана сукупність знань і навичок. По-третє, це система індивідів, організацій і їх взаємодій, за допомогою яких здійснюються процеси, що виробляють згадані когнітивні стану входять до неї індивідів.

Значний обсяг літератури, що спирається як на теорію, так і на практику економічно розвинених країн, малює картину майбутнього як викладання, так і ринку праці [9; 12; 18; 17; 22]. В рамках цього зростаючого як серед дослідників, так і серед практиків розуміння сьогоденне вищу освіту - це не підготовка до роботи за певною професією «на все життя», а формування знань і навичок вільного, критичного, самонавчального людини, здатного вирішувати складні (міждисциплінарні та міжпрофесійні) соціальні, екологічні та економічні проблеми, взаємодіючи з іншими (насамперед, випускниками університетів) на основі побудови взаємної згоди і досягнення взаємної вигоди. Базовою основою цієї сукупності компетенцій виступає,

очевидно, вміння вчитися самостійно при деякій підтримці співробітників університетів.

Наведені вище положення дають можливість охарактеризувати основні параметри тієї сукупності оцінок якості вищої освіти, які в принципі можуть існувати. Формування будь-якої з них включає наступні блоки: суб'єкт оцінки, об'єкт оцінки, предмет оцінки та підстави оцінки. При цьому кожен з перерахованих блоків містить кілька можливих варіантів, в яких він може існувати.

Суб'єкт оцінки. У цій ролі можуть виступати (і виступають) все індивіди, так чи інакше зацікавлені у вищій освіті (стейкхолдери): (1) учні, (2) їхні батьки, (3) викладачі, (4) керівники організацій освіти, (5) роботодавці, (6) працівники органів управління системою освіти. Іноді, втім, суб'єкти оцінки трактуються більш вузько: «Органи управління освітою, викладачі, які навчаються - всі бажають підвищення якості освіти. Але у кожної з цих категорій своє уявлення про якість, залежне від особистих поглядів і переконань»[10].

Об'єкт оцінки. Їм можуть бути (1) когнітивні стану навчених або тих, кого навчають, (2) процес освіти, (3) навчальні, (4) послуги навчання, (5) надання послуг навчання (процес навчання), (6) умови надання послуг навчання (обслуговування) , (7) організація освіти в цілому, (8) регіональна сукупність організацій вищої освіти, (9) органи управління регіональної сукупністю організацій вищої освіти, (10) органи управління національною системою вищої освіти, (11) національна система вищої освіти. Ймовірно, можна виділити і інші об'єкти оцінки, однак саме перераховані представляються нам найбільш часто виступають у цій ролі.

Предмет оцінки. Предмети оцінки у названих об'єктів оцінки в загальному випадку можуть мати самий різний характер, що варіюється для різних об'єктів, однак нас цікавить лише оцінка їх якості. Зміст цього поняття було детально обговорено раніше, тому тут нагадаємо, що якість можна розуміти як (1) досконалість у своїй категорії, найбільш високий рівень тих

властивостей, які визначають відповідну категорію, (2) ступінь відповідності мінімальним значенням властивостей, що визначають цю категорію, (3) відповідність вимогам, що пред'являються до об'єкта тим чи іншим суб'єктом.

Оцінка може ґрунтуватися або на (1) чисто інтуїтивному думці суб'єкта, або на (2) вимірах, модельних розрахунках, емпірично проведених судженнях експертів. У першому випадку судження можна назвати необґрунтованими, у другому, навпаки, обґрунтованими.

Основною метою державної системи забезпечення якості вищої освіти є:

- забезпечити громадян якісними освітніми послугами, гарантувати суспільству, що навчальний заклад чи конкретна освітня програма мають відповідно сформульовану мету та визначені умови їх досягнення;

- стимулювати розвиток ЗВО і освітніх програм шляхом безперервного управління процесом забезпечення якості;

- уможливити інтеграцію вищої освіти України у світову систему освіти;

- виробити умови конкурування вищої освіти України на світовому та європейському ринку освітніх послуг.

Згідно Ст. 16. «Система забезпечення якості вищої освіти» розділу V «Забезпечення якості вищої освіти» Закону України «Про вищу освіту»

1. Система забезпечення якості вищої освіти в Україні складається із:

1) системи забезпечення вищими навчальними закладами якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості);

2) системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності вищих навчальних закладів та якості вищої освіти;

3) системи забезпечення якості діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти і незалежних установ оцінювання та забезпечення якості вищої освіти [12].

Отже, вся система забезпечення якості вищої освіти складається з 2 систем:

- системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти,
- системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності ЗВО.

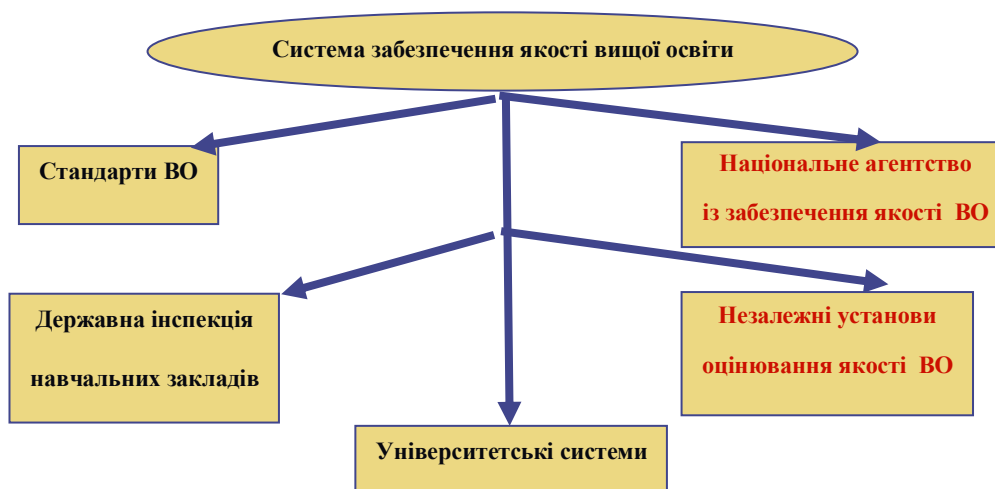


Рисунок 1.1 – Складові системи забезпечення якості вищої освіти

В Україні з 2014 р. набуло чинності положення про Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, що є центральним органом в структурі Міністерства освіти і науки України.



Рисунок 1.2 – Система внутрішнього забезпечення якості вищої освіти

Державна система забезпечення якості освіти в Україні ґрунтується на стандартах вищої освіти.

Процедурами, що забезпечують зовнішній контроль в системі управління якістю вищої освіти, є ліцензування і акредитація освітніх програм. Такі процедури є основою регулювання освітньої діяльності всіх ЗВО незалежно від їх підпорядкування та форми власності.

Згідно Ст. 16. «Система забезпечення якості вищої освіти» розділу V. «Забезпечення якості вищої освіти» Закону України "Про вищу освіту.

п.2. Система забезпечення вищими навчальними закладами якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) передбачає здійснення таких процедур і заходів [12]:

- 1) визначення принципів та процедур забезпечення якості вищої освіти;
- 2) здійснення моніторингу та періодичного перегляду освітніх програм;
- 3) щорічне оцінювання здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних і педагогічних працівників вищого навчального закладу та регулярне оприлюднення результатів таких оцінювань на офіційному веб-сайті вищого навчального закладу, на інформаційних стендах та в будь-який інший спосіб;
- 4) забезпечення підвищення кваліфікації педагогічних, наукових і науково-педагогічних працівників;
- 5) забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу, у тому числі самостійної роботи студентів, за кожною освітньою програмою;
- 6) забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління освітнім процесом;
- 7) забезпечення публічності інформації про освітні програми, ступені вищої освіти та кваліфікації;
- 8) забезпечення ефективної системи запобігання та виявлення академічного плагіату у наукових працях працівників вищих навчальних закладів і здобувачів вищої освіти;
- 9) інших процедур і заходів.

Отже, основними вимогами до внутрішніх систем забезпечення якості освіти в університетах є:

- систематична перевірка рівня відповідності діяльності та змісту освітніх програм основним цілям і задачам університету;

- наявність відповідальної особи чи структурного підрозділу для проведення експертних оцінок діяльності та планування розвитку університету;

- наявність інформаційної системи для здійснення процедур самоаналізу якості освіти;

- систематичне самооцінювання діяльності та експертна оцінка результатів самоаналізу університету;

- удосконалення методів і структур управління, освітніх програм, перерозподіл матеріальних і фінансових ресурсів, уведення в практику системи заохочень та санкцій

- вчасне реагування на результати зовнішніх експертиз.

Таким чином, в Україні з усього розмаїття розумінь терміна «якість» обрана його трактування як відповідність стандартам. Однак цей стандарт визначається не тільки (найпередовішими) дослідниками і «технологічно просунутими» роботодавцями, а й чиновниками, які зовсім не зобов'язані бути в курсі перспектив розвитку знань в тій чи іншій області.

РОЗДІЛ 2

МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ
ПОСЛУГ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

2.1 Передумови забезпечення якості вищої освіти України

В системі вищої освіти функціонують вищі навчальні заклади державної та інших форм власності. Мережа вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації налічує 370 вищий навчальний заклад із загальною чисельністю 199,9 тисяч студентів. Мережа вищих навчальних закладів III-IV рівнів акредитації налічує 282 закладів, серед них функціонує 197 університетів, 45 академій, 40 інститути з загальною кількістю студентів 1322,3 (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 – Мережа вищих навчальних закладів в Україні станом на

01.01.2020 р. [52]

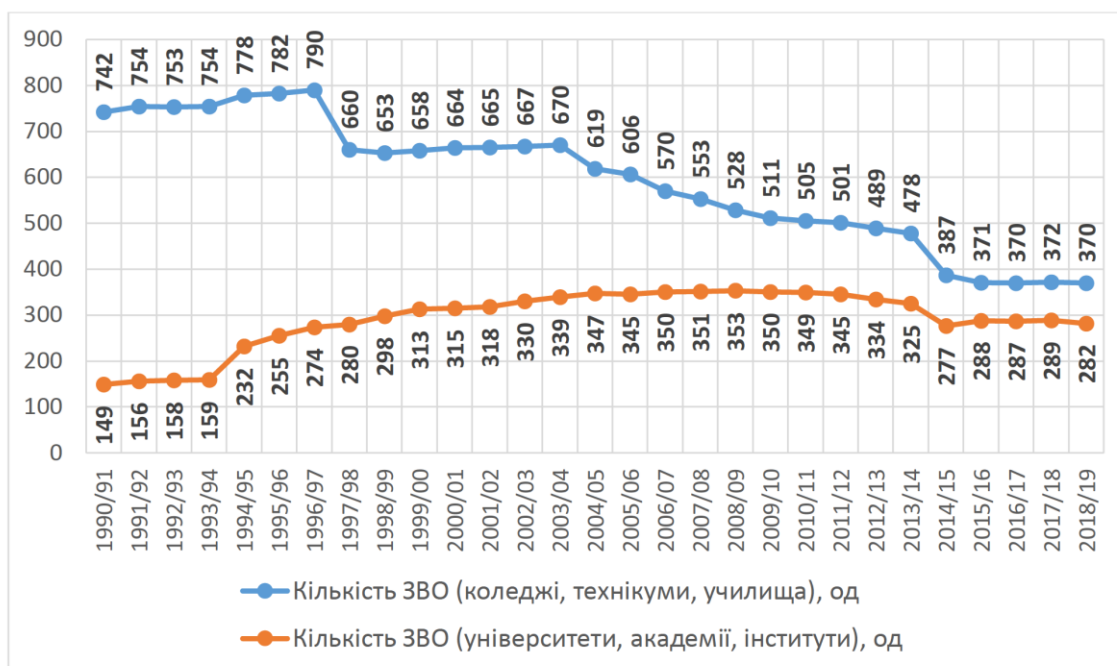


Рисунок 2.2 - Динаміка кількості ЗВО в Україні за 1990- 2019 рр., од [53]

На рис. 2.3 наведемо структуру ЗВО України за формою власності з виокремленням їх відокремлених структурних підрозділів.

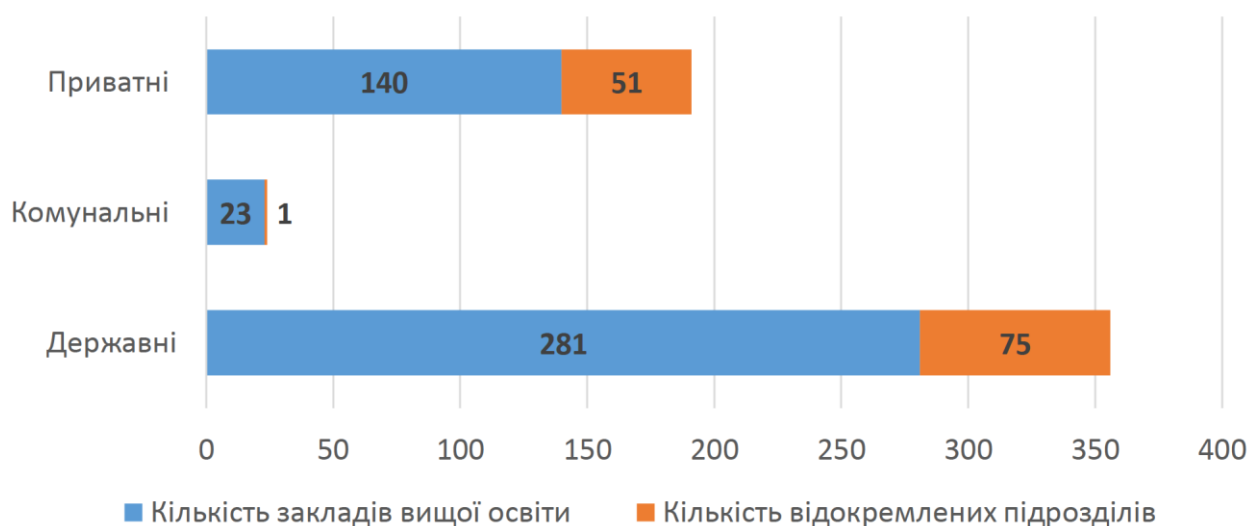


Рисунок 2.3 – Структура ЗВО в Україні за формами власності у 2019 р., од [54]

Проаналізуємо регіональну структуру закладів вищої освіти в Україні. Найбільша кількість ЗВО припадає на Київ (181 од) та великі міста країни - Харків (60), Дніпро (49), Львів (48) та Одеса (33) (рис.2.4).

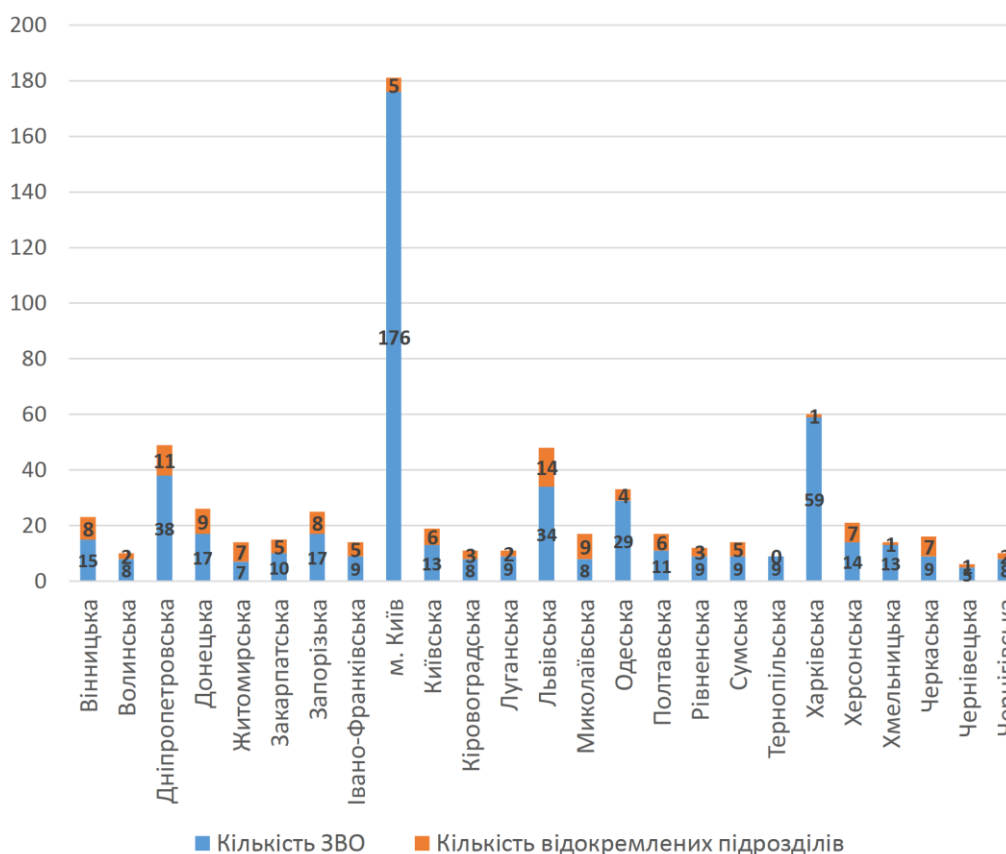


Рисунок 2.4 –Кількість ЗВО в Україні за регіонами у 2019 р., од [55]

Статус «національний» мають 118 закладів вищої освіти. Саме ці університети традиційно вважаються провідними серед закладів даної сфери.

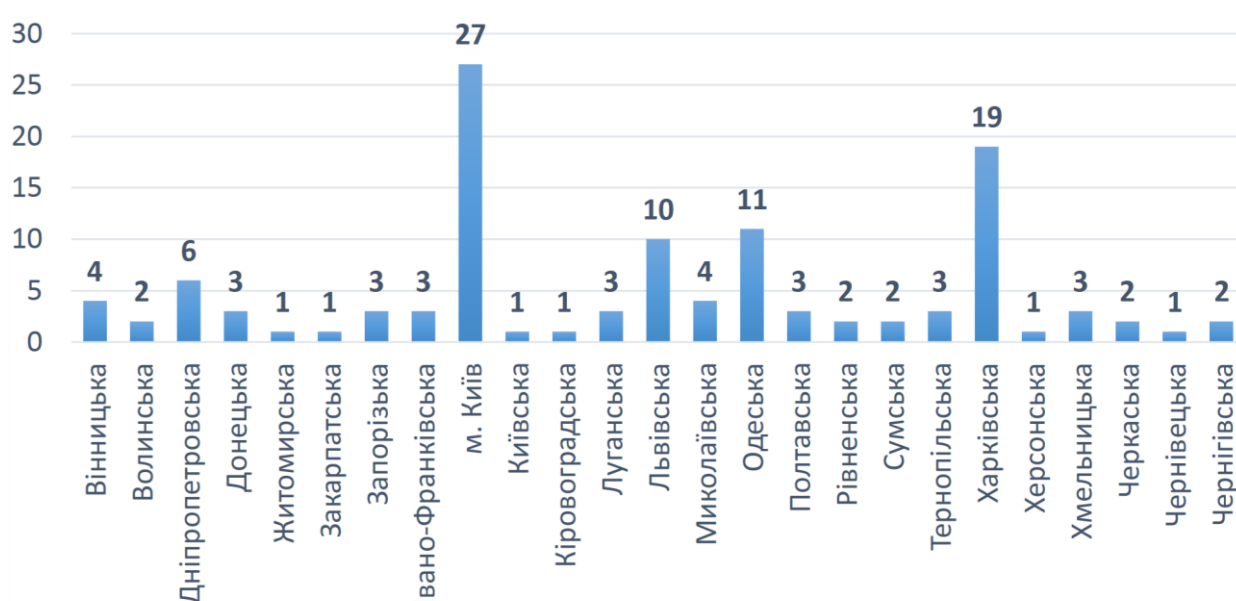


Рисунок 2.5 – Регіональна структура національних закладів вищої освіти [52]

Регіональну структуру закладів вищої освіти, що мають статус «національний» в Україні станом на 01.01.2020 року наведено на рис. 2.5.

Найбільша кількість національних університетів спостерігається в м. Київ, а також в містах мільйонниках (Харків, Одеса, Львів і Дніпро). Усі національні університети можна структурувати на: класичні - 24, технічні -17, такі, що належать до силових структур – 11, аграрні -10, мистецькі 10 та інші (рис. 2.6).

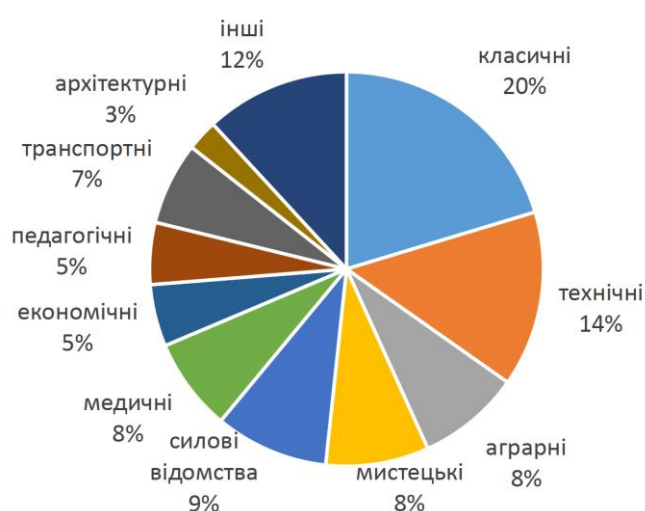


Рисунок 2.6 – Структура національних закладів вищої освіти в Україні за галузями, % [53]

Українська система освіти існує в соціально-економічному середовищі, яке формує попит і пропозицію на ринку освітніх послуг. При наявності попиту на освітні послуги, які надає система освіти, споживачі цих послуг – юридичні, фізичні особи чи держава – передають їй економічні чи інші ресурси в рахунок оплати за ці послуги. Система надає освітні послуги, а за це отримує ресурси, які забезпечують їй функціонування [11].

Згідно з даними статистики, в Україні, починаючи з 2008 року, спостерігається поступове скорочення кількості студентів, аспірантів і докторантів (див. рис. 2.7). У 1990/1991 н.р. кількість студентів, аспірантів і докторантів, що навчались у ЗВО становила 881,3 тис. осіб, а у 2018/2019 н.р. – 1322,3 тис. осіб, що, однак менше за пікових значень цього показника у 2007/2008 н.р., коли він становив 2372,5 тис. осіб.

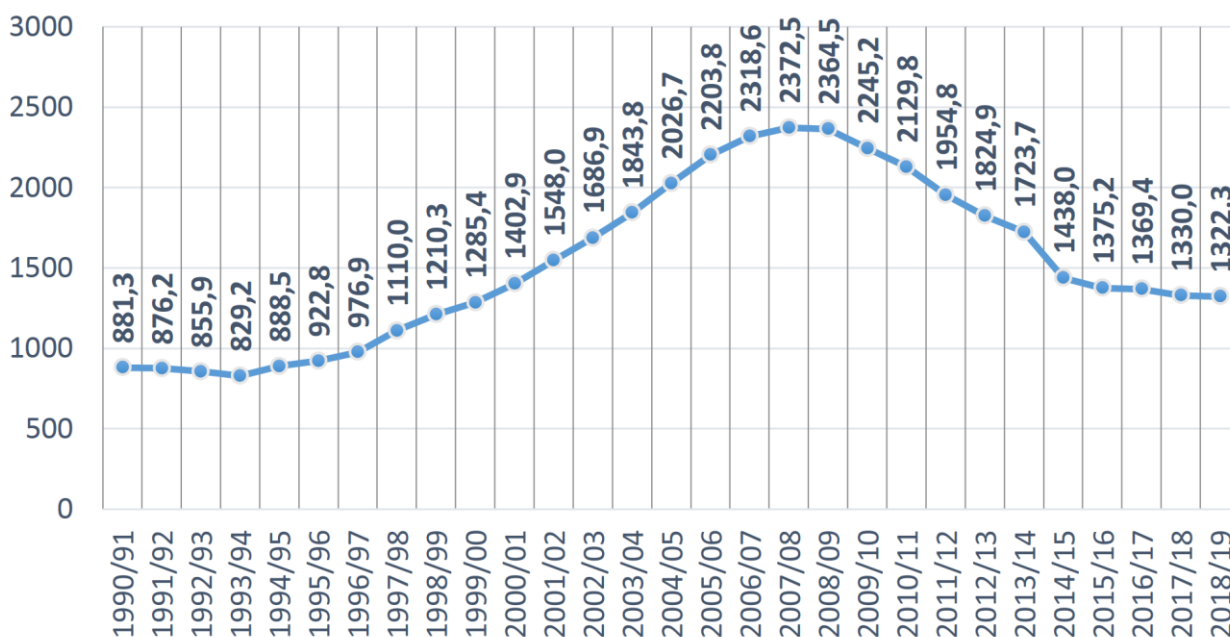


Рисунок 2.7 – Динаміка кількості осіб у закладів вищої освіти в Україні за 1990-2019 рр., тис. осіб [54]

Однією з характеристик, що впливають на якість вищої освіти також є те, скільки здобувачів освіти зараховано за бюджетною та контрактною формами навчання. Так, згідно статистики за бюджетним фінансуванням станом на 01.01.2020 р навчаються 582 тис. (44 %) та 739 тис. навчається на контрактній основі (56 %) (рис. 2.8).

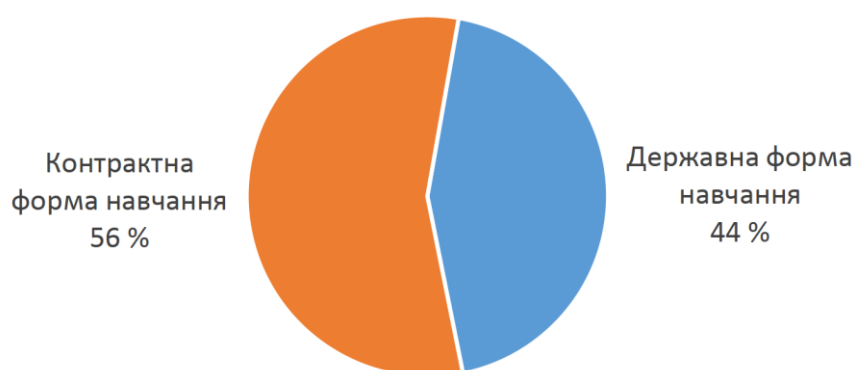


Рисунок 2.8 – Структура здобувачів вищої освіти в Україні за формою фінансування навчання, % [55]

Згідно статистики серед студентів закладів вищої освіти 900 тис. є студентами денної форми навчання (68,8%), 400 тис. (31 %) навчаються заочно, 2200 (0,2 %) – є студентами вечірньої форми (рис.2.9).

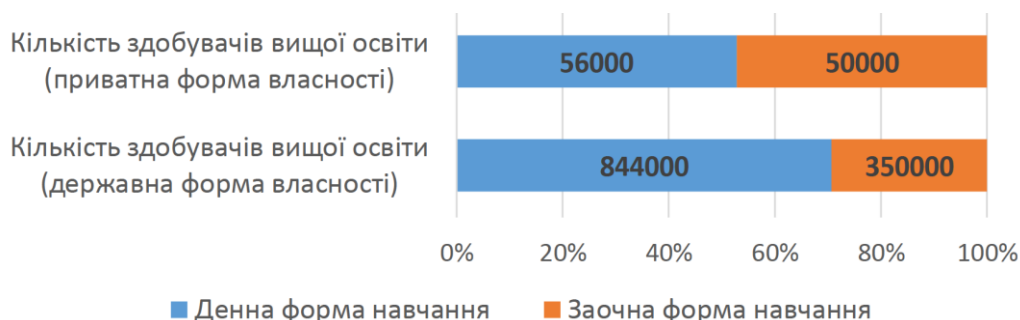


Рисунок 2.9 – Структура здобувачів вищої освіти в Україні за формою навчання, % [52]

Наявність пропозицій на ринку освітніх послуг свідчить про функціональну дієздатність системи. В центрі освітньої системи знаходяться вищі навчальні заклади, від ефективної діяльності яких залежить якість освіти і в кінцевому результаті добробут всіх жителів України.

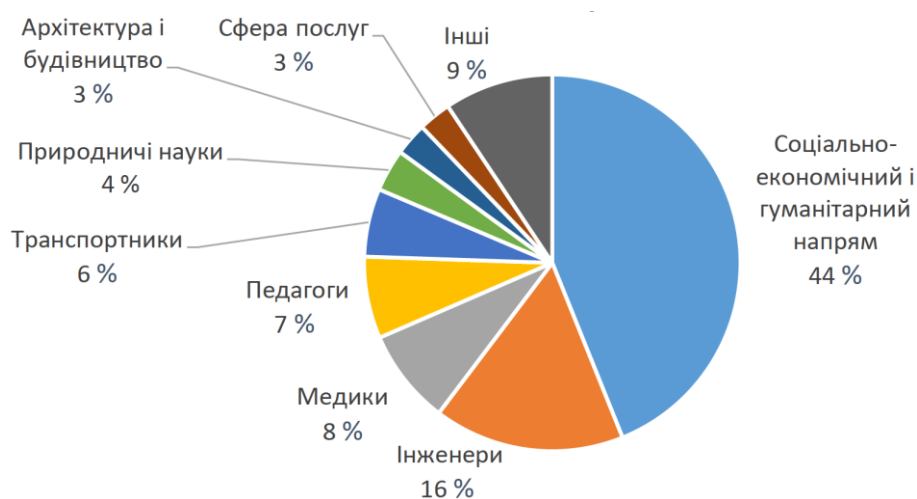


Рисунок 2.10 – Структура випускників закладів вищої освіти України за галузями знань, % [53]

Як видно з рис. 2.10 найчисельніша кількість випускників з ЗВО України, а саме 44% від загальної їх кількості становлять студенти соціально-

економічного і гуманітарного напрямку. Другу позицію займають інженери – їх 16%.

Одним з показників якості пропонованої в країні вищої освіти є кількість її здобувачів з інших країн світу. За даними статистики станом на 01.01.2020 р. в Україні навчалось більше 75тис. іноземних студентів із 154 країн світу. Це становить 6 % від загальної кількості здобувачів вищої освіти в Україні (рис. 2.11).

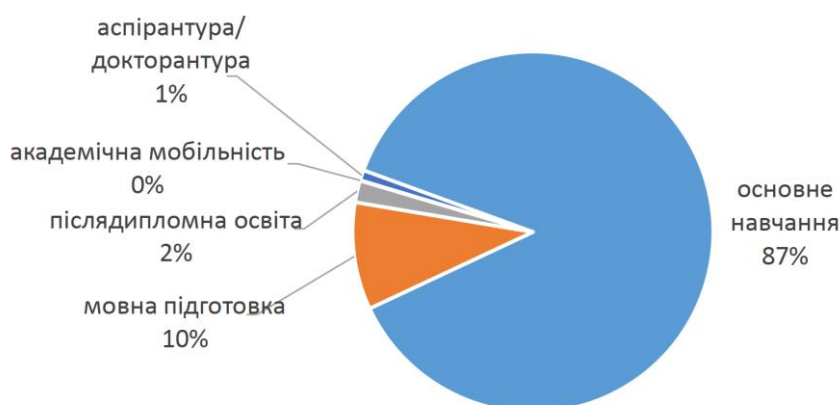


Рисунок 2.11 – Структура іноземних студентів закладів вищої освіти України за сферами перебування, % [54]

Найбільшою є кількість студентів з Індії – 14958 осіб, на другому місці – Марокко – 7390, третю сходинку посідає Азербайджан – 6228 осіб. Також до топ 10 країн за кількістю іноземних студентів входять: Туркменістан, Нігерія, Єгипет, Туреччина, Китай та інші країни (рис.2.12).

Проте, у 2020 році в зв'язку з епідемією коронавірусу кількість іноземних студентів скорочується в усьому світі, в тому числі і в Україні. Однією з причин є обмеження, які було введено вітчизняним урядом, а також урядами інших країн.

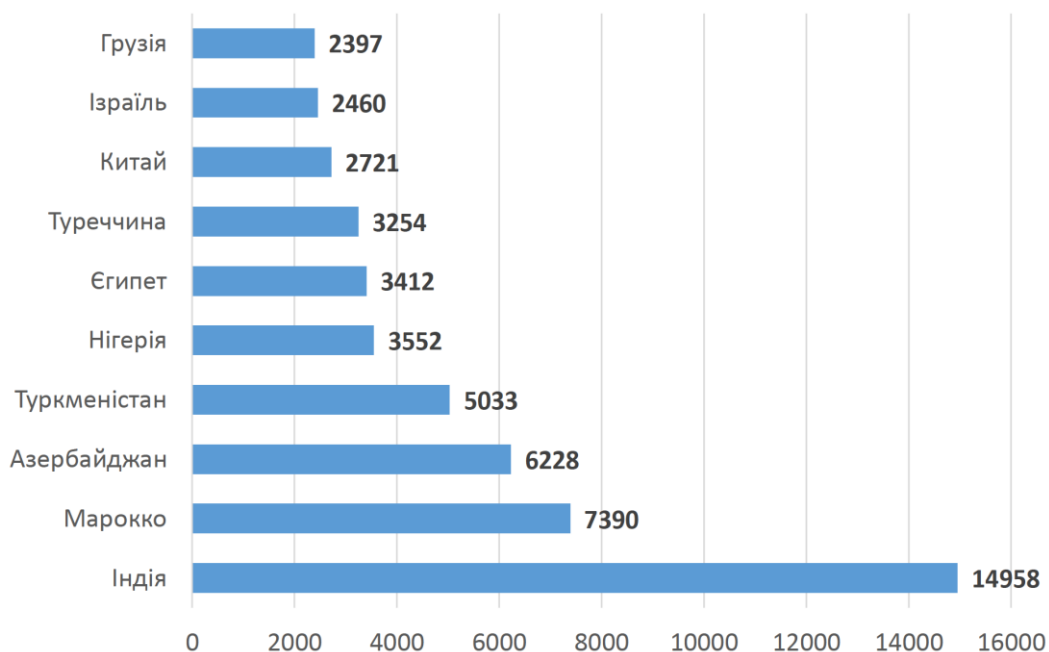


Рисунок 2.12 – Країни походження іноземних студентів закладів вищої освіти України, осіб [55]

Отже, успішне функціонування вітчизняних ЗВО залежить від багатьох факторів, проте визначальним є ступінь адаптації ЗВО до ринкових умов. Від цього залежить якість пропонованих послуг, формування контингенту студентів, яке визначається значною мірою їх іміджу. Тому стратегічні завдання ЗВО пов'язані із забезпеченням якості вищої освіти потребують подальшого розгляду на рівні кожного конкретного закладу.

2.2 Запорізький національний університет у системі надання освітніх послуг

Запорізький національний університет – це заклад вищої освіти державної форми власності, літопис якого ведеться майже 90 років.

З 1999 року Запорізький національний університет є членом Європейської асоціації університетів (EAIE). Із 2003 року ЗНУ – член міжнародної асоціації соціології та адміністрування. З 2004 року – ЗНУ став членом української асоціації розвитку менеджменту освіти.

24 грудня 2004 року Указом Президента України № 1536 Запорізькому державному університету надано статус національного.

У 2008 році в Запорізькому національному університеті відкрито Економіко-правничий коледж, з 01 лютого 2009 року – Торговий коледж.

Рішенням ДАК від 30.03.2010 р. протокол № 82 Запорізький національний університет акредитований за найвищим IV рівнем [56].

Сьогодні Запорізький національний університет – відомий і престижний заклад вищої освіти України, який продовжує найкращі освітні традиції, тісно пов'язані зі славетним минулим запорізького краю, його багатою історією.

До структури університету входить 18 факультетів, Інженерний навчально-науковий інститут (утворений після приєднання Запорізької державної інженерної академії до Запорізького національного університету), а також відокремлений структурний підрозділ – Економіко-гуманітарний факультет у м. Мелітополі, 4 коледжі – Економіко-правничий, Торговий, Гідроенергетичний та Металургійний; потужна наукова бібліотека, Школа Конфуція із вивчення китайської мови, Центр польської мови і культури ім. Яна III Собеського, Міжнародний Шекспірівський центр, Центр післядипломної освіти, Центр інтенсивного вивчення іноземних мов, Гете-Інститут та інші мовні освітні центри.

На сьогодні в університеті навчається більше 17 тисяч студентів[56].

ЗНУ здійснює підготовку фахівців за ступенями «Бакалавр» за 110 освітніми програмами <https://web.znu.edu.ua/pk/bakalavrat/> та «Магістр» – 85 освітніми програмами <https://web.znu.edu.ua/pk/specialistmagistr/>.

В університеті діють курси підготовки до зовнішнього незалежного оцінювання з різних предметів та до творчих конкурсів.

Навчання в Запорізькому національному університеті здійснюється:

- за державним замовленням;
- за рахунок видатків державного та місцевих бюджетів;
- за рахунок цільових пільгових державних кредитів;
- за ваучерами;

– за кошти фізичних та юридичних осіб[56].

Підготовка кадрів вищої кваліфікації здійснюється в аспірантурі та докторантурі. У ЗНУ функціонує 7 спеціалізованих вчених рад, з них – 6 докторських (з історичних, юридичних, економічних, педагогічних, філологічних і філософських наук), 1 – кандидатська (з фізико-математичних наук).

Університет є засновником наукових фахових видань: «Актуальні проблеми іноземної філології: «Наукові праці історичного факультету Запорізького національного університету», «Вісник Запорізького національного університету. Біологічні науки», «Питання біоіндикації та екології», «Актуальні питання біології, екології та хімії», «Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини», «Проблеми сучасної психології», «Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки», «Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки», «Вісник Запорізького національного університету. Фізичне виховання та спорт», «Вісник Запорізького національного університету. Фізико-математичні науки», «Вісник Запорізького національного університету. Філологічні науки», «Нова філологія», «Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки», «Юридичний науковий електронний журнал» [56].

На міжнародному рівні ЗНУ підтримує партнерські зв'язки з багатьма закладами вищої освіти за межами України. На сьогодні кількість угод ЗНУ про міжнародне наукове співробітництво між вищими навчальними закладами та дослідницькими установами становить 77. Серед нових партнерів ЗНУ, з якими налагоджене співробітництво, – Анхойський педагогічний університет (Китайська Народна Республіка), Нарвський коледж Тартуського університету (Естонія), Університет Пітешті (Румунія), Університет Кахраманмараш (Туреччина), Державна вища професійна школа в Новому Сончі (Польська Республіка). Студенти мають можливість брати участь у міжнародних програмах обміну ERASMUS+, MEVLANA, Fulbright Programme та навчатись

у закладах вищої освіти Франції, Італії, Чеської Республіки, Польщі, Естонії, Болгарії, Румунії, Туреччини, США, Китаю. ЗНУ забезпечує освітню євроінтеграцію для студентів завдяки програмі подвійного диплома, за якою магістранти можуть водночас отримати освіту та другий диплом Університету дю Мен (Франція) і Полонійної Академії (Polonia University of Czestochowa, Польща) та інші.

Одним із важливих напрямків діяльності ЗНУ є залучення студентів, починаючи з молодших курсів, до наукової роботи. Успішно діє Наукове товариство студентів, аспірантів, докторантів і молодих учених.

Яскравий та гарний відпочинок, участь у різноманітних студіях і заходах забезпечує Студентська рада та Центр культури ЗНУ [56].

Запорізький національний університет має потужну матеріально-технічну базу та розвинену інфраструктуру для комфортного навчання, проживання і дозвілля студентів: 10 навчальних корпусів, сучасний спортивний комплекс, 6 гуртожитків, наукову бібліотеку (книжковий фонд – понад 1 млн примірників), електронну бібліотеку, навчально-науково-виробничі центри, навчально-науково-дослідні та науково-дослідні лабораторії, відділ доуніверситетської підготовки, профорієнтації та працевлаштування, службу працевлаштування, відділ проектної діяльності, редакційно-видавничий відділ, зоологічний та етнографічно-краєзнавчий музеї, прес-службу, Інтернет-радіо «Університет», локальну телевізійну мережу «Юніверс-ТБ», інтернет-портал «Пороги», регіональний інформаційно-виробничий вузол, два оздоровчі пункти, дві бази відпочинку на узбережжі Азовського моря та дві на острові Хортиці [56].

Запорізький національний університет забезпечує безперешкодний доступ до навчальних аудиторій, лабораторій та іншої його інфраструктури для осіб, які відносяться до маломобільних груп населення, з урахуванням їх обмежень життєдіяльності, зумовлених станом здоров'я та віком.

Так, аудиторія № 244 навчального корпусу № 2 забезпечена спеціалізованим обладнанням для людей з проблемами зору. Навчальні

корпуси № 2, 4, 5, 8 та спортивний комплекс обладнані спеціалізованими пандусами для інвалідів.

У ЗНУ розроблена та реалізується програма «Енергоєфективний університет», спрямована на енергозбереження та ефективне використання паливно-енергетичних ресурсів.

Для забезпечення навчальних і виробничих практик студентів у ЗНУ створено інформаційну базу з переліком підприємств, установ, організацій різних форм власності Запорізького регіону та за його межами. З ними укладено понад 500 угод про проходження практик і стажування студентами різних спеціальностей університету [56].

Такі державні установи й організації, як Запорізька обласна державна адміністрація, районні державні адміністрації, Виконавчий комітет Запорізької міської ради, Управління соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації та Запорізької міської ради, Головне управління національної поліції в Запорізькій області, Запорізький міський центр соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді, надають можливість проходження навчальних і виробничих практик студентам Запорізького національного університету, а також сприяють працевлаштуванню випускників.

Студенти педагогічних спеціальностей забезпечені проходженням практики у кращих гімназіях, ліцєях, колегіумах, навчально-виховних комплексах і загальноосвітніх школах. Провідні підприємства м. Запоріжжя, які ефективно впроваджують у виробничий процес сучасні технології, до яких, зокрема належать ПАТ «Запоріжсталь», АТ «Мотор Січ», ПАТ «Запоріжтрансформатор», ПАТ «Елемент-Перетворювач», Запорізький державний авіаційний ремонтний завод «МіГремонт», ПАТ «Дніпроспецсталь», ТОВ «Запорізький титано-магнієвий комбінат», приймають студентів на стажування та працевлаштовують випускників багатьох спеціальностей.

Наведено план основних заходів Запорізького національного університету на 2020 – 2021 навчальний рік (дод. А) [56].

Ефективна діяльність Запорізького національного університету відзначена високими рейтинговими показниками.

Зокрема, у 2018/2019 н.р. за підсумками Всеукраїнської студентської олімпіади ЗНУ посів 5 місце за кількістю переможців серед 28 класичних університетів України.

За даними рейтингу від Аналітичного центру CEDOS, який проаналізував прозорість інформаційної політики 168 вищих навчальних закладів, Запорізький національний університет посів 15 сходинку, випередивши усі інші виші Запорізької області.

У 2016 році за результатами весняного рейтингу українських вишів від журналу «Гроші» ЗНУ посів 10 місце за гуманітарними спеціальностями, 15 – за економічними, 13 – за юридичними.

У липні 2019 року Запорізький національний університет за версією міжнародного рейтингу Webometrics посів 12 місце серед українських ЗВО. Вищої позиції не продемонстрував жоден запорізький виш.

За показниками останнього міжнародного рейтингу Webometrics Ranking of World's Universities у січні 2017 року Запорізький національний університет посів 14 позицію серед українських вишів та 3 234 місце в загальному рейтингу.

У січні 2018 року Запорізький національний університет посів 9 позицію із 392 можливих у рейтингу показників вступної кампанії серед вітчизняних вишів, який вперше в цьому році оприлюднила інформаційна система «Вступ.ОСВІТА.УА» [56].

Так, за результатами рейтингу показників вступної кампанії серед вітчизняних вишів, ЗНУ увійшов до топ-15 кращих вищих навчальних закладів у рейтинг-листі за показником «Вступники, зараховані на контракт», посівши 10 позицію із 393 можливих, та до списку лідерів за кількістю заяв від

абітурієнтів, які вступають на основі повної загальної середньої освіти, посівши 24 позицію (8 008 заяв).

У серпні 2018 року Запорізький національний університет посів 12 позицію серед українських вишів за показниками літнього рейтингу Webometrics Ranking of World's Universities.

У липні 2018 року за даними порталу IGotoWorld.com ЗНУ увійшов до списку 12 найкрасивіших університетів України.

Згідно з рейтингом світових університетів за рівнем їхньої присутності в інтернет-мережі від «Webometrics Ranking of World's Universities» Запорізький національний університет за січневим проектом 2018 року впевнено увійшов до ТОП-15 українських закладів вищої освіти, посівши 11 сходинку.

Згідно з рейтингом Ukrainian University Ranking 2019, який представив веб-портал uniRank, який представляє неакадемічний рейтинг закладів вищої освіти світу, Запорізький національний університет в цьому році посів 20 місце.

У 2019 році за даними освітнього ресурсу «Освіта.ua», який оприлюднив консолідований рейтинг закладів вищої освіти України за 2019 рік, Запорізький національний університет увійшов до ТОП-100 кращих українських ЗВО, посівши 56 місце [56].

За даними Інформаційної системи «Вступ. Освіта.UA», що публікує рейтингові списки абітурієнтів, ЗНУ увійшов до Топ-20 вітчизняних закладів освіти за кількістю поданих заяв станом на 12 липня 2019 року, посівши 11 місце в рейтингу.

Основні напрями концепції розвитку ЗНУ до 2020 року зображені на рис. 2.13.

Наразі зведені показники контингенту студентів ЗНУ станом 01.09.2020 р. разом із відокремленими структурними підрозділами становлять:



Рисунок 2.13 – Основні напрями концепції розвитку ЗНУ до 2025 р. [56]

– за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст», рівнями вищої освіти «бакалавр», «магістр» навчається: всього – 16620 осіб (на 01.10.2018 р. – 12924), із них:

– на денній формі – 10842 (2018 р. – 8207), із яких на держбюджетній основі – 39 % (2018 р. – 29%);

– на заочній формі – 5778 (2018 р. – 4717), із яких на держбюджетній основі – близько 8 % (2018 р. – 7%).

Загалом університету вдається не лише зберігати, але й нарощувати кількість здобувачів вищої освіти. Разом із тим, контингент студентів-бюджетників складає лише 28 % від загальної чисельності студентів. Розподіл студентів ЗНУ за рівнями вищої освіти наведено у табл. 2.1 [56].

Таблиця 2.1 – Розподіл студентів ЗНУ за рівнями вищої освіти наведено

рік	загальний	бакалавр	магістр	молодший спеціаліст
2019	16620	9771	4325	2524
2018	12924	8109	3662	1153

Контингент студентів магістерського рівня зріс на 31 % у порівнянні з контингентом студентів освітнього рівня магістр у 2018 р.

Контингент студентів без структурних підрозділів складає 13550 осіб (2018 р. – 11314) (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Контингент ЗНУ (без відокремлених підрозділів) [56]

рік	загальний	бакалавр	магістр
2019	13550	9225	4325
2018	11314	7652	3662

Контингент студентів філій ЗНУ складає 546 осіб (2018 р. – 457 осіб).

Таблиця 2.3 – Контингент філій ЗНУ [56]

	загальний	бакалавр
2019	546	546
2018	457	457

Контингент коледжів: Економіко-правничого, Торгового, Запорізького гідроенергетичного та Запорізького металургійного за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст» складає 2019 р. – 2524 осіб (2018 р. – 1153), із них:

- на денній формі навчання – 2319 (2018 р. – 1125);
- заочній формі навчання – 205 (2018 р. – 28).

Таблиця 2.4 – Контингент коледжів ЗНУ [56]

рік	Економіко-правничий коледж	Торговий коледж	Запорізький гідроенергетичний коледж	Запорізький металургійний коледж
2019	912	255	734	623
2018	864	289	–	–

Випуск фахівців Запорізьким національним університетом у 2019 р. за всіма рівнями вищої освіти склав 4916 випускників (2018 р. – 3013):

- молодший спеціаліст – 650 (2018 р. – 301);
- бакалавр – 2614 (2018 р. – 2174);
- магістр – 1652 (2018 р. – 822).

У 2019 р. отримали дипломи з відзнакою 642 студента (2018 р. – 465).

Загальна кількість вступників, зарахованих на всі освітні ступені, освітньо-кваліфікаційні рівні та форми навчання до Запорізького національного університету та відокремлених структурних підрозділів у 2019 р. складає 6028 осіб (5033 особи у 2018 році).

Кількість студентів університету на першому курсі за освітнім ступенем бакалавр набору 2018 р. становив 1570 осіб, набору 2019 р. становить – 1969 осіб. У порівнянні з іншими закладами вищої освіти Запорізької області ЗНУ займає першу позицію за кількістю зарахованих студентів на освітній ступінь бакалавра на основі повної загальної середньої освіти [56].

Порівняно з 2018 роком (на перші курси зараховано 60 осіб) відокремлені структурні підрозділи у 2019 році зменшили контингент набору на перші курси – зараховано 51 особа.

На старші 2 – 3 курси та на 1 курс (зі скороченим строком навчання) на базі здобутого освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста у 2018 році вступило 650 студентів, у 2019 році кількість вступників збільшилась – зараховано 893 особи.

Максимально можливий обсяг державного замовлення на 2019 рік складав 905 місць (денна – 663, заочна – 242). Було отримано 356 місць державного замовлення (денна – 293, заочна – 63) та заповнено – 326 місць (денна – 274, заочна – 52).

У 2019 році реалізували своє право на навчання за квотами при вступі на основі повної загальної середньої освіти 40 осіб із 326, зарахованих за державним замовленням. Серед пільгових категорій вступників, які не реалізували своє право на навчання за державним замовленням було

виокремлено ще 102 особи (денна форма – 81 особа, заочна форма – 21 особа). Міністерством освіти і науки України було додатково виділено місця державного замовлення для 88 осіб [56].

Кількість спеціальностей в університеті на першому (бакалаврському) рівні становить 57, на другому (магістерському) рівні – 48, на третьому (освітньо-науковому) – 27.

Кількість освітніх програм бакалаврського рівня, за якими здійснювався набір у 2019 р. – 105, магістерського – 87, докторів філософії – 27.

За результатами ліцензування було започатковано 7 нових спеціальностей та збільшено ліцензований обсяг за двома спеціальностями, а саме:

1. 012 Дошкільна освіта (120 осіб) – бакалавр;
2. 013 Початкова освіта (120 осіб) бакалавр;
3. 012 Дошкільна освіта (200 осіб) – фахова передвища освіта;
4. 013 Початкова освіта (200 осіб) – фахова передвища освіта;
5. 014 Середня освіта (Фізична культура) (225 осіб) – бакалавр;
6. 191 Архітектура та містобудування (200 осіб) – бакалавр (із можливістю здійснювати підготовку іноземців та осіб без громадянства);
7. 014 Середня освіта (Природничі науки) (60 осіб) – магістр;
8. 075 Маркетинг (збільшення обсягу з 30 до 240 осіб) – бакалавр.
9. 014 Середня освіта (Біологія та здоров'я людини) (збільшення обсягу з 15 до 120 осіб) – бакалавр [56].

Отже, загальний ліцензований обсяг ЗНУ збільшився на 1605 осіб і становить 37 926 осіб із урахуванням строків навчання.

2.3 Сучасний стан механізму забезпечення якості освіти у Запорізькому національному університеті

У сфері навчальної діяльності у ЗНУ сформовано чіткі пріоритети – забезпечення високої якості освіти, академічної мобільності студентів,

конкурентоспроможності випускників на ринку праці, підвищення якості викладання іноземних мов, динамічний розвиток усіх форм навчання.

Питання забезпечення належної якості підготовки фахівців, організація освітнього процесу в університеті та інші актуальні проблеми вдосконалення організації підготовки фахівців регулярно розглядались Вченою радою ЗНУ і науково-методичною радою університету та ректоратом [56].

Важливим напрямом діяльності ЗНУ було вдосконалення нормативно-правової бази роботи університету, окремих посадових осіб, підрозділів за низкою напрямів шляхом розробки, затвердження і вдосконалення відповідних положень.

Приводиться у відповідність нормативно-методична документація, що регламентує освітній процес: розроблено 61 Положення та 227 посадових інструкцій, оновлено 15 Положень та 98 посадових інструкцій.

Розроблені критерії для проведення щорічного рейтингового оцінювання науково-педагогічних працівників і кафедр із урахуванням ліцензійних вимог та підстав підтвердження статусу національного закладу вищої освіти [56].

За звітний період проведена значна робота з подальшої імплементації основних положень Закону України «Про вищу освіту» в освітній процес, зокрема: за всіма освітніми програмами спеціальностей ЗНУ у 2019/2020 навчальному році випусковими кафедрами та факультетами розроблені описи освітніх програм із усіма складовими, визначеними нормативними документами. Інформація про зміст програм розміщена на веб-сайті університету (<https://www.znu.edu.ua/ukr/pk/4362>), але постійно ведеться робота над удосконаленням змісту освітньо-професійних програм у зв'язку із затвердженням стандартів вищої освіти та новими освітніми програмами:

- відповідно до освітніх програм підготовлені нові навчальні плани з усіх галузей знань та спеціальностей за бакалаврським та магістерським освітніми рівнями згідно з новим переліком, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів від 29 квітня 2015 р. № 266;

- продовжувалася робота з удосконалення системи вільного вибору студентами 25 % дисциплін навчального плану як на рівні підготовки нових навчальних планів, так і впровадження вибору дисциплін й спеціалізацій через електронну систему. У I кварталі 2019 р. вибір дисциплін здійснювали студенти 1–3 курсів, магістри – це близько 7000 осіб;

- удосконалено зміст гуманітарної підготовки майбутніх фахівців: перелік дисциплін та програми дисциплін гуманітарного блоку, іншомовної підготовки пройшли всебічне обговорення на кафедрах, факультетах, засіданнях науково-методичної ради університету;

- продовжується реалізація концепції вивчення іноземних мов у ЗНУ, розширюється діапазон заходів із удосконалення іншомовної підготовки, що набуває особливо важливого значення в умовах запровадження єдиного вступного іспиту з іноземної мови для багатьох спеціальностей;

- приводиться у відповідність і нормативно-методична документація, що регламентує освітній процес: оновлено/розроблено 15 положень, серед них положення, які регламентують питання стипендіального забезпечення, розробки та оформлення освітніх програм, навчальних планів, порядку вибору навчальних дисциплін студентами ЗНУ, організації практичної підготовки у ЗНУ, проведення поточного та підсумкового контролю, атестації здобувачів вищої освіти [56].

Відповідно до Законів України «Про вищу освіту» (ст. 16), «Про освіту» (ст. 4), на виконання рішення Вченої ради ЗНУ від 27.11.2018 р., в університеті здійснюються заходи щодо забезпечення якості освіти.

Із метою вдосконалення та створення дієвої і цілісної системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти, підготовлено нову редакцію Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Запорізькому національному університеті.

Розроблено систему моніторингу, перегляду й вдосконалення освітніх програм [56].

Вдосконалено системи підвищення кваліфікації науково-педагогічних кадрів через Школу педагогічної майстерності, Літню школу з кар'єрного розвитку молодих науковців, цикли тренінгів із проєктної діяльності.

У ЗНУ системно ведеться робота з оновлення та вдосконалення навчально-методичного забезпечення дисциплін, відповідно до Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти та відповідно до змісту чинних освітньо-професійних програм. Йде активний процес розробки й наповнення комплексів навчально-методичного забезпечення дисциплін за новими освітньо-професійними програмами.

Форма робочої програми навчальної дисципліни, що затверджена в Запорізькому національному університеті, є уніфікованою з 2016 року і враховує компетентнісний підхід до навчання здобувачів вищої освіти та рекомендації МОН України щодо структури та змісту робочої програми навчальної дисципліни (Додаток 2 до листа МОН від 09.07.2018 р. № 1/9-434 «Щодо рекомендацій з навчально-методичного забезпечення»).

Основна увага в робочих програмах навчальних дисциплін і в комплексах навчально-методичного забезпечення приділяється якості та модернізації змісту навчального матеріалу, прозорості й зрозумілості системи накопичення балів та критеріїв оцінювання результатів навчання, розширення форм та методів самостійної роботи студентів та її контролю, застосування інтерактивних методів.

Науково-педагогічними працівниками за цей рік розроблено й затверджено близько 25 нових освітньо-професійних програм підготовки здобувачів вищої освіти, відповідно підготовлено 200 нових й оновлено близько 3500 вже апробованих комплексів навчально-методичного забезпечення дисциплін.

Двічі на рік на кафедрах проводиться самоаналіз навчально-методичного забезпечення, що дозволяє завідувачам кафедр та гарантам освітньо-професійних програм здійснювати моніторинг його стану та своєчасно вживати заходи щодо усунення недоліків, модернізації [56].

Наукова й методична діяльність науково-педагогічних працівників університету знаходить своє втілення в публікаціях навчальної літератури.

Викладачі активно розробляють конспекти лекцій, практикуми, методичні рекомендації до практичних (семінарських, лабораторних) занять та самостійної роботи. Значно посилилася практична складова навчально-методичних видань, навчальний матеріал тісно пов'язується з практичними завданнями задля формування та розвитку запрограмованих умінь і навичок.

Відмітною в цьому напрямі є співпраця факультетів. Як приклад можна привести методичну роботу викладачів юридичного факультету з філологічним факультетом. Її результатом стало видання двомовного українсько-польського / польсько-українського словника юридичної термінології.

Питання якості навчально-методичної літератури, підготовленої науково-педагогічними працівниками університету для забезпечення освітнього процесу здобувачів вищої освіти, є предметом особливої уваги, постійно обговорюється на науково-методичних радах факультетів і науково-методичній раді університету. Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» підготовка рукописів навчально-методичної літератури здійснюється авторами державною мовою.

Для забезпечення освітнього процесу викладачами ЗНУ у 2018-2019 навчальному році було підготовлено 188 найменувань навчально-методичних матеріалів, загальним обсягом 850 друк. арк., українською мовою 100 %, серед яких навчальних посібників – 91.

Проведена й проводиться значна робота для забезпечення функціонування Системи електронного забезпечення навчання (Moodle ЗНУ). Головне завдання, над яким працюють сьогодні викладачі, – наповнити та забезпечити якісний зміст навчально-методичних матеріалів, зробити доступними для студента навчально-інформаційні ресурси університету в будь-який час і в будь-якому місці. Цим створена ресурсна база для поширення дистанційних методів навчання.

Із 2019 року в системі Moodle ЗНУ активно проводиться ректорський контроль – тестування рівня засвоєного матеріалу студентами за попередній семестр. Його результати обговорюються на ректораті, радах факультетів, деканатах, кафедрах. Це стало складовою системної роботи з забезпечення якості підготовки фахівців у ЗНУ [56].

Значна увага приділялась і приділяється створенню умов для якісного проведення навчальних занять та практичної підготовки студентів. Так, лекції, практичні та лабораторні заняття проводяться в обладнаних аудиторіях та лабораторіях на сучасному навчально-методичному рівні. Структурні підрозділи ЗНУ, такі як: газета «Запорізький університет», редакційно-видавничий відділ, Інтернет-радіо «Юніверс», прес-служба, незалежний студентський портал «Запорізькі Пороги», локальна телевізійна мережа «Юніверс-TV, зоологічний та етнографічно-краєзнавчий музеї, спортивно-оздоровчий комплекс, навчально-науково-виробничі центри, навчально-науково-дослідні та науково-дослідні лабораторії, забезпечують як навчальні заняття, так і навчальні практики студентів у ЗНУ.

Створені можливості для широкого впровадження в освітній процес мультимедійних засобів. Наявні технічні засоби забезпечують використання мультимедійного обладнання на понад 30% аудиторних занять, що відповідає ліцензійним вимогам до освітнього процесу.

Навчальний відділ спільно з кафедрами та факультетами провів детальний аналіз організації та забезпечення практичної підготовки студентів відповідно до освітніх програм та кваліфікацій, які отримують студенти за результатами навчання за спеціальностями та освітніми програмами. Використання результатів соціологічних опитувань, які здійснив Центр незалежних соціологічних досліджень університету, дозволило оновити структуру та зміст практичної підготовки в навчальних планах усіх спеціальностей, визначити їх забезпеченість базами практики, скоригувати практики з кваліфікаціями, які отримують випускники.

Активно здійснюється робота по визначенню складу керівників від бази практики з метою підвищення якості та ефективності безпосереднього проходження практики студентів ЗНУ [56].

Питання вдосконалення практичної підготовки обговорювались на вчених радах факультетів та науково-методичній раді університету в контексті розробки освітніх програм, які передбачають компетентнісний підхід. На сьогодні всі кафедри, які відповідають за організацію та проведення практичної підготовки розробили нові наскрізні програми практичної підготовки та внесли зміни до робочих програм практики, із урахуванням конкретних компетентностей, які студенти повинні отримати після проходження певного виду практики.

Започатковані перші кроки в запровадженні елементів дуальної освіти:

- внесені зміни до навчальних планів, що враховують підготовку здобувачів вищої освіти з використанням елементів дуальної освіти, а саме спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм»;

- поєднано вивчення дисциплін циклу професійної підготовки студентами з практикою на виробництві, відповідно до розроблених програм навчання за дуальною формою здобуття освіти здобувачів закладів вищої освіти за спеціальностями 133 «Галузеве машинобудування» (освітньо-професійна програма «Галузеве машинобудування») та 136 «Металургія» (освітньо-професійні програми «Металургія чорних металів», «Обробка металів тиском»);

- проведено тренінги для студентів економічного факультету та факультету менеджменту, організовані ТОВ «Нова пошта» на базі Запорізького національного університету, з метою відбору студентів для проходження практики та працевлаштування;

Із метою розширення співпраці з роботодавцями, професійної спрямованості підготовки студентів та їх подальшого працевлаштування, у цьому навчальному році започатковано додаткову форму роботи факультетів у рамках практичної підготовки – зустрічі студентів із

запрошеними представниками підприємств, установ, організацій. Серед них ПАТ «Запоріжсталь», Запорізьке управління офісу великих платників податків державної податкової служби України, ТОВ «Нова пошта», представниками різних банківських установ, туристичних агенцій, шкіл тощо [56].

Для забезпечення практичної підготовки студентів наразі укладено більше 400 угод із підприємствами, організаціями та установами Запорізького регіону та за його межами, у тому числі, і для нових освітньо-професійних програм.

За результатами акредитації у 2019-2020 рр. було акредитовано 3 напрями підготовки на бакалаврському рівні та 12 освітніх програм на магістерському рівні (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Результати акредитації у ЗНУ за 2019-2020 рр.

Акредитація напрямів підготовки			
1.	Факультет соціальної педагогіки та психології	6.030102 Психологія	бакалавр
2.	Криворізький факультет	6.030102 Психологія	бакалавр
3.	Факультет журналістики	6.030303 Видавнича справа та редагування	бакалавр
Акредитація освітніх програм			
4.	Факультет соціальної педагогіки та психології	Педагогіка вищої школи	магістр
5.		Театральне мистецтво	магістр
6.		Психологія	магістр
7.	Математичний факультет	Середня освіта (Фізика)	магістр
8.		Середня освіта (Математика)	бакалавр
9.		Прикладна фізика	магістр
10.	Факультет соціології та управління	Політологія	магістр
11.		Соціологія	магістр
12.		Публічне управління та адміністрування	магістр
13.	Економічний факультет	Маркетинг	магістр
14.	Біологічний факультет	Екологія та охорона навколишнього середовища	магістр
15.	Юридичний факультет	Правоохоронна діяльність	магістр

Однією зі складових якості освіти є рівень підготовки науково-педагогічних працівників. Підвищення кваліфікації науково-педагогічних

працівників у Запорізькому національному університеті здійснюється у відповідності до Закону України «Про вищу освіту», Положення про підвищення кваліфікації та стажування науково-педагогічних працівників Запорізького національного університету, а також згідно з планом-графіком підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників ЗНУ, затвердженим ректором університету.

У зв'язку зі збільшенням і розширенням завдань, які постають перед науково-педагогічними працівниками, підвищення кваліфікації, протягом останнього року, набуло різноманітних форм, що збільшило кількість викладачів, які отримали свідоцтва, сертифікати з підвищення кваліфікації, в тому числі через грантові програми [56].

На 2019 р. було заплановано підвищення кваліфікації 104 науково-педагогічним працівникам. Робота з цього напрямку орієнтована на обмін досвідом практичної діяльності, особливостями організації освітнього процесу і його методичного забезпечення у провідних закладах вищої освіти України та зарубіжних вишів. На сьогодні: 78 науково-педагогічних працівників підвищили кваліфікацію у закладах вищої освіти України; 12 молодих викладачів пройшли навчання та отримали свідоцтва у Школі педагогічної майстерності за програмою «Психолого-педагогічні засади викладацької майстерності у вищій школі»; 25 науково-педагогічних працівників пройшли стажування за кордоном; 25 науково-педагогічних працівників пройшли підвищення кваліфікації поза планом-графіком.

Наразі ефективною стала нова форма комплексного підвищення кваліфікації, яка складалася з кількох етапів: навчання чи тренінг за кордоном, дистанційне навчання чи виконання завдань, проведення семінарів та тренінгів викладачами ЗНУ з вчителями закладів освіти Запорізького регіону або участь у тематичних кваліфікаційних курсах, науково-практичних семінарах. Така форма успішно використовується факультетами іноземної філології, журналістики, історичного та філологічного [56].

Отже, Запорізький національний університет – це потужний заклад вищої освіти, який здійснює освітню, наукову, міжнародну та виховну діяльність із метою розвитку та закріплення провідних позицій вишу в регіоні та державі загалом, спрямованих на підготовку висококваліфікованих фахівців, розвиток наукових досліджень, посилення ролі інноваційної складової в роботі закладу та його інтеграції до європейського і світового освітнього простору.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСОКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

3.1 Впровадження ціннісно-мотиваційного підходу в управління якістю освіти Запорізького національного університету

Виходячи із загальних особливостей розвитку управління в соціальних системах, можна зробити висновок, що в основу управління якістю освіти у ЗВО доцільно покласти цінностномотиваційний підхід, більшою мірою, ніж будь-який інший, він відповідає сучасним пріоритетам розвитку освіти. Він припускає наявність, з одного боку, системи цінностей, розділяється всіма співробітниками і характеризує виш як корпорацію, з іншого - наявність мотиваторів, що підтримують свідоме прийняття цих цінностей викладачами і студентами. Такий підхід сприяє реалізації найважливіших ідей, що визначили і нові освітні стандарти, й компетентнісну модель освіти в цілому, підтримку розвитку ключових суб'єктів освітнього процесу, студенто- і педагогоцентризму.

Під цінністю традиційно розуміється щось значуще для людини. Кожен співробітник ЗВО - носій неповторних особистісних смислів, тому єдиною матрицю цінностей, що екстраполюється на ЗНУ в цілому, створити досить важко. Проте, можна говорити про інваріантні цінності-цілі, актуальні для розвитку ЗНУ в умовах модернізації вищої освіти. Скерем них слід відзначити: якість підготовки випускників, професіоналізм, компетентнісний підхід, оновлене освітнє середовище вузу, індивідуальні освітні маршрути учнів. Названі цінності задають певний стандарт діяльності, відповідний зовнішнім викликам і відображає актуальні уявлення про якість освіти у ЗНУ. У зв'язку з цим керівництву ЗНУ необхідно визначити такі мотиваційні

механізми, які забезпечували б узгодження індивідуальних цінностей і цінностей, що відображають пріоритети розвитку вищої освіти.

Ігнорування одного з компонентів (системи цінностей або системи мотиваторів) обмежує управлінські можливості. Так, відсутність загальних ціннісних орієнтирів для суб'єктів освітнього процесу призводить до їх автономізації, роз'єднаності, домінування адміністративних підходів в управлінні, що не дозволяє вирішувати завдання, що стоять сьогодні перед менеджментом ЗНУ в частині гарантій якості.

Наіндивідуальні цінності дозволяють створювати освітній простір ЗНУ, об'єднувати всіх його співробітників в пошуку ефективних шляхів досягнення результатів освіти. Інтеграційна природа компетенцій змінює характер взаємодії між суб'єктами освітнього процесу: на зміну принципу автономності приходять принцип командної роботи. Крім того, становлення ЗНУ як корпорації дозволяє піти від формалізованих відносин: провайдер - споживач послуг, роботодавець - найманий працівник. Корпоративна культура актуалізує соціальний вимір в діяльності цього освітнього закладу, визначає центральне становище викладачів і студентів в системі цього цінностей.

Впровадження освітніх стандартів вимагає взаємодії всіх учасників освітнього процесу: адміністрації, викладачів, студентів. Вони стають командою, в основі діяльності якої лежать спільні цінності. Власне, ця ідея відповідає початковим уявленням про університети як вільні корпорації викладачів і студентів, місія яких - створити простір розвитку людини.

Однак при всій привабливості управління на основі цінностей корпоративної культури ЗНУ, відсутність реально діючих мотиваторів може призвести до декларативності ціннісних установок. Так, типова модель СМЯ ЗВО передбачає наявність сформованої місії, політики, цілей в галузі якості. Аналіз відповідних документів, підготовлених в ЗНУ, показує, що в них чітко позначені ціннісні орієнтири: формування власного іміджу університету; забезпечення системної інтеграції освіти, науки і

виробництва, безперервне поліпшення якості освітньої діяльності; забезпечення високої кваліфікації і мотивації професорсько-викладацького складу; безперервне поліпшення якості навчально-методичного та матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу; впровадження сучасних технологій навчання.

Система менеджменту якості ЗНУ повинна забезпечувати такі умови, при яких безперервне підвищення якості освітньої діяльності, професіоналізм, постійний саморозвиток ставали б реально діючою цінністю для викладачів і студентів. Саме впровадження в ЗНУ ціннісно-мотиваційного підходу спрямоване на вирішення цього завдання.

Порівняльний аналіз процесного і ціннісно-мотиваційного управління наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 - Процесний та ціннісно-мотиваційний підхід до управління якістю освіти у ЗНУ

Критерії порівняння	Наявний процесний підхід	Пропонований ціннісно-мотиваційний підхід
Об'єкт управління	Сукупність основних і допоміжних процесів	Взаємодія в системі «викладач - студент»
Суб'єкт управління	Керівництво ЗНУ, уповноважені з якості	Кафедри, викладачі, студенти
Функції	Планування, оптимізація документообігу, контроль	Управління мотивацією до освітньої діяльності, змістом, технологіями навчання
Методи	Інвентаризація процесів, призначення «власників» процесів, заповнення та ведення за встановленою формою інформаційних карт і документованих процедур процесів	Оцінка за результатами, проектні команди, незалежна атестація, об'єктивізація і вдосконалення освітнього процесу
Критерії оцінки результативності СМЯ	Відповідність вимогам ISO	Позитивна динаміка ставлення до викладання; позитивна динаміка ставлення до навчання і набуття професії; результати особистісно-професійного розвитку і якості підготовки студентів

Педагог, є одним з провідних суб'єктів управління і гарантів якості освітнього процесу, формує таке освітнє середовище, в якій студент стає

активним учасником процесу своєї освіти. Адаптація навчального процесу до особистісних характеристик учнів, їх загальний та професійний розвиток відбуваються тільки тоді, коли викладач активізує свою особистісну і професійну культуру. Від професіоналізму, відповідальності, мотивованості викладача залежить, якою мірою якість освіти буде відповідати вимогам сьогодення і особистісним потребам учня.

Ціннісно-мотиваційний підхід дозволяє змінити ситуацію, при якій практично нівелюється потенціал основних учасників освітнього процесу як гарантів якості освіти. Виходячи з цього, ціннісно-мотиваційний підхід до управління якістю освіти у ЗНУ - це діяльність з організації відносин між основними суб'єктами освітнього процесу (викладачами, студентами, керівництвом), що передбачає формування системи корпоративних цінностей-цілей, наявність відповідних мотиваторів, яке підтримують свідоме прийняття і реалізацію цих цінностей-цілей, що встановлює чітку кореляцію між результатами праці та статусної позицією учасників освітнього процесу, що сприяє безперервному зростанню якості пропонованої ЗНУ освіти.

3.2 Вдосконалення інституційного забезпечення системи якості вищої освіти на мезорівні

Сучасні регіональні ринки освітніх послуг в Україні, у зв'язку із тенденціями зниження рівня фінансування, незадовільною інфраструктурою та матеріально-технічним забезпеченням, не є конкурентоспроможним сектором економіки країни та не в повній мірі використовують інтелектуальний потенціал.

У сучасному світі освіта й знання визначаються інтернаціональним явищем. Формується єдиний європейський освітній простір, що відбувається за допомогою заходів, спрямованих на інтеграцію та зближення в питаннях організації освіти й формування спільного ринку освітніх послуг.

Це реалізовується відповідним інституційним забезпеченням та здійснюється на всіх рівнях освітнього простору – від локального (рівня навчального закладу) до міжнаціонального (рівня міжнародних організацій).

Для того, щоб розробити стратегічні напрями розвитку регіональних ринків освітніх послуг в Україні, потрібно вивчити європейський досвід щодо співробітництва в освітніх галузі. Спільний освітній простір, з одного боку, сприяє зростанню мобільності студентів та професорсько-викладацького складу, а з іншого – академічна мобільність є необхідною умовою формування самого спільного освітнього простору [21].

Отже, можемо стверджувати, що сьогодні під час формування та реалізації стратегічних напрямів розвитку регіональних ринків освітніх послуг в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів потребують вирішення такі питання:

- реалізація індивідуального розвитку з урахуванням вимог міжнародної та європейської систем стандартів і сертифікації, розробка нової концепції економіки вищої освіти й основних напрямів подальшого реформування галузі, виходячи з національної стратегії економічного та соціального розвитку України;

- обґрунтування основ і структури організаційно-економічного механізму сучасного функціонування регіональних ринків освітніх послуг;

- визначення фінансування вищої освіти як пріоритетного напрямку державних видатків та формування багатоканальної системи фінансового забезпечення закладів вищої освіти

- підвищення ефективності використання коштів, спрямованих на розвиток матеріально-технічної бази вищої школи;

- розробка нової, адаптованої до ринкових умов економічної моделі навчально-виховного процесу, спрямованого на підвищення якості знань майбутніх фахівців [50].

Застосовуючи аналіз досвіду Європейського Союзу щодо розвитку ринку освітніх послуг, пропонуємо в процесі розробки їхньої стратегії

розвитку в Україні застосовувати принципи формування європейського освітнього простору, такі, як здійснення постійного навчання протягом усього життя, мотивація споживачів освітніх послуг до отримання якісної освіти; сприяння підвищенню привабливості й конкурентоспроможності освітньої сфери в контексті розвитку регіону.

Окрім того, в основу розробки стратегічних напрямів розвитку регіональних ринків освітніх послуг в умовах європейської інтеграції України мають бути покладені заходи, розробка та реалізація яких сприятиме розвитку різноманітних форм міжнародного співробітництва, які реалізуються в процесі інтернаціоналізації освіти та підвищення якості пропонованих послуг. До них належать індивідуальна мобільність, мобільність освітніх програм, формування міжнародних стандартів освітніх програм, інституційне партнерство, створення стратегічних освітніх альянсів тощо.

Згідно з Генеральною угодою з торгівлі послугами для забезпечення розвитку регіональних ринків освітніх послуг зміщується акцент зі сприйняття освіти як суспільного блага на ставлення до неї як до товару та визначено категорії освітніх послуг (початкова освіта, середня освіта, вища освіта, освіта дорослих та інші освітні послуги).

Відповідно до цього наведено такі типи освітніх послуг, які розвинуті в Європейському Союзі, що покладено в основу формування регіональних ринків освітніх послуг:

- «постачання через кордон», що здійснюється на основі розвитку транскордонної торгівлі освітніх послуг (наприклад дистанційна освіта, електронне навчання);
- «споживання за кордоном», що полягає в пересуванні крізь кордони споживача освітніх послуг (наприклад студентська мобільність);
- «комерційна присутність», що здійснюється за допомогою прямих іноземних інвестицій (наприклад придбання або відкриття іноземним університетом навчального закладу на національній території, створення філії);

– «присутність фізичних осіб», що вбачає пересування крізь кордони безпосередньо носія освітніх послуг (наприклад тимчасовий приїзд викладачів).

Стратегічні напрями розвитку регіональних ринків освітніх послуг в умовах поглиблення європейської інтеграції показано на рис. 3.1.



Рисунок 3.1 – Стратегічні напрями розвитку регіональних ринків якісних освітніх послуг в умовах євроінтеграції

Удосконалення інституційного забезпечення системи освіти та приведення її у відповідність до європейських стандартів. Погоджуємося з думкою Н. Авшенюк, що для активізації України на світовому освітньому ринку та виходу в Європейський освітній простір потрібно здійснити комплекс заходів, а саме:

- виробити єдину національну політику й координацію діяльності основних суб'єктів забезпечення функціонування освітніх послуг (Міністерство освіти й науки України, Міністерство закордонних справ України, обласні органи влади, ЗВО);

- розробити цільову національну програму розширення експорту освітніх послуг з державним (частковим) фінансуванням;

- координувати діяльність висококваліфікованих фахівців у напрямку промоції наявних в Україні освітніх послуг, забезпечити наближення змісту і якості вітчизняних освітніх послуг до європейських стандартів, активне впровадження нових інформаційних технологій та дистанційне навчання;

- активізувати процеси укладання дієвих угод про співпрацю навчальних закладів України з країнами Європейського Союзу;

- адаптувати нормативно-правову базу України до європейських норм і стандартів, зокрема щодо регламентації відносин між українськими та зарубіжними суб'єктами партнерства з урахуванням вимог світової практики, що забезпечуватиме повноправну участь українських ЗВО на міжнародному ринку науково-технічної праці й освітніх послуг;

- реалізовувати діяльність ЗВО із розвитку експорту освітніх послуг на основі розроблених цільових програм та реінвестування на маркетинг, інформаційно-рекламну й організаційну діяльність коштів, отриманих від іноземних студентів;

- здійснити міжнародну акредитацію освітніх програм українських ЗВО;

- створити за кордоном мережі університетських представництв і центрів [3].

Одним з напрямів удосконалення інституційного забезпечення системи освіти є створення ефективної системи регулювання, контролю та координації регіональних ринків освітніх послуг, що дасть змогу покращити їх якісні характеристики.

Звернемо увагу про необхідність максимальної незалежності від освітніх закладів системи атестації й контролю якості, при цьому різко зростає роль державного освітнього стандарту, який, на думку Т. Шестаковської, «характеризує суспільно нормальну якість освіти, нижче якого не може опускатися жоден освітній заклад, незалежно від організаційноправової форми функціонування» [17].

Реформування регіональних ринків освітніх послуг у контексті потреб економіки регіонів, європейської інтеграції, інноваційного забезпечення освітньої сфери.

Важливим є забезпечення відповідності пропозиції освітніх послуг пріоритетам регіональних стратегічних програм розвитку. Як зазначає Ю. Гава, саме програма «має визначати основні пріоритети розвитку, як держави так і регіонів, відповідно до цього – потребу в спеціалістах того чи іншого напрямку, що відображається в обсягах ліцензованого набору» [19]. Звернемо увагу на необхідність забезпечення рівних можливостей щодо отримання освітніх послуг.

Як показує світовий досвід (за А. Сальніковим), «для боротьби з нерівністю доступу до вищої освіти застосовують дві стратегії – “вирівнювання” та “інституційних змін”. Стратегія “вирівнювання” передбачає мінімізацію вже наявної соціально-економічної нерівності засобами системи освіти.

Ця стратегія спрямована на окремі групи й форми нерівності. Основним її інструментом є цільові програми, які направлені на певні соціальні групи (підвищення доступу до вищої освіти для етнічних меншин, мешканців важкодоступних територій, посилення соціальної підтримки для студентів із

бідних, неблагополучних родин). Тому цю стратегію ще називають стратегією «малої дії».

Друга стратегія – стратегія “інституційних змін” передбачає вже не окремі цільові програми, а масштабні структурні реформи.

Одним з напрямів удосконалення інституційного забезпечення системи освіти є створення ефективної системи регулювання, контролю та координації регіональних ринків освітніх послуг, що дасть змогу покращити їх якісні характеристики.

Звернемо увагу про необхідність максимальної незалежності від освітніх закладів системи атестації й контролю якості, при цьому різко зростає роль державного освітнього стандарту, який, на думку Т. Шестаковської, «характеризує суспільно нормальну якість освіти, нижче якого не може опускатися жоден освітній заклад, незалежно від організаційно-правової форми функціонування» [14].

Для забезпечення рівного доступу до вищої освіти потрібно ефективно поєднувати вищезазначені стратегії, але при тому удосконалити механізм регулювання регіональних ринків освітніх послуг, з урахуванням системи державного регулювання. К. Ромащенко називає найпоширеніші засоби державної політики, спрямовані на підвищення доступності вищої освіти, серед яких «повна або часткова безоплатність освіти; субсидії, позики та пільгові кредити на освіту; пільги окремим категоріям громадян; державна система перепідготовки й підвищення кваліфікації кадрів тощо» [13].

Важливим напрямом розвитку регіональних ринків освітніх послуг є децентралізація та регіоналізація освіти на основі аналізу її багатоукладності, з урахуванням регіональних особливостей та інтересів територіальних громад під час вибору методів управління, здійснення реформ і фінансового забезпечення. При цьому в процесі трансформації вітчизняної системи освіти в напрямі її виходу в Європейський освітній простір має враховуватися необхідність локальних проектів реформування освіти та наявності незалежних аналітичних центрів.

Одним із сучасних підходів до функціонування освітньої сфери створення умов для реалізації принципів автономності закладів вищої освіти, посилення їх співпраці з підприємницькими структурами щодо мотивації роботодавців до співробітництва з закладами вищої освіти, участі в розробці стандартів вищої освіти, надання баз для проходження практики студентами та першого робочого місця випускникам сприяють покращенню умов для функціонування освітньої сфери.

Змінюється парадигма університетської освіти. Нові знання, нові форми та види надання послуг, підготовка та перепідготовка фахівців нових напрямів, сучасні інтерактивні форми навчання, співпраця у комерціалізації інновацій, нові підходи до визначення місії навчальних закладів – це неповний перелік чинників, що визначають міжнародну конкурентоздатність суб'єктів освітніх послуг.

У цьому контексті важливо забезпечити нові методи управління в системі освітнього менеджменту у вирішенні «кола» стратегічних завдань, які розширюються в просторі і часі (рис. 3.2).



Рисунок 3.2 - «Коло» стратегічних завдань в системі освітнього менеджменту щодо розвитку вищої освіти

Характерним для управління інноваційною діяльністю в навчальних закладах є реалізація принципу інноваційності, який передбачає наявність у керівників спрямованості на необхідність постійного оновлення освітнього процесу внаслідок застосування освітніх інновацій і забезпечується організаційно-управлінськими, фінансово-економічними та психологопедагогічними змінами. Університети – важлива складова глобального інноваційного процесу.

ВИСНОВКИ

У роботі наведено теоретичні узагальнення і нове вирішення актуального наукового завдання поглиблення теоретико-методичних основ та розробки практичних рекомендацій щодо формування та забезпечення системи управління якістю вищої освіти у одному з провідних регіональних вишів - Запорізькому національному університеті. Отримані у ході дослідження результати дають змогу зробити наступні висновки.

1. Систематизація підходів до трактування поняття «якість вищої освіти» мають місце в документах міжнародних організацій (наприклад, ЮНЕСКО, ОЕСР, ЄС тощо), у державних документах України, у наукових розвідках вітчизняних та зарубіжних науковців у сфері теорії вищої освіти. Це поняття можна трактувати як збалансовану відповідність ресурсної бази системи вищої освіти, її процесуальних характеристик, результату та зовнішнього контексту функціонування системи вищої освіти цілям, потребам і соціальним очікуванням основних споживачів освітніх послуг.

2. Система забезпечення якості вищої освіти в Україні складається з 2 систем: системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти та системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності ЗВО.

3. В системі вищої освіти України функціонують заклади вищої освіти державної та інших форм власності. Мережа вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації налічує 370 вищий навчальний заклад із загальною чисельністю 199,9 тисяч студентів. Найбільша кількість ЗВО припадає на Київ (181 од) та великі міста країни - Харків (60), Дніпро (49), Львів (48) та Одеса (33). Статус «національний» мають 118 закладів вищої освіти. Саме ці університети традиційно вважаються провідними серед закладів даної сфери. Найбільша кількість національних університетів спостерігається в м. Київ, а також в містах мільйонниках (Харків, Одеса, Львів і Дніпро).

Одним з показників якості пропонованої в країні вищої освіти є кількість

її здобувачів з інших країн світу. За даними статистики станом на 01.01.2020 р. в Україні навчалось більше 75 тис. іноземних студентів із 154 країн світу. Це становить 6 % від загальної кількості здобувачів вищої освіти в Україні.

Найбільшою є кількість студентів з Індії – 14958 осіб, на другому місці – Марокко – 7390, третю сходинку посідає Азербайджан – 6228 осіб.

4. Запорізький національний університет – це потужний заклад вищої освіти, який здійснює освітню, наукову, міжнародну та виховну діяльність із метою розвитку та закріплення провідних позицій вишу в регіоні та державі загалом, спрямованих на підготовку висококваліфікованих фахівців, розвиток наукових досліджень, посилення ролі інноваційної складової в роботі закладу та його інтеграції до європейського і світового освітнього простору.

Цю роботу в університеті виконують 14 факультетів, Інженерний навчально науковий інститут Запорізького національного університету, 4 заклади передвищої фахової підготовки та інші структурні підрозділи.

Станом на 01.09.2020 р. у Запорізькому національному університеті навчаються за освітньо-кваліфікаційним рівнем «молодший спеціаліст», рівнями вищої освіти «бакалавр», «магістр» – 16620 осіб, із них: на денній формі – 10842 (із яких на держбюджетній основі – 39 %); на заочній формі – 5778 (із яких на держбюджетній основі – близько 8 %). Загалом університету вдається не лише зберігати, але й нарощувати кількість здобувачів вищої освіти.

5. У сфері навчальної діяльності у ЗНУ сформовано чіткі пріоритети – забезпечення високої якості освіти, академічної мобільності студентів, конкурентоспроможності випускників на ринку праці, підвищення якості викладання іноземних мов, динамічний розвиток усіх форм навчання.

Питання забезпечення належної якості підготовки фахівців, організація освітнього процесу в університеті та інші актуальні проблеми вдосконалення організації підготовки фахівців регулярно розглядаються Вченою радою ЗНУ і науково-методичною радою університету та ректоратом.

Важливим напрямом діяльності ЗНУ є вдосконалення нормативно-

правової бази роботи університету, окремих посадових осіб, підрозділів за низкою напрямів шляхом розробки, затвердження і вдосконалення відповідних положень.

Приведено у відповідність нормативно-методична документація, що регламентує освітній процес: розроблено 61 Положення та 227 посадових інструкцій, оновлено 15 Положень та 98 посадових інструкцій.

Розроблені критерії для проведення щорічного рейтингового оцінювання науково-педагогічних працівників і кафедр із урахуванням ліцензійних вимог та підстав підтвердження статусу національного закладу вищої освіти.

Освітні програми, що було винесено на акредитацію – успішно її пройшли. За час роботи Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти в ЗНУ акредитовано усі освітні програми, які планувалося до акредитації, а саме: 3 напрями підготовки на бакалаврському рівні та 12 освітніх програм на магістерському рівні.

6. За результатами дослідження для забезпечення якості вищої освіти у Запорізькому національному університеті в роботі було запропоновано впровадження ціннісно-мотиваційного підходу. Цей підхід припускає наявність, з одного боку, системи цінностей, що приймаються всіма співробітниками і характеризує виш як корпорацію, з іншого - наявність мотиваторів, які підтримують свідомість прийняття цих цінностей викладачами і студентами. Такий підхід сприяє реалізації найважливіших ідей, що визначили і нові освітні стандарти, й компетентнісну модель освіти в цілому, студенто - і педагогоцентризм.

7. Запропоновано шляхи вдосконалення інституційного забезпечення системи якості вищої освіти на мезорівні, що передбачає здійснення комплексу заходів, а саме:

– вироблення єдиної національної політики й координацію діяльності основних суб'єктів забезпечення функціонування освітніх послуг (Міністерство освіти й науки України, Міністерство закордонних справ

України, обласні органи влади, ЗВО);

- розроблення цільової національної програми розширення експорту освітніх послуг з державним (частковим) фінансуванням;

- координацію діяльності висококваліфікованих фахівців у напрямку промоції наявних в Україні освітніх послуг, забезпечити наближення змісту і якості вітчизняних освітніх послуг до європейських стандартів, активне впровадження нових інформаційних технологій та дистанційне навчання;

- активізацію процесів укладання дієвих угод про співпрацю навчальних закладів України з країнами Європейського Союзу;

- адаптацію нормативно-правової бази України до європейських норм і стандартів, зокрема щодо регламентації відносин між українськими та зарубіжними суб'єктами партнерства з урахуванням вимог світової практики, що забезпечуватиме повноправну участь українських ЗВО на міжнародному ринку науково-технічної праці й освітніх послуг;

- здійснення міжнародної акредитації освітніх програм українськими ЗВО;

- створення за кордоном мережі університетських представництв і центрів.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Вопленко Н.Н. Виды и акты официального толкования права. *Юридический журнал*. 2018. № 2. С. 29–54.
2. Галлямов Р., Кузнецова Ю. Качество высшего образования в представлениях его акторов: эволюция ведущих трендов в российском регионе (теоретический анализ проблемы). *Экономика и управление: научно-практический журнал*. 2017. № 3 (137). С. 51–56.
3. Деминг Э. Выход из кризиса. Минск : Альпина Бизнес Букс, 2017. 356 с.
4. Ивин А. А. Современная аксиология: некоторые актуальные проблемы. *Философский журнал*. 2016. № 1 (4). С. 66–78.
5. Игнатъев В.П., Варламова Л.Ф., Степанов П.А. Привлечение студентов к оценке качества образования. *Современные наукоемкие технологии*. 2016. № 12-1. С. 141–145.
6. Добрынина Е. Сухой бы «корочкой» питался: Почему слабые вузы по-прежнему процветают и какие профессии выбирает современная молодежь. *Белорусская газета*. Вып. 2016. № 81(6949). 14 апреля.
7. Курбатова М.В., Каган Е.С. Оппортунизм преподавателей вузов как способ приспособления к усилению внешнего контроля деятельности // *Журнал институциональных исследований*. 2016. Т. 8, № 3. С. 116–136. DOI: 10.17835/2076-6297.2016.8.3.116-136.
8. Кусакина С.Н. Мотивация поступления в ВУЗ у старшеклассников и студентов. *Психологическая наука и образование*. 2018. № 1. С. 58–66.
9. Лукша П. Образование для сложного общества : учеб. Минск: Мирта. URL: <http://vcht.center/wpcontent/uploads/2019/06/Obrazovanie-dlya-slozhnogo-obshhestva.pdf> (10.09.2020).
10. Мазитов М.А., Сагитов Р.Ф. Система менеджмента качества в образовании. *Вестник государственного университета*. 2017. №2 (121). С.

205–208.

11. Огурцов А.П. Интерсубъективность как проблема философии науки. *Философия науки*. 2019. Вып. 14. С. 235–247.

12. Подвойский Г. Л. Мир труда: контуры будущего. *Мир новой экономики*. 2017. № 4. С. 23–31.

13. Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад. 3-е изд. Минск : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2016. 356 с.

14. Хопбах А. Оценку качеству могут дать только профессионалы. *Аккредитация в образовании*. 2017. № 8 (60). С. 25–34.

15. Adams D. Defining educational quality. Pittsburg: Institute for International Research and University of Pittsburg. Biennial Report. 2017. No. 1. pp. 13–18.

16. Arnstein S.R. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*. 2015. vol. 35, no. 4, pp. 216–224.

17. Aviram A. The nature of university education reconsidered (a response to Ronald Barnett's The Idea of Higher Education). *Journal of Philosophy of Education*. 2016. vol. 26, no. 2, pp. 183–200.

18. Barnett R. Higher education. *A critical business*. London: Open University Press. 2017. pp. 28–34.

19. Barnett R. The idea of higher education. *Education*. Bristol: Open University Press. 2019. pp. 27–35.

20. Barnett R. The purposes of higher education and the changing face of academia. *London Review of Education*. 2016. vol. 2, no. 1, pp. 61–73.

21. Beerkens M., Udam M. Stakeholders in higher education quality assurance: Richness in diversity? *Higher Education Policy*. 2017. vol. 30, no. 3, pp. 341–359. DOI: 10.1057/s41307-016-0032-6.

22. Bengtson S.S.E. Supercomplexity and the university: Ronald Barnett and the social philosophy of higher education. *Higher Education Quarterly*. 2018. vol. 72, no. 1, pp. 65–74. DOI: <https://doi.org/10.1111/hequ.12153>.

23. Besharov M., Smith W.K. Multiple institutional logics in organizations: Explaining their varied nature and implication. *Academy of Management Review*. 2018. vol. 39, no. 3, pp. 364–381. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.2011.0431>.
24. Bryson J.M., Crosby B.C., Bloomberg L. Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*. 2016. vol. 74, no. 4, pp. 445–456. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.12238>.
25. Chhotray V., Stoker G. Governance theory and practice. A cross-disciplinary approach. *Public Administration Review*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 2018. vol. 74, no. 4, pp. 46–49.
26. Chirikov I., Shmeleva E. Are Russian students becoming more dishonest during college? *Higher Education in Russia and Beyond*. 2018. no. 3(17), pp. 19–21.
27. Dahl A., Soss J. Neoliberalism for the common good? Public value governance and the downsizing of democracy. *Public Administration Review*. 2018. vol. 74, no. 4, pp. 496–504. DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.12191>.
28. Darby M.R., Karni E. Free competition and the optimal amount of fraud. *Journal of Law and Economics*. 2016. vol. 16, no. 1, pp. 67–88.
29. Davenport S., Leitch S. Circuits of power in practice: Strategic ambiguity as delegation of authority. *Organization Studies*. 2017. vol. 26, no. 11, pp. 1603–1623. DOI: <https://doi.org/10.1177/0170840605054627>.
30. Denis J.-L., Langley A., Rouleau L. Strategizing in pluralistic contexts: Rethinking theoretical frames. *Human Relations*. 2017. vol. 60, no. 1, pp. 179–215. DOI: [10.1177/0018726707075288](https://doi.org/10.1177/0018726707075288).
31. Dulleck U., Kerschbamer R. On doctors, mechanics, and computer specialists: The economics of credence goods. *Journal of Economic Literature*. 2015. vol. 44, no. 1, pp. 5–42.
32. Dunsire A. Administrative theory in the 1980s: A viewpoint. *Public Administration*. 2017. vol. 73, no. 1, pp. 17–40. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1995.tb00815.x>.

33. Eisenberg E. Ambiguity as strategy in organizational communication. *Communication Monographs*. 2017. vol. 51, no. 3, pp. 227–242. DOI: <https://doi.org/10.1080/03637758409390197>.
34. Evans B., Richmond T., Shields J. Structuring neoliberal governance: The nonprofit sector, emerging new modes of control and the marketisation of service delivery. *Policy and Society*. 2018. vol. 24, no. 1, pp. 73–97. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1449-4035\(05\)70050-3](https://doi.org/10.1016/S1449-4035(05)70050-3).
35. Evans J.St.B.T. Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*. 2018. vol. 59, pp. 255–278. DOI: [doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093629](https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093629).
36. Fazio R.H. Attitudes as object-evaluation associations of varying strength. *Social Cognition*. 2017. vol. 25, no. 5, pp. 603–637. DOI: [doi:10.1521/soco.2007.25.5.603](https://doi.org/10.1521/soco.2007.25.5.603).
37. Harvey L., Green D. Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 2018. vol. 18, no. 1, pp. 9–34. DOI: <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.
38. Jalonen K., Schildt H., Vaara E. Strategic concepts as micro-level tools in strategic sensemaking. *Strategic Management Journal*. 2018. vol. 39, no. 10, pp. 2794–2826. DOI: <https://doi.org/10.1002/smj.2924>.
39. Koppenjan J., Koliba C. Transformations towards new public governance: Can the new paradigm handle complexity? *International Review of Public Administration*. 2018. vol. 18, no. 2, pp. 1–8.
40. Kumar K., Sarangapani P.M. History of the quality debate. *Contemporary Education Dialogue*. 2015. vol. 2, no. 1, pp. 30–52. DOI: [10.1177/097318490400200103](https://doi.org/10.1177/097318490400200103).
41. Leitch S., Davenport S. Strategic ambiguity in communicating public sector change. *Journal of Communication Management*. 2016. vol. 7, no. 2, pp. 129–139. DOI: [10.1108/13632540310807340](https://doi.org/10.1108/13632540310807340).
42. Löffler E. Defining Quality in Public Administration. *NISPAcee Conference*, May 10–13. Riga, Latvia. Available at:

- <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan005013.pdf>.
43. Lucas L. (2014). Academic resistance to quality assurance processes in higher education in the UK. *Policy and Society*. 2018. vol. 33, no. 3, pp. 215–224. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2014.09.006>.
44. Maguire M., Ball S., Braun A. Behaviour, classroom management and student ‘control’: Enacting policy in the English secondary school. *International Studies in Sociology of Education*. 2016. vol. 20, no. 2, pp. 153–170. DOI: [10.1080/09620214.2010.503066](https://doi.org/10.1080/09620214.2010.503066).
45. Marewski J.N., Gaissmaier W., Gigerenzer G. Good judgments do not require complex cognition. *Cognitive Processing*. 2018. vol. 11, no. 2, pp. 103–121.
46. Moodie G.C. The debates about higher education quality in Britain and the USA. *Studies in Higher Education*. 2016. vol. 13, no. 1, pp. 5–13. DOI: <https://doi.org/10.1080/03075078812331377925>.
47. Nelson P. Information and consumer behavior. *Journal of Political Economy*. 2016. vol. 78, no. 2, pp. 311–329.
48. Newton R.J., Mathews P.V. The study skills paradox: ‘You can bring a horse to water but you cannot make it drink’. *Vocational Aspect of Education*. 2016. vol. 37(96), pp. 23–31.
49. Peters B.G. Is governance for everybody? *Policy and Society*. 2017. vol. 33, no. 4, pp. 301–306. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2014.10.005>.
50. Selim A., Masud M.M. Measuring service quality of a higher educational institute towards student satisfaction. *American Journal of Educational Research*. 2016. vol. 2, no. 7, pp. 447–455. DOI: [10.12691/education-2-7-3](https://doi.org/10.12691/education-2-7-3).
51. Spence M. Job market signaling. *The Quarterly Journal of Economics*. 2019. vol. 87, no. 3 (Aug.), pp. 355–374. DOI: [10.2307/1882010](https://doi.org/10.2307/1882010).
52. Офіційний сайт Державної служби статистики. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 11.09.2020)
53. Пірус В. О. Аналіз ринку вищої освіти в Україні. Проблеми та перспективи розвитку економіки в контексті євроінтеграційних процесів : матеріали доп. Міжнар. наук.-практ. конф. м. Запоріжжя, 21 квітня 2019 р.

Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2019. С. 54-55.

54. Ржевська А. В. Рейтинги університетів як явище сучасного простору вищої освіти. Науковий вісник Донбасу. 2019. № 3.

55. Тарасенко І. О. Проблеми фінансування вищої освіти в Україні в контексті забезпечення конкурентоспроможності. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. 2018. № 4. С. 177-185.

56. Офіційний сайт Запорізького національного університету. URL : <https://www.znu.edu.ua/> (дата звернення: 25.11.2020)

Додаток А

Інформаційно-іміджева діяльність та профорієнтаційна робота.

Заходи	Термін виконання
Організація консультативно-інформаційної програми «Університетський комплекс» для знайомства учнів середніх закладів освіти та вищих навчальних закладів I-II рівня акредитації з презентацією науково-викладацьким складом та інфраструктурою ЗНУ	Упродовж року
Забезпечення якісного функціонування підготовчих курсів на базі університету для учнів випускних класів загальноосвітніх шкіл, училищ	Жовтень 2020 - травень 2021 р.
Проведення «День абітурієнта ЗНУ» та «День відкритих дверей» з метою залучення талановитих учнів до науково-освітнього простору та презентації вишу і його напрямів підготовки	Жовтень 2020 р.
Системний супровід іміджу ЗНУ, популяризація освітньої діяльності університету PR-командою та координація її роботи	Упродовж року
Освітньо-професійний простір «One day at university – День в професії»	Листопад-Грудень 2020 р.
Проведення Днів факультетів (включаючи наукові, творчі культурно – масові та спортивні заходи із залученням випускників шкіл міста Запоріжжя та Запорізької області)	Упродовж року
Впровадження системи заходів щодо кар'єрного розвитку студентів та сприяння їх працевлаштуванню	Упродовж року
Співпраця з питань працевлаштування із обласним управлінням освіти і науки, Обласним центром зайнятості, Обласним центром праці для молоді, Запорізькою торгово-промисловою палатою, з підприємствами та організаціями міста, Запорізької області та іншими областями	Упродовж року
Презентація ЗНУ у виставці «Абітурієнт – 2021 р.» у Торгово-промисловій палаті м. Запоріжжя	Листопад 2020 р.
Інформаційно-консультативні зустрічі з питань ЗНО та вступної кампанії 2021 року у середніх закладах освіти та на провідних підприємствах міста й області	Упродовж року
Комплексні соціологічні дослідження з метою визначення мотиваційних пріоритетів старшокласників під час вибору вищого навчального закладу та напрямку підготовки; вивчення потреб сучасної молоді у отриманні знань, вмінь та навичок; динаміки змін затребуваних форм співпраці роботодавців з університетом, попиту на галузевих фахівців та кадрових потреб у різних регіонах, у містах і селах, у центрах та на периферії для прогнозування запиту на факультети та напрями підготовки	Вересень – травень 2020 – 2021р.
Координація та моніторинг діяльності щодо профорієнтаційних заходів під час проходження практик студентами ЗНУ	Упродовж року
Координація факультетів щодо професійно-орієнтованих заходів з формування набору до рівня вищої освіти «Магістр»	Вересень-грудень 2020 р.

Продовження додатку А

Проведення із суб'єктами господарювання – партнерами ЗНУ рекламної кампанії в країнах близького та далекого зарубіжжя з метою розвитку іміджу ЗНУ та збільшення кількості випускників - громадян іноземних держав на навчання в університеті	Упродовж року
Освітнє партнерство із середніми закладами освіти в оновленому форматі відповідно до укладених договорів «Про співробітництво».	Упродовж року
Профорієнтаційна робота з старшокласниками міста Запоріжжя та Запорізької області: комунікації з формування зацікавленості та потреб випускників у навчанні в ЗНУ	Упродовж року
Інтеграції випускників у освітній простір ЗНУ: забезпечення органічного зв'язку між середніми закладами освіти та університетом у форматі соціально-психологічних тренінгів та майстер-класів для учнів навчальних закладів міста Запоріжжя та Запорізької області	Упродовж року
Проведення циклу виїзних інформаційно-консультативних зустрічей з питань ЗНО та вступної кампанії випускникам середніх закладів освіти м. Запоріжжя та Запорізької області	Упродовж року
Укладання договорів «Про співробітництво» та угод про підготовку фахівців у Запорізький національний університет	Упродовж року
Проведення співбесід та вебінарів з випускниками коледжів з метою набору на старші курси	Упродовж року
Реалізація комплексу професійно-орієнтованих заходів та соціально-психологічних засобів комунікації щодо формування зацікавленості студентів I-II рівня акредитації у навчанні в ЗНУ	Упродовж року
Профорієнтаційна робота з обдарованою молоддю та підготовка їх до участі у конкурсі МАН та обласних олімпіадах.	Упродовж року
Створення умов для самовизначення та саморозвитку творчих особистостей в рамках наукового товариства обдарованих учнів «Молодий університет» ЗНУ	Упродовж року
Участь у обласній літній школі для обдарованої молоді Запорізької області	Упродовж року
Інформаційно-консультативні зустрічі щодо напрямів підготовки та умов складання ЗНО-2021	Упродовж року
Організація роботи пункту реєстрації та консультативно-реєстраційного центру з питань ЗНО та вступу 2021 на базі Запорізького національного університету спільно з Українським Центром оцінювання якості освіти (ДРЦОЯО)	Січень-червень 2019 р.
Організація та проведення безкоштовних тренінгів із ЗНО -2021р. Забезпечення організаційної, психологічної та методичної підготовки абітурієнтів	Лютий-березень 2021 р. згідно графіку
Організація та проведення пробного тестування спільно з Українським Центром оцінювання якості освіти для учнів випускних класів загальноосвітніх шкіл	Березень – квітень 2021р.

Продовження додатку А

Повна інформаційна підтримка загально-університетських заходів: підготовка прес-релізів, розсилка по ЗМІ, запрошення місцевих телеканалів, розповсюдження готових матеріалів по редакціях електронних і друкованих регіональних та всеукраїнських ЗМІ й на сайти Міністерства освіти і науки України; портали «Освіта України» та Педпреса, Департамент освіти ЗОДА та інші.	Упродовж навчального року
Підготовка та узгодження матеріалів для сайтів МОН України, порталу Педпреса, сайту Департаменту освіти ЗОДА, сайту Міністерства молоді та спорту України, газети «Освіта України» та ін.	Упродовж навчального року
Підготовка іміджевих і рекламних публікацій для розміщення у пресі	Упродовж навчального року, напередодні вступної кампанії та початку роботи підготовчих курсів
Підготовка спецвипусків газет до Дня відкритих дверей, виставки «Абітурієнт-2021» у Козак-палаці	Жовтень-Листопад 2020
Організація проведення ефірів за участю ректора, студентів і викладачів ЗНУ на телеканалах Запоріжжя: «Алекс», «ТВ-5», «Запоріжжя», МТМ	Упродовж навчального року
Поповнення фотоархіву на сайті ЗНУ новими світлинами до значущих заходів	Упродовж навчального року
Підготовка сценаріїв іміджевих відеороликів до Дня відкритих дверей з подальшим розміщенням на запорізьких телеканалах, плазмовому екрані на бульв. Шевченка, у громадському транспорті. Розробка медіа-плану трансляції роликів (найкращий час і рейтинг передач для найбільш широкої аудиторії).	Жовтень 2021
Підготовка сценаріїв іміджевих відеороликів до Дня абітурієнта з подальшим розміщенням на телеканалах «Алекс», «ТВ-5», плазмовому екрані на бульв. Шевченка. Розробка медіаплану трансляції роликів (найкращий час та рейтинг передач для найбільш широкої аудиторії).	Березень 2021
Підготовка сценаріїв іміджевих відеороликів для проведення вступної кампанії-2021 з подальшим розміщенням на телеканалах «Алекс», «ТВ-5», «Запоріжжя», АТВ, МТМ. Розробка медіаплану трансляції роликів (найкращий час та рейтинг передач для найбільш широкої аудиторії).	Лютий-березень 2021
Оновлення фотоархіву усіх факультетів, структурних підрозділів, коледжів на сайті ЗНУ та для їх використання в поліграфічних виданнях, у книзі про ЗНУ	Вересень-жовтень 2021

Продовження додатку А

Участь у виставці «Абітурієнт-2021» (підготовка іміджевих матеріалів для висвітлення у ЗМІ; розробка та розповсюдження інформаційно-рекламної продукції: буклети, ручки, блокноти)	Березень-квітень 2021
Формування річного плану рекламних заходів	Вересень 2019 Січень 2021
Розробка інформаційно-рекламної продукції для профорієнтаційних заходів ЗНУ з метою їх розповсюдження: буклети, календарі, грамоти, подяки, сертифікати, запрошення, оголошення до Дня абітурієнта, Дня відкритих дверей, Дня науки та інших заходів	Упродовж навчального року
Розробка макетів сувенірної та рекламно-інформаційної продукції для коледжів і структурних підрозділів (Відділу доуніверситетської підготовки, профорієнтації та працевлаштування, Торгового коледжу, ЕПК, Центру інтенсивного вивчення іноземних мов, Центру післядипломної освіти, Центру «Англійська для малюків», сектору бізнес-освіти).	Упродовж навчального року
Підготовка та розсилка вітальних листівок до професійних свят і днів народжень посадовим особам, ювілеїв працівників ЗНУ, днів народжень керівного складу	Упродовж навчального року
Підготовка та розсилка матеріалів про діяльність ЗНУ на сайти, які надають повну інформацію щодо освітніх послуг України.	Упродовж навчального року
Підготовка іміджевої продукції (буклети, флаєри тощо) для розповсюдження серед абітурієнтів-учасників ЗНО на базі університету; написання та розповсюдження матеріалів за підсумками ЗНО у ЗМІ.	Весна 2021
Виготовлення іміджевої сувенірної продукції для загальноуніверситетського користування (календарі (квартальні, перекидні, настільні, кишенькові), буклети, флаєри, грамоти, сертифікати, подяки, запрошення, конверти, закладки, папки).	Упродовж навчального року
Співпраця з інтернет-радіо «Університет» та порталом «Пороги» (підготовка бази даних по факультетах і коледжах для участі їх представників з метою популяризації спеціальностей в ефірних випусках).	Упродовж навчального року
Ввести постійні рубрики на сайті: «Наукові школи» та «Магістратура ЗНУ»	Упродовж року
Підготовка матеріалів для ювілейної книги	Вересень-жовтень 2020 року
Підготовка рекламно-інформаційних матеріалів для безпосередньої участі представників ЗНУ у виставках («Освіта та кар'єра-2021», «Абітурієнт-2021», «Сучасні заклади освіти» та інших тематичних виставках.	Упродовж навчального року
Систематичний моніторинг матеріалів друкованих ЗМІ, аналіз друкованих матеріалів і телевізійних сюжетів із приводу проведених у ЗНУ заходів	Упродовж навчального року

Продовження додатку А

Повне оформлення супроводжувальної документації щодо рекламних послуг	Упродовж навчального року
Супровід преси під час заходів, сприяння в зборі інформації	Упродовж навчального року
Формування щотижневого плану заходів ЗНУ для здійснення повної інформаційної підтримки	Упродовж навчального року
Підготовка спецвипусків газети до Дня науки, профорієнтаційні до Дня абітурієнта і Дня відкритих дверей, до ювілеїв факультетів	Квітень 2021
Оновлення інформації на мобільних стендах на території університету	Упродовж навчального року
Відстежувати оновлення інформації на офіційному сайті: оперативне розміщення актуальної інформації, створення сторінок тощо.	Упродовж навчального року
Оновлення віртуальної екскурсії по ЗНУ	Упродовж навчального року
Адміністрування офіційних сторінок ЗНУ в соцмережах Facebook і Twitter (рис. 2.5)	Упродовж навчального року
Створення офіційної сторінки ЗНУ в мережі Instagram(рис. 2.6)	Упродовж навчального року
Переклад новин російською мовою	Постійно
Підготовка прес-релізів для місцевої преси	Упродовж навчального року
Формування переліку подій ЗНУ для щорічного звіту ректора	Листопад-грудень 2020 року
Оновлення рекламного флаєра про набір в аспірантуру та докторантуру з подальшим рекламуванням у міських та обласних ЗМІ	Травень – червень 2021 року
Підготовка інформації про особливості вступу до ЗНУ на базі рівня «молодший спеціаліст» з подальшим інформуванням через навчально-методичний центр профтехосвіти випускників коледжів, ліцеїв.	Грудень 2020 року Березень 2021 року
Виготовлення рекламних афіш для розповсюдження в транспорті Придніпровської залізниці	Червень 2020 року
Оновлення рекламної інформації про університет на інтернет-сайтах і порталах	Упродовж навчального року
Відстежування рейтингових показників ЗНУ	Упродовж навчального року

Продовження додатку А

Підготовка поточних звітів про діяльність прес-служби за календарний рік та за навчальний рік, згідно з нормативами діловодства вишу	Упродовж навчального року
Поповнення рубрики «Моніторинг ЗНУ» на сторінці прес-служби офіційного сайту вишу	Упродовж навчального року
Підготовка нового положення Обласної академічної газети «Запорізький університет» у зв'язку з перереєстрацією	Вересень-жовтень 2018 року
Ведення моніторингу друкованих ЗМІ	Упродовж навчального року
Консультаційний супровід та пошук експертів для представників телерадіокомпаній та інших медіа	Упродовж навчального року
Підготовка відповідей або матеріалів для спростувань недостовірної інформації, поданої в медіа	Упродовж навчального року
Забезпечення для студентів освітніх програм «Журналістика», «Видавнича справа та редагування», «Реклама і зв'язки з громадськістю», «Медіа-комунікації», «Переклад» бази для проходження навчально-ознайомлювальних і виробничих практик	Упродовж навчального року
Своєчасне оновлення архіву випусків Обласної академічної газети «Запорізький університет» у форматі PDF, який розміщується на веб-сторінці видання офіційного сайту ЗНУ.	Упродовж навчального року
Закупка фотообладнання для відділу згідно з резолюцією ректора Миколи Фролова «Організувати закупку» від 29.05.20.	Перший семестр 2020/2021 навчального року
Своєчасне оновлення сторінок прес-служби та газети «Запорізький університет» на офіційному сайті ЗНУ	Упродовж навчального року
Підготовка заходів до 45-річчя газети «Запорізький університет»	Весна 2021
Підготовка рекламних матеріалів (оригінал-макету реклами Центру, інформаційних листівок	Серпень - вересень 2020 року
Замовлення на виготовлення рекламної продукції.	Вересень 2020 року
Розміщення реклами у ЗМІ: періодичні видання міста, на радіо	Вересень-жовтень 2021 року
Оформлення стендів Центру	Протягом року
Розповсюдження рекламної продукції в навчальних корпусах ЗНУ та інших навчальних закладах міста, на головній сторінці сайту університету	Протягом року
Підтримка та розвиток власної сторінки на сайті ЗНУ	Протягом року
Розміщення актуальної інформації про діяльність мовних центрів на всіх можливих безкоштовних інформаційних сайтах	Протягом року

Продовження додатку А

Розширити медійну присутність за рахунок адміністрування ефективних сторінок та груп у соціальних мережах.	Протягом року
Профорієнтаційні зустрічі на факультетах університету зі студентами 1-3 курсів	Вересень-жовтень 2020 року
Зустрічі зі студентами 4 курсів та інформування про підготовчі курси з англійської мови для вступу до магістратури	Березень-травень 2021 року
Участь у виставці «Ярмарок освіти»	Листопад 2020 року