

## ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ В УКРАЇНСЬКИХ УНІВЕРСИТЕТАХ

**Анотація.** У статті авторами розкрито сучасні підходи до нового напрямку в сфері освітніх послуг – формування культури якості освіти в українських університетах, визначено основні проблеми й загрози щодо формування та забезпечення культури якості навчального процесу в університетах, наведено рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності університетів на національному та міжнародному рівні при впровадженні принципів та норм культури якості освіти. Авторами запропоновані принципи, за якими має формуватися культура якості вищої освіти в українських університетах.

**Ключові слова:** культура якості вищої освіти, освітні послуги, принципи культури якості освіти, університет, вища освіта.

Літ. 10

JEL classification: I20, I21.

Нині сфера освітніх послуг знаходиться на етапі інституціональних змін та формування принципово нових підходів до надання освітніх послуг та забезпечення конкурентоспроможності навчального закладу. Боротьба за студентів повинна трансформуватися в певні дії щодо створення особливого іміджу університету, який вирізнятиме його серед інших. Однією зі складових цього іміджу є культура якості надання освітніх послуг, що має відображати історію розвитку навчального закладу, наявність наукових шкіл та лабораторій, під впливом яких були виховані відомі вчені та фахівці; наявність корпоративної культури, демократичні засади як на рівні менеджменту, так і на рівні навчального процесу тощо.

Мета статті – виявлення основних загроз та проблем при формуванні культури якості надання освітніх по-

слуг у сучасних університетах України та розробка рекомендацій щодо її запровадження на основі певних принципів та норм.

Дослідники зазначають, що значною мірою на якість освіти впливає саме освітнє середовище університету та освітні технології, що у ньому застосовуються [1]. Тому вкрай важливим аспектом для формування культури якості є норми та освітні технології здійснення самого освітнього процесу [2].

Під культурою якості освіти мається на увазі процес, який включає не тільки аспект управління та контролю за допомогою процедур вимірювання та оцінювання, але й цінності, звичаї, встановлений порядок, що підтримуються університетською спільнотою і мають формуватися на різних рівнях з урахуванням субкультур відповідник академічних підрозділів [3].

Перші проекти з формування культури якості з'явилися ще на початку століття. Зокрема, проект по культурі якості в рамках програми «Socrates» виник на підставі плану дії Європейської асоціації університетів на 2001–2003 рр. і Меморандуму про якість, схваленого Радою Європейської асоціації університетів у вересні 2001 р. В обох документах підкреслюється, що (1) в питаннях забезпечення якості в ролі відправної точки повинна розглядатися здатність університетів до розвитку жорсткої внутрішньої системи якості, і (2) ця здатність пов'язана з інституційною автономією і відповідальністю перед суспільством [4].

Дослідження проекту TRUST довело, що «саме криза довіри є найгострішим протиріччям не тільки української вищої освіти, а й українського суспільства загалом» [5]. Зокрема, у суспільстві постійно зростає недовіра до результатів та якості навчання. Це виникає в результаті того, що різні групи по-різному розуміють цінності й завдання забезпечення якості, що формує іноді абсолютно протилежні очікування. Внаслідок цього виникає не просто недовіра між групами, але й нерозуміння участі цих груп в освітньому процесі. Наприклад, більшість керівників університетів зацікавлені лише у збільшенні чи принаймні підтриманні на певному рівні кількості студентів незалежно від усіх інших факторів. Очевидно, що це досягається за рахунок падіння якості освіти, заплюсування очей на очевидні проблеми з оцінюванням знань студентів. У той же час значна частина викладачів не може миритися з постійною деградацією вищої освіти. Фактично у них існує лише два реаль-

них виходи: або звільнитися, відкриваючи дорогу ще менш принциповим викладачам, або практично підтримувати існуючу систему неякісної освіти.

У будь-якому разі, в університетах падає реальний рівень висококваліфікованих викладачів, адже вони ніяк не мотивовані працювати на високому рівні. З одного боку рівень кваліфікації викладання не оцінюється керівництвом, що бере до уваги лише кількість публікацій та участь у громадській роботі. З іншого боку більшість студентів не має реального попиту на високий рівень кваліфікації викладачів, адже чим нижчий рівень, тим легше отримати задовільні оцінки із заліків чи іспитів. На жаль, в існуючій парадигмі переважна частина студентів є пасивними учасниками, які відіграють свою роль для отримання відповідного диплому.

Мета запровадження процедур впливу студентів на процес забезпечення якості – формування нової культури якості освіти на принципах автономії університету та академічної свободи. По всьому світу студенти починають грати все більшу роль у процесах оцінки і покращення якості освіти. Лідером при цьому залишається Велика Британія, яка відіграє провідну роль у формуванні нових вимог щодо підвищення якості вищої освіти. Студенти при цьому мають дуже активну позицію, адже вони дійсно приходять до університетів за новими знаннями, які повинні перейти до певних компетенцій, а не за дипломом. Унаслідок цього вони самі зацікавлені у тому, щоб навчання проходило на найвищому рівні, адже лише за таких умов

вони будуть конкурентними на ринку праці.

Боротьба за студента, створення прозорих умов для вибору університетів сприяли розвитку зовнішнього оцінювання навчальних закладів. Зокрема, починаючи з 2009 року, в усі групи з оцінювання агенцій із забезпечення якості включаються також студенти [6].

З 2005 року щорічно проходить Національне студентське опитування [7], у якому бере участь більше трьох мільйонів студентів з 357 університетів країни. Оскільки на 27 питань опитувальника відповідає більше 70 % випускників, результати можна вважати достатньо релевантними. В цілому, випускникам пропонуються питання щодо рівня викладання курсів, можливостей подальшого розвитку, доброчесності та прозорості оцінювання, структурування курсів, наявності та доступності навчальних матеріалів, залучення студентів та врахування їх думки.

Слід зазначити, що опитування випускників не є лише одним інструментом ранжування університетів. Серед інших можна зазначити централізовану систему збору заявок на вступ до всіх вищих навчальних закладів Великобританії UCAS [8] (Universities & Colleges Admissions Service). За її допомогою формується показник популярності того чи іншого навчального закладу та конкретних дисциплін, а також національних та регіональних пріоритетів.

Ще одним дуже важливим показником якості освіти у Великій Британії є проведення дослідження того, де працюють випускники університетів через шість місяців після завершення програми [9].

Дуже важливо підкреслити, що всі ці дослідження проводяться щорічно на постійній запланованій основі, а тому на їх підставі можна аналізувати динаміку розвитку кожного університету.

У Норвегії з 2003 року законодавчо гарантується участь студентів в оцінці якості курсів, програм і самих ВНЗ цієї країни. Це реалізується за допомогою Агентства з гарантування якості освіти Норвегії (Norwegian agency for quality assurance in education (NOKUT), де всі комісії, окрім двох-трьох експертів, одного представника зацікавлених сторін (роботодавці, представники влади), мають одне зарезервоване місце для представника студентства [10]. Також студенти представлені не менше ніж двома особами у всіх вчених радах факультетів та університетів, у всіх створених робочих групах з освітніх та організаційних питань. Аналогічні вимоги існують у Швеції та Фінляндії. Проте залишаються і питання репрезентативності представництва студентів, оскільки в більшості європейських країн у студентських органах бере участь до 10 % студентів. Іншими словами, найбільш активна меншість студентів може формувати освітні та навчальні задачі для пасивної більшості. Очевидно, що залучення якомога більшого представництва студентів є важливою задачею для формування культури оцінювання роботи університетів.

Враховуючи вище наведене, можна сформулювати наступні принципи, за якими має формуватися культура якості вищої освіти в університеті.

1. Ментальність. На сьогоднішній день більшість співробітників є

індивідуалістами, не розуміючи, що університет – це не просто певне місце, де зустрічаються викладачі і студенти, а це середовище, у якому повинен бути виграш для всіх зацікавлених сторін. Студенти повинні отримувати нові компетентності високого рівня, викладачі постійно удосконалюватися, менеджмент – вчасно та адекватно реагувати на постійні виклики.

2. Комунікація. На жаль, в сучасних навчальних закладах комунікація та спілкування не є сильною стороною співробітників. Важливо не тільки слухати інших, переймати та аналізувати інформацію, але й давати дружню критику, пропозиції з покращення навчального та освітнього процесу тощо. В більшості університетів майже відсутні комунації між різними ланками управління, різними ціннісними підходами, що дестимулює ініціативу підлеглих та гальмує розвиток культури нової парадигми освіти.

3. Доступність інформації. Необхідно чітко та прозоро інформувати про поточні задачі та стратегію розвитку університету. Причому дуже важливим є співпадіння заявленої стратегії та реально впровадженої. Зрозуміло, що якщо стратегія передбачає підвищення якості освіти, а в реальності студентів не відраховують, бо нічим платити заробітну плату, то в такому закладі буде наростати лише недовіра між співробітниками.

4. Орієнтація на процес. У сучасних умовах неможливо передбачити з упевненістю, яким саме буде результат роботи. Проте у колективі має формуватися думка, що не існує успіхів або невдач, не буває «пошуку

винних». Лише за таких умов співробітники будуть зацікавлені удосконалювати якість навчального процесу, починаючи з самих себе.

5. Змінність влади. Важливою частиною формування культури має стати відсутність страху перед керівництвом. На жаль, ментальність нашого народу вимагає для цього виключно радикальних змін: усі університети мають пройти шлях постійних виборів керівництва, щоб не формувалась залежність поточної політики закладу від його очільника. У цьому контексті слід застосувати і досвід західних країн, у яких розділяються посади ректора-директора з фінансів та ректора – керівника академічної спільноти. В наших умовах вся влада в університеті зосереджена в руках ректора, який має фінансові важелі впливу на персонал, на його кількість, що робить співробітників повністю залежними від влади. В університетах Великої Британії, наприклад, чітко виділяють посади ректора, який відповідає за всі фінансові питання, та віце-канцлера (проректора), який відповідає за якість навчальних програм, підбір персоналу тощо. Оскільки ці посади є незалежними та непідпорядкованими, то зникають як можливість узурпації влади, так і корупційні стимули.

6. Чіткість функціональних обов'язків. Однією з перепон до підвищення якості освіти є намагання за будь-яку ціну зберегти існуючу систему та кадровий потенціал. У той же час навчальні програми, які базуються на застарілих методиках та матеріалах вже не є конкурентоздатними, проте відповідні завідувачі кафедр їх не міняють через необхід-

ність звільнення частини персоналу. Єдиним виходом з даної ситуації є чітке розмежування обов'язків між керівником навчальної програми та завідувачем кафедри. Перший має відповідати за якість освітньої програми, контактувати зі студентами, обирати найкращих викладачів, просувати комерційну програму. А завідувач кафедри має відповідати лише за організацію роботи кафедри, підготовку персоналу. Якщо він буде позбавлений обов'язків формування навантаження, структури навчальної програми, то у нього не буде стимулів тримати застарілий персонал.

Безумовно, що всі наведені принципи можуть працювати лише за однієї умови: повної заміни поточної системи фінансування університетів України. Якщо на сьогодні сформована ситуація, за якої університет не просто не зацікавлений, а фактично не в змозі відраховувати студентів, створювати конкурентні відносини в рамках навчального закладу, то реалізація наведених принципів буде тільки погіршувати ситуацію. Насправді, за умовами поточного державного замовлення університети мають випустити стільки ж студентів, скільки було виділено бюджетних місць. Проте ця практика не враховує природних втрат, бажання припинити навчання тощо. Як наслідок – університети вимушені тримати цих студентів до завершення навчання за будь-яку ціну.

Якщо за таких умов впроваджувати вимогу гарантування якості освіти, то у викладачів та співробітників буде виникати питання, яким саме чином це реалізовувати, адже значна кількість студентів є не споживачами компетентностей, а лише

залученими особами. Таким чином, зміна ставлення викладачів і студентів до процесів гарантування якості освіти все ж має починатися зі змін фінансування, які не будуть передбачати розподіл коштів лише за кількістю випущених студентів.

Існування старого формату культури якості освіти в українських університетах з урахуванням трансформації інституціональних засад не дозволить забезпечити конкурентоспроможність вітчизняних навчальних закладів серед європейських вузів.

Зарубіжний досвід доводить, що створення іміджу сучасного університету забезпечується культурою якості освіти, яка базується на певних принципах та методах імплементації. Запропоновані авторами принципи ментальності, комунікації, доступності інформації, орієнтації на процес є базовими для формування культури якості в українських університетах. Методи реалізації цих принципів можуть бути різні в залежності від ментальності та історії виникнення та розвитку навчального закладу.

Враховуючи вище наведене, рекомендується внести до Закону України «Про вищу освіту» наступні зміни:

1. Уведення посади керівника програми, яку не може займати інша керівна особа. Така людина має відповідати за функціонування програми, її наповнення, комерційну доцільність.

2. Зменшення термінів перебування на посаді для ректорів, деканів, завідувачів кафедр, керівників програм до 3 років без права переобрання для здійснення постійної ротації кадрів.

3. Доручити Кабінету Міністрів України розробити механізм фінансування університетів, який би враховував зменшення фінансування приблизно на 5–7 % на кожному курсі. Це дозволить гарантувати відрахування певної кількості найгірших студентів, підвищить вимоги щодо коректного та прозорого оцінювання серед викладачів, конкуренцію серед студентів. Врешті-решт, це сприятиме створенню нової культури роботи як студентів, так і викладачів, також і менеджерів університетів.

4. Доручити Міністерству освіти і науки України запровадити автоматизовану систему перевірки робіт на плагіат, за допомогою якої ма-

ють проходити всі курсові, дипломні роботи, дисертації до моменту їх захисту. Викриття плагіату має стати підставою для відрахування відповідних студентів без права поновлення.

Звичайно, що всі ці зміни потребують достатньо довгого часу, як правило 10–15 років, щоб вони призвели до зміни культури мислення в університеті, культури сприйняття інформації, культури підтримки загальних цінностей. Проте без формування подібної культури, без визначення тих базових цінностей, які є основою функціонування справжнього конкурентного університету, не буде змін в національній освіті й відповідно у державі.

### Список використаних джерел

1. Ковалева А. И. Профессиональная культура университета как условие повышения качества образования / А. И. Ковалева // Мониторинг, 2013. – № 1. – С. 225–234.

2. Уткина С. Н. Культура качества образования в контексте подготовки магистров профессионального обучения / С. Н. Уткина // Инновационные процессы в образовании: стратегия, теория и практика развития : Материалы VI Всероссийской научно-практической конференции. – Екатеринбург, 2013. – Т. 3. – С. 130–132.

3. Глоссарий современного образования / Под общ. ред. Е. Ю. Усик; изд. 2-е, перераб. и доп. – Харьков, 2014.

4. Developing an internal quality culture in european universities. Report on the quality culture project 2002–2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1\\_full.1111487662479.pdf](http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf).

5. Від контролю до культури якості: перезавантаження процесів забезпечення якості в українській вищій школі: практ. посіб. / за ред. С. Гришко, Т. Добка, О. Кайкової, В. Терзіяна, Т. Тиixonена. – Львів: Видавництво «Компанія «Манускрипт», 2014. – 168 с.

6. KNYHA – The value of student engagement for higher education quality assurance UK Quality Code for Higher Education, Chapter B5: Student engagement – Draft for consultation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.enqa.eu/pubs\\_esg.lasso](http://www.enqa.eu/pubs_esg.lasso). Також див.: <http://qaa.ac.uk/abouts/Pages/default.aspx>.

7. National student survey [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.thestudentsurvey.com/>.

8. UCAS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ucas.com/>.
9. Destinations of Leavers from Higher Education survey [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hefce.ac.uk/lt/dlhe/>.
10. Froestad W, Bakken P. Student Involvement in Quality Assessments of Higher Education in the Nordic Countries [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwim4dvMmOXUAhVmMZoKHcapCOkQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.nokut.no%2FDocuments%2FN0QA%2FReports%2FStudent%2520Involvement%2520in%2520Quality%2520Assessments%2520of%2520Higher%2520Education%2520in%2520the%2520Nordic%2520Countries.pdf&usq=AFQjCNG3LSyKfLVT1BTu\\_FFw77zNDUFgw](https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwim4dvMmOXUAhVmMZoKHcapCOkQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.nokut.no%2FDocuments%2FN0QA%2FReports%2FStudent%2520Involvement%2520in%2520Quality%2520Assessments%2520of%2520Higher%2520Education%2520in%2520the%2520Nordic%2520Countries.pdf&usq=AFQjCNG3LSyKfLVT1BTu_FFw77zNDUFgw).

A. STAVYTSKYI, T. ZATONATSKA

## FORMING THE CULTURE OF THE HIGHER EDUCATION QUALITY IN UKRAINIAN UNIVERSITIES

**Summary.** *The authors reveal modern approaches to a new direction in the field of educational services: the formation of the culture of higher education quality in Ukrainian universities; identify the main problems and threats for the formation and maintenance the culture of the educational process quality in universities; determine the recommendations for increasing the competitiveness of universities at the national and international levels. The authors propose principles for the forming of a culture of higher education quality in Ukrainian universities. They include: changing mentality, when students should receive new high-level competencies, teachers should constantly improve their skills, management adequately respond to ongoing challenges; increasing communication, since most universities have almost no communication between different levels of management and staff; availability of information that requires clear and transparent vision of current problems and university development strategy; orientation to a process, when there is no «search for guilty»; the variability of power, which implies no fear of management; the clarity of functional responsibilities, which must resolve the issue of conflict of interest.*

**Key words:** *higher education quality culture, educational services, principles of education quality culture, university, higher education.*