

УДК 373.014

DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9>

Кухарська Л.В.

аспірант кафедри менеджменту
Львівського державного університету внутрішніх справ

Kukharska Liliia

Postgraduate of the Management Department of
Lviv State University of Internal Affairs

ПАРАДИГМА ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ»

PARADIGM OF CONCEPT “QUALITY OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS”

У статті визначено, що кінцевим результатом діяльності закладів вищої освіти є освітні послуги як процес задоволення нематеріальних потреб споживачів у знаннях та товари у вигляді підручників, навчальних посібників, монографій, методичних розробок тощо. Встановлено сутність основних споживачів та ключові характеристики освітніх послуг. Вивчено основні дефініції поняття «якість освіти» та запропоновано замінити його на три незалежні й нетотожні поняття, такі як «якість освітніх послуг», «рівень освіченості або здобутих знань у процесі навчання», «ефективність побудови й функціонування системи освіти», які відображають різні сторони діяльності закладів вищої освіти. Охарактеризовано погляди науковців на сутність поняття «якість освітньої послуги» або «якість послуг закладів вищої освіти», запропоновано його власне трактування.

Ключові слова: *якість послуг закладів вищої освіти, якість освітніх послуг, якість освіти, рівень освіченості, ефективність діяльності закладів вищої освіти, послуга, освітня послуга.*

В статье определено, что конечным результатом деятельности высших учебных заведений являются образовательные услуги как процесс удовлетворения нематериальных потребностей потребителей в знаниях и товары в виде учебников, учебных пособий, монографий, методических разработок и т. п. Установлены сущность основных потребителей и ключевые характеристики образовательных услуг. Изучены основные дефиниции понятия «качество образования» и предложено заменить его на три независимые и самостоятельные понятия, такие как «качество образовательных услуг», «уровень образованности или полученных знаний в процессе обучения», «эффективность построения и функциони-

рования системы образования», которые отражают различные стороны деятельности высших учебных заведений. Охарактеризованы взгляды ученых на сущность понятия «качество образовательной услуги» или «качество услуг высших учебных заведений», предложена его собственная трактовка.

Ключевые слова: качество услуг учреждений высшего образования, качество образовательных услуг, качество образования, уровень образованности, эффективность деятельности высших учебных заведений, услуга, образовательная услуга.

The quality of educational services or the quality of higher education institutions is a determining factor in the formation of a mature, highly qualified employee, to ensure his gainful employment, growth of welfare, strengthening personal and economic security of the individual, state and society, to solve the tasks of the state on the socio-economic development of society, strengthening the position of Ukraine in the international market and economic and national security of the state. The implementation of theoretical, methodological and applied research on problems related to the quality of services of higher education institutions involves the use of a number of terms as "quality of educational services", "service", "quality of education", "level of education" or "efficiency of higher education institutions". Since these concepts are identical and interchangeable, they should be clearly understood and separated. Since the question of the essence of "quality of education" and "quality of educational services" has already been considered by many scientists but has not received a uniform formulation, their clarification became the subject of this study. The article specifies that the final result of the activities of higher education institutions are educational services as a process of meeting the intangible needs of consumers in knowledge and goods in the form of textbooks, manuals, monographs, methodological developments, etc.; definitions of the term «educational service» are analyzed and its own interpretation is proposed. The main and additional features of educational services have been singled out and characterized, as well as the ways to overcome them in order to get closer to the consumer and stimulate his interest in consumption. It has been established that the application of the concept of «quality of education» is inappropriate, as it is understood by researchers as both "the quality of educational services" and "the level of education or knowledge obtained in the process of learning", and "the effectiveness of the construction and functioning of the education system", which reflect the different aspects of the activities of higher education institutions. Therefore, it would be advisable to move away from the notion of "quality of education" and replace it with these independent concepts. The author's definition of the concept of "quality of educational services" or "quality of services of higher education institutions" is proposed, which will find its application in further studies of quality management of higher education institutions.

Keywords: quality of services of higher education institutions, quality of educational services, level of education, efficiency of higher education institutions, service, educational service.

Постановка проблеми. Рівень освіченості населення разом з рівнем здоров'я та добробутом є одним із ключових критеріїв оцінювання рівня життя населення країни. Якість освітніх послуг є визначальною у житті людини, оскільки сприяє росту її добробуту, працевлаштуванню, зміцненню економічної та особистої безпеки тощо.

Підвищення якості освітніх послуг сприяє також вирішенню низки завдань держави щодо забезпечення соціально-економічного розвитку суспільства, творчої самореалізації кожного громадянина, зміцнення позицій України на міжнародному ринку тощо.

Таким чином, насамперед для здійснення теоретико-прикладних досліджень у сфері якості послуг у системі економічної безпеки закладів вищої освіти (ЗВО), а також для забезпечення зростання якості освітніх послуг, зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти та держави, успішного регулювання ринку освітніх послуг доцільно з'ясувати сутність таких понять, як «послуга», «освітня послуга», «якість», «якість послуг», «якість освітніх послуг», а також низки суміжних понять, які часто ототожнюють чи необдуманно взаємозаміняють, таких як «якість освіти», «рівень освіти», «рівень освіченості».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням якості надання освітніх послуг та розвитку сфери освіти свого часу присвячували свої праці В. Александров, Н. Бабовал, С. Багдік'ян, О. Бурлакова, Н. Бутова, Н. Варжина, А. Дмитрів, І. Каленюк, М. Кісіль, О. Козак, Ю. Кравченко, О. Куклін, О. Лебедєв, О. Ляшенко, В. Майковська, О. Мещанінов,

Т. Мінакова, Т. Оболенська, В. Огаренко, С. Семенюк, Е. Скрипак, А. Субетто, Л. Ткаченко, І. Філіппова, Л. Цимбал та інші науковці.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний доробок вітчизняних та іноземних науковців щодо проблем якості освітніх послуг та розвитку сфери освіти, досі не досягнуто однастайності щодо трактування поняття «якість освітніх послуг» та низки дотичних понять.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є з'ясування сутності поняття «якість освітніх послуг» та пов'язаних з ним понять, таких як «якість освіти», «рівень освіченості», «ефективність діяльності закладів вищої освіти», «послуга», «освітня послуга».

Виклад основного матеріалу дослідження. Специфіка вищої освіти ускладнює процес визначення кінцевого результату діяльності закладів вищої освіти, адже кінцевим результатом діяльності закладів вищої освіти можна вважати їх ефективне функціонування, надання якісних послуг населенню, професійне зростання здобувачів освіти тощо. І. Каленюк також зазначає, що «результатом освіти є система знань, умінь і навичок, що передаються людині в процесі навчання» [1, с. 19].

Л. Карамушка вважає, що кінцевим результатом діяльності закладів вищої освіти є «живий об'єкт», особистість – соціальна істота, яка включена в суспільні стосунки і є діячем (суб'єктом) цих стосунків [2, с. 45]. Хоча слід відзначити, що в процесі навчан-

ня заклади освіти впливають не на саму особистість як «живий об'єкт», а на систему її знань, їх примноження, тому таке визначення результатів освітнього процесу є дещо сумнівним.

ISO 9000:2005 надає таке визначення послуги: це результат принаймні однієї дії, обов'язково виконаної у взаємодії постачальника та замовника, яка зазвичай є нематеріальною. Надання послуги може охоплювати, наприклад, надання нематеріальної продукції (подання інформації в контексті передавання знань). Інтелектуальна продукція визначається як інформація, що є зазвичай нематеріальною і може набувати форми підходів, ділових угод або методик [3, с. 15]. З огляду на це слід відзначити, що кінцевим результатом діяльності закладів вищої освіти є товар, тобто інтелектуальна власність у вигляді підручників, навчальних посібників, монографій, методичних матеріалів, статей, публікацій виступів на на-

уково-практичних конференціях різного рівня тощо; та послуга як процес передачі знань, умінь, навичок від постачальника (закладу вищої освіти) до замовника-споживача (індивідуума, підприємства, держави тощо) в освітньому процесі.

Об'єктом дослідження є якість послуг закладів вищої освіти. Оскільки це поняття досі не має єдиного трактування, для початку з'ясуємо, що саме слід розуміти під освітньою послугою, або послугою закладу вищої освіти (табл. 1).

Кожна з наведених дефініцій поняття «освітня послуга» має як позитивні, так і негативні характеристики. Зокрема, і за класичним, і за маркетинговим підходами в жодному разі не можна ототожнювати товар і послугу як матеріальне й нематеріальне, тому освітня послуга не може бути товаром, навіть специфічним, з тієї ж причини освітня послуга – це не підручники, навчальні посібники, методичні роз-

Таблиця 1

Дефініції поняття «освітня послуга»

Автор	Сутність підходу
<i>Процес задоволення освітніх потреб споживачів</i>	
Н. Варжина [4, с. 134]	Освітня послуга – це вид діяльності, спрямований на задоволення очікуваних і неочікуваних освітніх потреб споживачів цільового сегменту.
В. Майковська [5, с. 387]	Освітніми послугами є здійснення у встановленій законом формі освітньої діяльності з доведенням продукції освіти до споживачів задля задоволення їх потреб у знаннях.
<i>Специфічний товар – знання, навички та вміння</i>	
Т. Оболенська [6, с. 167]	Освітня послуга – це специфічний товар, який задовольняє прагнення людини в придбанні певних знань, навичок та вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності.
О. Козак [7, с. 287]	Освітня послуга – це специфічний товар, який задовольняє потребу людини в набутті певних знань, навичок і вмінь для їх подальшого використання в професійній діяльності.
Т. Мінакова [8, с. 125]	Освітня послуга – це інформаційно-інтелектуальний продукт, що є сукупністю знань, умінь, навиків і компетенцій, який створюється в освітній сфері задля подальшого використання замовником за призначенням у професійній діяльності.
<i>Процес передачі специфічного товару</i>	
В. Александров [9, с. 58]	Освітня послуга – це організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і вмінь, які надаються стороною, що організовує та здійснює процес навчання, та отримуються іншою стороною, яка може бути одночасно і учнем, і контролером якості послуги, і платником за неї.
С. Багдік'ян [10, с. 99]	Освітня послуга – це цілеспрямований систематичний процес передачі та отримання знань, інформації, вмінь і навичок та результат інтелектуального, культурного, духовного, соціально-економічного розвитку суспільства та держави.
<i>Ототожнення з товаром</i>	
В. Огаренко [11, с. 43]	Освітня послуга – це освітній товар, що являє собою визначену діяльність, яку здійснює виробник і в процесі якої відбувається задоволення потреби споживача в освіті.
<i>Зв'язувальна ланка між соціальною сферою та сферою виробництва</i>	
Е. Скрипак [12]	З одного боку, освітня послуга – це діяльність, пов'язана з формуванням і виробленням нового знання, з іншого боку, це – діяльність, спрямована на підготовку суб'єкта виробництва, здатного засвоювати знання та продукувати нові.
<i>Освітні та методичні посібники</i>	
І. Каленюк, Л. Цимбал [13, с. 64]	Освітні послуги – це результати діяльності професорсько-викладацького колективу вищих навчальних закладів у вигляді різних освітніх і методичних посібників, які споживаються суб'єктом як у процесі отримання основної освітньої послуги, так і в подальшій професійній діяльності.
С. Семенюк [14, с. 11]	Освітня послуга – це сукупність навчальної і наукової інформації за певною галуззю знань, що передається споживачу у вигляді знань як загального, так і спеціального характеру, а також комплексу практичних навиків для їх подальшого використання.
<i>Продукт, що трансформується в робочу силу</i>	
А. Румянцев, Ю. Коваленко [15, с. 121]	Освітня послуга – це продукт, який в процесі реалізації трансформується в робочу силу, якість якої залежить не тільки від сукупності отримуваних послуг, але й від якості та кількості власної праці, витраченої в процесі споживання.

Джерело: розроблено автором

робки тощо, які є товаром у діяльності закладів вищої освіти.

Оскільки освітні послуги реалізуються на ринку, то їх можна вважати процесом задоволення потреб споживачів у здобутті освіти, а саме знань, умінь та навичок для професійного зростання.

Є також раціональне зерно у формулюванні освітньої послуги Е. Скрипаком [12], який розглядає освітню послугу як зв'язувальну ланку між соціальною сферою та сферою виробництва, адже споживачів освітніх послуг можна поділити на безпосередніх та опосередкованих. Безпосередніми споживачами освітніх послуг є вступник, студент, випускник, які здобувають знання, уміння та навички, а до опосередкованих споживачів освітніх послуг слід віднести батьків, які спонукають дітей до навчання й здобуття цих послуг задля підвищення їх статусу на ринку праці, отримання престижної високооплачуваної роботи для дітей та забезпечення собі достойної старості; підприємства, які отримують у результаті висококваліфікованих спеціалістів та підвищення ймовірності зростання ефективності виробництва; державу, для якої надання якісних освітніх послуг може сприяти зростанню соціально-економічної стабільності; суспільство, загальний добробут якого помітно зростає.

При цьому лише частково можна погодитися з трактуванням освітньої послуги, що наводять А. Румянцев та Ю. Коваленко, які бачать в освітній послугі продукт, що трансформується у робочу силу [15, с. 121]. У процесі надання освітніх послуг якість робочої сили споживачів примножується, набуває нового значення, але рівень їх освіченості залежить також від зусиль самих здобувачів освіти, як правильно зазначають А. Румянцев та Ю. Коваленко, тому освітня послуга – це процес надання знань, умінь, навичок та компетенцій, якими володіє заклад вищої освіти, але не вдосконалена якість робочої сили.

Враховуючи проведений аналіз трактувань поняття «освітня послуга» вітчизняними та іноземними науковцями та зважаючи на об'єкт цього дослідження, пропонуємо розглядати освітню послугу, або послугу закладів вищої освіти, як процес передачі ЗВО системи знань, умінь, навичок та компетенцій споживачам задля їх професійного, соціально-економічного, духовного та культурного зростання, а також задоволення потреб підприємців у висококваліфікованих спеціалістах і забезпечення розширеного відтворення сукупного трудового потенціалу держави та суспільства.

Освітні послуги реалізуються на ринку, мають певну споживчу вартість та характеризуються низкою ознак, якістю та глибиною.

Т. Оболенська виділяє низку основних та додаткових властивостей освітніх послуг. До основних характеристик освітніх послуг вона відносить:

– невідчутність (нематеріальність), тобто освітню послугу неможливо побачити, взяти в руки, відчуті органами чуття тощо;

– невіддільність, під якою слід розуміти неможливість розділити саму послугу та джерело знань (викладача);

– мінливість (непостійність), або залежність від часу, місця та способу надання освітньої послуги,

при цьому змін зазнають і сам споживач, і його потреби, і його бажання до засвоєння знань, так само зазнають змін психоемоційний стан викладача, стан його здоров'я, поведінка тощо;

– незбереженість (недовговічність), а саме неможливість формування запасів знань задля їх споживання через певний відкладений період часу; моральне старіння знань у процесі суспільного розвитку; здатність людини забувати отримані знання [16, с. 135–136].

З огляду на окреслені характеристики освітніх послуг доцільно намагатися їх спростувати, що наблизить їх до споживача, стимулюючи його зацікавленість у споживанні. Так, способами часткової матеріалізації освітньої послуги можуть стати отримання ліцензії, проходження акредитації, отримання сертифікатів, навчально-методичні видання професорсько-викладацького складу закладу вищої освіти тощо. Невіддільність освітньої послуги спростовується внаслідок виокремлення викладачами знань у процесі написання підручників, посібників, монографій, методичних матеріалів.

Досить важко подолати таку характеристику освітньої послуги, як мінливість, оскільки спосіб надання освітньої послуги та рівень її сприйняття залежать від досить значної кількості факторів, які важко контролювати. Хоча частково вирішують цю проблему проведення опитувань студентів щодо якості надання освітніх послуг та моніторинг їх успішності.

Незбережаність освітніх послуг можна дещо подолати завдяки системі «освіти через усе життя», тобто безперервності освіти.

Серед додаткових характеристик освітніх послуг низка авторів виділяє [16, с. 135–136; 17, с. 72; 18, с. 42] колективізм, тобто участь у навчальному процесі не окремих осіб, а чисельних груп студентів; довготривалість та періодичність (посеместровість) освітнього процесу; залежність від умов надання освітньої послуги, зокрема комфортабельність приміщення, умови проживання студентів, психоемоційний стан викладача; наявність безпосередніх та опосередкованих споживачів; неможливість безпосереднього кількісного підрахунку освітніх послуг; конкурсний характер здобуття освіти; дороговартісність освітніх послуг.

Коли ж говорять про якість освітньої послуги чи якість послуг закладів вищої освіти, то зазвичай дослідники переходять до терміна «якість освіти», що дещо неправомірно, адже якість освіти є багатограним і суперечливим поняттям, у ньому відображені соціальні, економічні, демографічні, психологічні, політичні, педагогічні та інші аспекти суспільного життя, тому цей термін потребує уточнення, бо і в науковому світі досі не вироблено єдиного підходу до його трактування. Так, з огляду на визначення, які наводять вітчизняні та іноземні науковці, під якістю освіти розуміють результат навчання, або рівень знань, чи рівень освіченості, чи рівень кваліфікації; якість освітньої послуги; якість функціонування системи освіти відповідно до стандартів, вимог і норм (табл. 2).

Подібне узагальнення зробив Є. Коротков, який якість освіти розділив на три групи характе-

Дефініції поняття «якість освіти»

Автор, джерело	Суть підходу
<i>Якість освітньої послуги</i>	
«Енциклопедія освіти» [21, с. 1016]	Якість освіти – комплексна характеристика, яка відображає діапазон і рівень освітніх послуг, що надаються системою освіти відповідно до інтересів особи, суспільства й держави.
С. Шишов, В. Кальней [22, с. 32]	Якість освіти – це ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу освіти від послуг, що надаються освітньою установою.
А. Субетто [23, с. 63]	Якість освіти – це сукупність якостей освітнього процесу, організованого в тій чи іншій освітній системі, що поновлюють пристосування до реалізації основної мети з формування особистості.
<i>Рівень знань</i>	
П. Сікорський [24, с. 53]	Якість вищої освіти – це рівень здобутих особою професійних компетентностей щодо стандартів вищої освіти, а також комп'ютерних компетенцій, вільного володіння однією з іноземних мов і здатність навчатися впродовж життя.
М. Поташник, Е. Ямбург [25, с. 224]	Якість освіти – це результат процесуальної сторони освіти та сукупність компетенцій випускників, які надають їм здатність адаптуватися до соціального й економічного середовища, задовольняти зумовлені потреби.
Ю. Дорошенко, П. Ротаєнко [26, с. 10]	Якість освіти – це певний рівень знань і вмінь розумового, фізичного й морального розвитку, якого досягли випускники освітнього закладу відповідно до запланованих цілей навчання та виховання.
<i>Якість функціонування системи освіти</i>	
О. Бурлакова [27, с. 16]	Якість є невід'ємною складовою частиною потенціалу вищої освіти, має міжнародне визнання й закладається в основу визнаних стратегій розвитку вищої освіти не тільки як філософська, але й як політична категорія.
М. Кісіль [28, с. 86]	Якість освіти – це низка системно-соціальних якостей і характеристик, які визначають відповідність системи освіти прийнятним вимогам, соціальним нормам, державним освітнім стандартам.
С. Яблочников [29, с. 229]	Якість освіти – це ймовірність того, що наявні на певний момент часу запити й вимоги всієї сукупності споживачів освітніх послуг, наявних освітніх стандартів, норм та учасників освітніх процесів будуть забезпечені відповідними рівнями їх результативних параметрів, їх ходу та розвитку, саморозвитку та управління ними.
Ю. Кравченко, О. Лебедев [30, с. 35]	Якість освіти – це багатовимірна модель соціальних норм і вимог до особистості, освітнього середовища, у якому відбувається її розвиток, та системи освіти, що реалізує ці норми й вимоги на певних етапах навчання людини.

Джерело: розроблено автором

ристик, такі як якість потенціалу досягнення мети освіти, якість процесу формування професіоналізму, якість результату освіти. При цьому він зазначає, що якість процесу формування професіоналізму (якість освітньої послуги) формується із таких складових частин, як якість технології освіти, контроль над освітніми процесами, мотивація викладацького складу та спрямованість на творчість і ефективність педагогічної роботи, якість ставлення студентів до самої освіти, інтенсивність процесу навчання, управління освітою, якість методів презентації знань [19, с. 78].

Подібно характеризує якість освіти О. Ляшенко, яка пропонує розглядати якість освіти як багатовимірне методологічне поняття, яке відображає життєво важливі сторони суспільного життя, та як систему, яка характеризується якістю мети, якістю педагогічного процесу та якістю результату навчання [20, с. 6].

При цьому окремі науковці у визначенні якості освіти вбачають одночасно і стан, і результативність освітнього процесу, і якість надання освітніх послуг. Так, Н. Бутова характеризує якість освіти як «комплекс характеристик освітнього процесу: якість потенціалу досягнення мети (якість мети освіти, якість освітнього стандарту, якість освітньої програми, якість матеріально-технічної бази освітнього

процесу, якість викладацького складу, якість учнів, якість інформаційно-методичної бази), якість процесу формування (якість технології освіти, контролю освітнього процесу, якість мотивації викладацького складу на творчість та інтенсивність освітнього процесу, управління освітою, методи презентації навчальних досягнень) та якість результату освіти (усвідомлення, розпізнавання та реалізація індивідуальних здібностей та особливостей, працевлаштування, кар'єра та зарплата, оволодіння методологією самоосвіти, знання, практичні навички)» [31]. Н. Бабовал трактує якість освіти як соціальну категорію, яка визначає стан і результативність процесу освіти у суспільстві [32, с. 14]. І. Булах та М. Мруга розглядають якість освіти як «сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу, які надають йому здатність формувати такий рівень професійної компетентності особи, який задовольняє його потреби, потреби суспільства і держави як сьогодні, так і в майбутньому» [33, с. 27].

Отже, для проведення якісного теоретико-прикладного аналізу проблем і подолання хаосу в судженнях, пов'язаних з освітньою сферою, доцільно відійти від терміна «якість освіти» і замінити його на низку нетотожних термінів, таких як «якість освітньої послуги», «рівень знань», «ефективність діяльнос-

Підходи до розуміння сутності поняття «якість освітньої послуги»

Автор	Сутність підходу
<i>Сукупність власних характеристик, що відповідають потребам споживачів</i>	
Ю. Васильєв, В. Глухое, М. Федоров [34, с. 99]	Якість освітньої послуги – це сукупність власних характеристик послуги, міра яких задовольняє наявні та прогнозовані потреби й вимоги всіх зацікавлених сторін.
Н. Варжина [35, с. 18]	Якість освітньої послуги – це сукупність властивостей і характеристик освітнього процесу, яка забезпечує задоволення очікуваних і неочікуваних освітніх потреб.
<i>Відповідність нормам, стандартам і вимогам</i>	
І. Філіппова [36, с. 53]	Якість освітньої послуги – це якість освітнього процесу як відповідність встановленим вимогам, нормам і стандартам.
О. Куклін [37, с. 248]	Якість освітньої послуги – це її збалансована відповідність вимогам суспільства й соціальним нормам.
<i>Рівень конкурентоздатності випускників на ринку праці</i>	
Колективна монографія [38, с. 272]	Якість освітньої послуги характеризується кар'єрним зростанням випускників, їх конкурентоспроможністю в умовах динамічного ринку праці.
В. Майковська [5, с. 392]	Якість освітньої послуги – це комплекс характеристик освітнього процесу, що забезпечують послідовне й ефективне формування компетентності та професійної свідомості.
<i>Інноваційність</i>	
О. Мещанінов [39, с. 254]	Якість освітньої послуги – це ступінь відповідності процесів і результатів вдосконалення наступного покоління досягнутому рівню попереднього покоління зробити власний внесок у розширення, оновлення та створення якісно нового стану.

Джерело: розроблено автором

ті закладів освіти», як такі, що відображають різні сторони діяльності сфери освіти та її інституцій і потребують окремого вивчення, виміру, оцінювання та управління.

Окрім того, поняття «якість освітньої послуги» також не отримало єдиної інтерпретації серед науковців і потребує уточнення. Зокрема, під якістю освітньої послуги найчастіше розуміють:

– сукупність характеристик, які відповідають потребам споживачів, що найповніше відповідає сутності понять «послуга» та «якість»;

– відповідність нормам, стандартам і вимогам, що може бути доповненням до першого трактування якості освітніх послуг, оскільки дотримання цієї вимоги автоматично забезпечуватиме потреби споживачів;

– рівень конкурентоздатності випускників на ринку праці, що можна вважати метою надання освітньої послуги, але не якістю її надання;

– інноваційність, яку слід вважати однією з ключових характеристик якості освітньої послуги (табл. 3).

Зважаючи на вищевикладене, пропонуємо під якістю освітньої послуги, або якістю послуг закладів вищої освіти, розуміти сукупність характеристик освітньої послуги, які здатні задовольнити потреби безпосередніх та опосередкованих її споживачів задля формування конкурентоспроможного висококваліфікованого спеціаліста на ринку праці, здатного продовжувати навчання через усе життя.

Висновки. В ході проведеного дослідження сутності поняття «якість освітніх послуг» та дотичних понять, таких як «послуга», «освітня послуга», «якість освіти», встановлено їх дискусійний характер, виокремлено сутність понять «послуга» та «освітня послуга». Запропоновано відійти від терміна «якість освіти» як такого, що увібрав у себе досить багато суджень і потребує постійного уточнення. Натомість

доцільно застосовувати три поняття, такі як «якість освітньої послуги», «рівень знань», «ефективність діяльності закладів освіти», як такі, що відображають різні сторони діяльності сфери освіти та її інституцій і потребують окремого вивчення, виміру, оцінювання та управління.

Досліджено та запропоновано власне трактування об'єкта дослідження «якість освітніх послуг». Ці теоретичні викладки стануть основою подальших досліджень питань методики оцінювання якості освітніх послуг та управління нею, забезпечать зростання конкурентоздатності вищої освіти України та розроблення механізму зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти й держави загалом.

Бібліографічний список:

1. Каленюк І. Економіка освіти : навчальний посібник. Київ : Знання України, 2003. 316 с.
2. Карамушка Л. Принцип гуманізації управління як один з провідних принципів освітнього менеджменту. *Освіта і управління*. 2002. Т. 5. № 4. С. 41–57.
3. Системи управління якістю: основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). ДСТУ ISO 9000:2007 : Національний стандарт України. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 35 с.
4. Варжина Н. Современное состояние системы управления качеством в высшем учебном заведении. *Современное управление: проблемы и пути решения* : сборник научных трудов. Омск : Госуниверситет, 2002. С. 132–139.
5. Майковська В. Сутність категорії «якість» при реалізації товарної політики ВНЗ у процесі професійної підготовки майбутніх маркетологів. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. № 3 (47). С. 385–397.
6. Оболенська Т. Еволюція концепції маркетингу і формування соціально-етичного маркетингу освіти. *Вісник ДУ «ЛП»*. 2000. № 384. С. 167–172.
7. Козак О. Стан ринку освітніх послуг в Україні. *Економічний простір*. 2009. № 32. С. 284–290.

8. Мінакова Т. Удосконалення сутності освітніх послуг на сучасному етапі економічного розвитку. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 1. С. 123–126.
9. Александров В. Освітня послуга. *Економіка України*. 2007. № 3. С. 53–60.
10. Багдік'ян С. Освітні послуги: дослідження поняття, класифікація, базові характеристики. *Економіка. Менеджмент. Підприємництво*. 2010. № 22 (1). С. 97–100.
11. Огаренко В. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг: монографія. Київ: НАДУ, 2005. 326 с.
12. Скрипак Е. К вопросу о понятии «образовательная услуга». URL: www.history.kemsu.ru (дата звернення: 24.06.2020).
13. Каленюк І., Цимбал Л. Особливості регулювання ринку освітніх послуг: монографія. Чернігів: ЧДІЕУ, 2011. 184 с.
14. Семенюк С. Кон'юнктура ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів: автореф. дис. ... канд. екон. наук: спец. 08.00.04; Львівська комерційна академія. Львів, 2008. 20 с.
15. Румянцев А., Коваленко Ю. Світовий ринок послуг: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 456 с.
16. Оболенська Т. Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний та зарубіжний досвід. Київ: КНЕУ, 2001. 208 с.
17. Ткаченко Л. Маркетинг послуг: підручник. Київ: КНЕУ, 2003. 192 с.
18. Дмитрів А. Характеристика особливостей освітньої послуги з погляду маркетингу. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2010. № 690. С. 40–43.
19. Коротков Э. Управление качеством образования: учебное пособие для вузов. Москва: Мир, 2006. 320 с.
20. Ляшенко О. Якість освіти як основа функціонування і розвитку сучасних систем освіти. *Педагогіка й психологія*. 2005. № 1 (46). С. 5–12.
21. Енциклопедія освіти / головн. ред. В. Кремень. Київ: Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
22. Шишов С., Кальней В. Школа: мониторинг качества образования. Москва: Педагогическое общество России, 2000. 320 с.
23. Субетто А. Якість освіти: проблеми оцінки і моніторингу. *Освіта*. 2000. № 2. С. 62–66.
24. Сікорський П. Зовнішні чинники і їх вплив на якість вищої освіти в Україні. *Вища освіта в Україні*. 2016. № 4. С. 51–57.
25. Поташник М., Ямбург Е. Управление качеством образования. Москва: Педагогическое общество, 2000. 448 с.
26. Дорошенко Ю., Ротаенко П. Достовірність комп'ютерного тестування: навчально-методичний посібник. Київ: Педагогічна думка, 2007. 176 с.
27. Бурлакова О. Відтворення вищої освіти України у європейському освітньому просторі: автореф. дис. ... канд. філософ. наук: спец. 09.00.10; Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2007. 20 с.
28. Кісіль М. Оцінка якості вищої освіти. *Вища освіта України*. 2009. № 14. С. 82–87.
29. Яблочников С. Педагогічна кібернетика: системно-кібернетичний підхід до управління в освіті. Вінниця: Планер, 2011. 406 с.
30. Кравченко Ю., Лебедев О. Якість освіти – фактор підвищення якості життя. *Стандарти і якість*. 2007. № 6. С. 20–22.
31. Бутова Н. Сутність і структура поняття «якість освітнього процесу» у філософській та психолого-педагогічній літературі. *Науковий вісник Донбасу*. 2012. № 1. URL: <http://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN17/12bnotpl.pdf> (дата звернення: 28.06.2020).
32. Бабовал Н. Якість надання освітніх послуг як чинник забезпечення ринку праці конкурентоспроможними фахівцями. *Психологічна культура вчителя в контексті викликів сучасності*: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Тернопіль, 5–6 квітня 2017 р.). Тернопіль: Тайп, 2017. С. 13–15.
33. Булах І., Мруга М. Створюємо якісний тест: навчальний посібник. Київ: Майстер-клас, 2006. 160 с.
34. Васильєв Ю., Глухое В., Федоров М. Економіка і організація управління ВУЗом: посібник. Санкт-Петербург: Лань, 2004. 608 с.
35. Варжина Н. Формування системи управління якістю освітніх послуг: автореф. дис. ... канд. екон. наук: спец. 08.00.05. Єкатеринбург, 2004. 29 с.
36. Філіппова І. Дослідження наукових поглядів на суть якості освіти і її роль у сучасних умовах. *Системне управління*. 2009. № 1 (4). URL: http://sisupr.mrsu.ru/wp-content/uploads/2015/02/14_Filipova.pdf (дата звернення: 22.06.2020).
37. Куклін О. Економічні аспекти вищої освіти. Київ: Знання України, 2008. 331 с.
38. Економічні аспекти проблем розвитку вищої освіти в Україні: монографія / за заг. ред. І. Грищенка. Хмельницький: ХНУ, 2010. 478 с.
39. Мещанінов О. Методологія оцінювання якості університетської освіти. *Проблеми якості освіти: теоретичні і практичні аспекти*: матеріали методолог. семін. АПН України (м. Київ, 15 листопада 2006 р.). Київ: СПД Богданова А., 2007. С. 253–255.

References:

1. Kalenjuk I. (2003) *Ekonomika osvity* [Economics of education]. Kiev: Knowledge of Ukraine (in Ukrainian).
2. Karamushka L. (2002) *Pryncyp ghumanizaciji upravlinnja jak odyn z providnykh pryncypiv osvittnjogho menedzhmentu* [The principle of humanization of management as one of the leading principles of educational management]. *Education and management*, 2002. T. 5, no. 4, pp. 41–57 (in Ukrainian).
3. Derzhspozhyvstandart Ukrainy (2008) *Systemy upravlinnja jakistju: osnovni polozhennja ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2005, IDT). DSTU ISO 9000:2007: Nacionaljnij standart Ukrainy* [Quality management systems: basic provisions and glossary (ISO 9000: 2005, IDT). DSTU ISO 9000: 2007: National standard of Ukraine], Kyiv (in Ukrainian).
4. Varzhyna N. (2002) *Sovremennoe sostojanye systemy upravlenija kachestvom v vysshem uchebnom zavedenju* [The current state of the quality management system in higher education]. *Sovremennoe upravlenje: problemy u puty reshennja: sbornyk nauchnykh trudov: zbirnyk naukovykh pracj*. Omsk: State University, pp. 132–139 (in Ukrainian).
5. Majkovsjka V. (2015) *Sutnistj kategoriji "jakistj" pry realizaciji tovarnoji polityky VNZ u procesi profesijnogi pidgotovky majbutnikh marketologiv* [The essence of the category "quality" in the implementation of product policy of the university in the process of training future marketers]. *Pedagoghichni nauky: teorija, istorija, innovacijni tekhnologhiji*, no. 3 (47), pp. 385–397 (in Ukrainian).
6. Obolensjka T. (2000) *Jevoljucija koncepciji marketynghu i formuvannja socialjno-etychnogho marketynghu osvity* [The evolution of the concept of marketing and the formation of socio-ethical marketing of education]. *Visnyk DU "LP"*, no. 384, pp. 167–172 (in Ukrainian).
7. Kozak O. (2009) *Stan rynku osvitnikh poslugh v Ukraini* [The state of the market of educational services in Ukraine]. *Ekonomichnyj prostir: zbirnyk naukovykh pracj*, no 32, pp. 284–290 (in Ukrainian).
8. Minakova T. (2015) *Udoskonalennja sutnosti osvitnikh poslugh na suchasnomu etapi ekonomichnogho rozvytku* [Improving the essence of educational services at the present stage of economic development]. *Visnyk Khmel-*

- jnyckogho nacionaljnogho universytetu. Ekonomichni nauky*, no. 1, pp. 123–126 (in Ukrainian).
9. Aleksandrov V. (2007) Osvitnja posluga [Educational service]. *Ekonomika Ukrainy*, no. 3, pp. 53–60 (in Ukrainian).
 10. Baghdik'jan S. (2010) Osvitni poslughy: doslidzhennja ponjattja, klasyfikacija, bazovi kharakterystyky [Educational services: research of concept, classification, basic characteristics]. *Ekonomika. Menedzhment. Pidpryjemnyctvo*, no. 22 (1), p. 97–100 (in Ukrainian).
 11. Ogharenko V. (2005) *Derzhavne rehuljuvannja dijajnosti vyshhykh navchalnykh zakladiv na rynku osvitnikh poslugh* [State regulation of higher educational institutions in the market of educational services]. Kyiv : NAPA (in Ukrainian).
 12. Skrypak E. *K voprosu o ponjaty "obrazovatel'naja uslugha"* [On the question of the concept of "educational service"]. Available at: www.history.kemsu.ru (accessed: 24 June 2020) (in Russian).
 13. Kalenjuk I., Cymbal L. (2011) *Osoblyvosti rehuljuvannja rynku osvitnikh poslugh* [Features of regulation of the market of educational services]. Chernighiv : ChDIEiU (in Ukrainian).
 14. Semenjuk S. (2008) *Kon'unktura rynku osvitnikh poslugh vyshhykh navchalnykh zakladiv* [Conjuncture of the market of educational services of higher educational institutions]. Abstract of Ph.D. Dissertation. Ljviv : Ljvivs'ka komercijna akademija (in Ukrainian).
 15. Rumjancev A., Kovalenko Ju. (2006) *Svitovyj rynek poslugh* [The world market of services]. Kyiv : Center for Educational Literature (in Ukrainian).
 16. Obolens'ka T. (2001) *Marketyngh osvitnikh poslugh : vitchyznjanyj ta zarubizhnyj dosvid* [Marketing of educational services: domestic and foreign experience]. Kyiv : KNEU (in Ukrainian).
 17. Tkachenko L. (2015) *Marketyngh poslugh* [Marketing services]. Kyiv : KNEU (in Ukrainian).
 18. Dmytriv A. (2010) Kharakterystyka osoblyvostej osvitnoji poslughy z pohljadu marketynghu [Characteristics of the features of educational services in terms of marketing]. *Visnyk Nacionaljnogho universytetu "Ljvivs'ka politekhnika"*, no. 690, pp. 40–43 (in Ukrainian).
 19. Korotkov E. (2006) *Upravlenje kachestvom obrazovanyja* [Education quality management]. Moscow : Myr (in Russian).
 20. Ljashenko O. (2005) Jakistj osvity jak osnova funkcionuvannja i rozvytku suchasnykh system osvity [Quality of education as a basis of functioning and development of modern education systems]. *Pedagoghika j psihologhija*, no. 1 (46), pp. 5–12 (in Ukrainian).
 21. Kremen' V. ed. (2008) *Encyklopedija osvity* [Encyclopedia of Education]. Kyiv : Yurinkom Inter (in Ukrainian).
 22. Shyshov S., Kalnej V. (2000) *Shkola : monitoryng kachestva obrazovanyja* [School: monitoring the quality of education]. Moscow : Pedagoghycheskoe obshestvo Rossyy (in Russian).
 23. Subetto A. (2000) Jakistj osvity : problemy ocinky i monitoryngu [Quality of education: problems of evaluation and monitoring]. *Osvita*, no. 2, pp. 62–66 (in Ukrainian).
 24. Sikors'kyj P. (2016) Zovnishni chynnyky i jikh vplyv na jakistj vyshhoji osvity v Ukraini [External factors and their influence on the quality of higher education in Ukraine]. *Vyshha osvita v Ukraini*, no. 4, pp. 51–57 (in Ukrainian).
 25. Potashnyk M., Jamburgh E. (2000) *Upravlenje kachestvom obrazovanyja* [Quality management of education]. Moscow : Pedagogical Society (in Russian).
 26. Doroshenko Ju., Rotajenko P. (2015) *Dostovirnistj komp'juternogho testuvannja* [Reliability of computer testing]. Kyiv : Pedagogical thought (in Ukrainian).
 27. Burlakova O. (2007) *Vidtvorennja vyshhoji osvity Ukrainy u jevropejskomu osvitnjomu prostori* [Reproduction of higher education in Ukraine in the European educational space]. Abstract of Ph.D. Dissertation. MP Dragomanov National Pedagogical University (in Ukrainian).
 28. Kisilj M. (2009) Ocinka jakosti vyshhoji osvity [Assessment of the quality of higher education]. *Vyshha osvita Ukrainy*, no. 14, pp. 82–87 (in Ukrainian).
 29. Jablochnikov S. (2011) *Pedagoghichna kibernetyka: systemno-kibernetycznyj pidkhid do upravlinnja v osviti* [Pedagogical cybernetics: system-cybernetic approach to management in education]. Vinnytsia : Planer (in Ukrainian).
 30. Kravchenko Ju., Lebedjev O. (2007) Jakistj osvity – faktor pidvyshhennja jakosti zhyttja [Quality of education – a factor in improving the quality of life]. *Standarty i jakistj*, no. 6, pp. 20–22 (in Ukrainian).
 31. Butova N. (2012) Sutnistj i struktura ponjattja "jakistj osvitnjogho procesu" u filosofskij ta psihologhopedagoghichnij literaturi [The essence and structure of the concept of "quality of the educational process" in the philosophical and psychological-pedagogical literature]. *Naukovyj visnyk Donbasu* [online], no. 1. Available at: <http://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN17/12bnotpl.pdf> (accessed: 16 June 2020) (in Ukrainian).
 32. Baboval N. (2017) Jakistj nadannja osvitnikh poslugh jak chynnyk zabezpechennja rynku praci konkurentospromozhnymy fakhivcjamy [Quality of educational services as a factor in providing the labor market with competitive professionals]. Proceedings of the *Psychological culture of the teacher in the context of modern challenges* (Ukraine, Ternopil, April 5–6, 2017). Ternopil : Tajp, pp. 13–15 (in Ukrainian).
 33. Bulakh I., Mrugha M. (2006) *Stvorjujemo jakisnyj test* [We create a quality test]. Kyiv : Master class (in Ukrainian).
 34. Vasylijev Ju., Ghlukhoje V., Fedorov M. (2004) *Ekonomika i orghanizacija upravlinnja VUZom* [Economics and organization of university management]. St. Petersburg : Lanj (in Russian).
 35. Varzhyna N. (2004) *Formuvannja systemy upravlinnja jakistju osvitni poslugh* [Formation of quality management system of educational services]. Abstract of Ph.D. Dissertation. Yekaterinburg (in Russian).
 36. Filippova I. (2009) Doslidzhennja naukovykh pohljadiv na sutj jakosti osvity ji jiji rolj u suchasnykh umovakh [Research of scientific views on the essence of the quality of education and its role in modern conditions]. *Systemne upravlinnja* [online], no. 1 (4). Available at: http://sisupr.mrsu.ru/wp-content/uploads/2015/02/14_Filipova.pdf (accessed: 22 June 2020) (in Ukrainian).
 37. Kuklin O. (2008) *Ekonomichni aspekty vyshhoji osvity* [Economic aspects of higher education]. Kyiv : Znannja Ukrainy (in Ukrainian).
 38. *Ekonomichni aspekty problem rozvytku vyshhoji osvity v Ukraini* (2010) [Economic aspects of problems of higher education development in Ukraine]. Khmelnytsky : KhNU (in Ukrainian).
 39. Mjeshhaninov O. (2007) Metodologhija ocinjuvannja jakosti universytetskoji osvity [Methodology for assessing the quality of university education]. Proceedings of the *Problemy jakosti osvity: teoretychni i praktychni aspekty* (Ukraine, Kyiv, November 15, 2006), Kyiv : SPD Bogdanova A., pp. 253–255 (in Ukrainian).