

УДК 351.851:378.1:001

Молодченко Т. Г.*к.е.н., доцент кафедри управління проектами в міському господарстві і будівництві***Мельман В. О.***к.т.н., доцент кафедри менеджменту і адміністрування Харківського національного університету міського**господарства імені О.М. Бекетова*

E-mail: tmc79@rambler.ru

E-mail: melmanv@mail.ru

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ВНЗ

У статті запропоновано методичний підхід до оцінки якості освітніх послуг у вищому навчальному закладі. Наведено зміст і класифікація освітніх послуг, визначено поняття «освітня послуга ВНЗ» - як системи знань, інформації, вмінь, навичок, які використовуються з метою задоволення потреб людини і суспільства, сформульовано поняття «якість освітніх послуг», яке загальному вигляді можна оцінити як розбіжність між чеканнями споживача і його сприйняттям послуги після завершення навчання, визначено типовий перелік параметрів якості освітніх послуг, який запропоновано у вигляді трьох основних груп факторів, а саме: педагогічна майстерність і стиль поведінки викладача, інформаційна і матеріальна база навчального закладу, соціальна сфера навчального закладу. В роботі проведено розрахунки за методикою, концептуальну основу якої формує ідея використання для кожного аналізованого параметра якості тривимірної шкали Лайкерта та визначено інтегральний коефіцієнт якості освітніх послуг у Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова, який вказує на високий рівень якості освітніх послуг, що має велике значення для мотивації студентів до навчально-професійної діяльності.

Ключові слова: освітня послуга ВНЗ, якість освітніх послуг; інтегральний рівень якості освітніх послуг.

Постановка проблеми. В умовах інтеграції України до економічного та наукового європейського простору особливої актуальності набувають питання реформування системи вищої освіти України. В умовах ринкової економіки система вищої освіти країни представляє собою окрему самостійну галузь національної економіки, що характеризується складним комплексом відносин між вищими навчальними закладами (ВНЗ), які надають освітні послуги, споживачами цих послуг – абітурієнтами, а також підприємствами – споживачами кінцевого продукту діяльності ВНЗ – випускниками. Як суб'єкт ринкової економіки, ВНЗ є товаровиробником переважно інтелектуальної продукції та послуг і реалізує цю продукцію як за державними, так і за ринковими (договірними) цінами.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значний внесок у розвиток теоретичних основ якості освітніх послуг зробили такі науковці: С.А. Беляков, К. Менгер, В.П. Щетинін, Т.В. Сич, Г.І. Артемчук [1-5]. Однак невизначеним залишається питання розробки методики оцінки якості освітніх послуг ВНЗ.

Формування цілей статті. Метою даної роботи є вивчення теоретичних і практичних аспектів питань надання якісних освітніх послуг у вищих навчальних закладах.

Для реалізації поставленої мети належить вирішити комплекс завдань, а саме:

- розкрити зміст та особливості освітніх послуг;
- вивчити класифікацію освітніх послуг;
- дати характеристику ринку освітніх послуг, його учасників;
- сформулювати поняття «якість освітніх послуг»;
- розглянути особливості оцінки якості освітніх послуг;
- проаналізувати існуючі підходи, узагальнити і сформувати типовий перелік параметрів якості освітніх послуг;
- провести дослідження факторів якості освітніх послуг ВНЗ;
- представити методичні аспекти оцінки якості освітніх послуг.

Виклад основного матеріалу. Освітня послуга як економічна категорія виражає відносини між людьми в процесах виробництва, розподілу, обміну, споживання цього змішаного блага.

На першому етапі роботи розглянемо сутність поняття освітня послуга. Дане поняття міститься в роботах С.А. Белякова, К. Менгера, В.П. Щетиніна та ін. [1-3].

У дослідженнях К. Менгера підкреслюється, що освітня послуга - це сукупність доцільної діяльності, що задовольняє потребу суб'єкта в освіті і проміжних освітніх продуктах, супроводжуючих таку діяльність [2].

В.П. Щетинін під освітніми послугами розуміє систему знань, інформації, умінь і навичок, які використовуються з метою задоволення різноманітних освітніх потреб особистості, суспільства, держави [3].

С.А. Беляков, розкриваючи сутність поняття «освітня послуга», виділяє чотири характерні риси:

- нематеріальність;
- невіддільність від суб'єкта, який надає послугу і можливість споживання послуги тільки в процесі її надання;
- нееквівалентність послуги і результату її споживання [1].

Аналіз досліджень з даної проблематики дозволив узагальнити визначення освітньої послуги ВНЗ як - системи знань, інформації, вмінь, навичок, які використовуються з метою задоволення потреб людини і суспільства, які включають в себе:

- передачу знань в ході лекцій, закріплення навичок в ході семінарських, практичних та лабораторних занять;
- організацію самого процесу навчання. Це з одного боку організація його змісту (викладання дисциплін у певній послідовності, чергування лекційних та практичних занять), а з іншого – організація різних форм навчання (розклад занять, іспитів, консультацій та інших форм навчальної роботи), крім цього можливість користуватися бібліотечним фондом, комп'ютерними класами та навчальними аудиторіями;
- можливість спробувати себе в науково-дослідній роботі у вигляді різних наукових товариств, гуртків, конференцій;
- можливість участі в міжнародних студентських обмінах, зарубіжних стажуваннях і т.п .;
- організацію практики в компаніях і організаціях під керівництвом представників цих організацій і самого ВНЗ;

- запрошення зарубіжних і вітчизняних фахівців, практиків для виступу з гостьовими лекціями;

- можливість освоїти робочі професії і отримати різні кваліфікаційні документи.

Одним з ключових завдань будь-якого ВНЗ є забезпечення на належному рівні і постійне поліпшення якості надання освітніх послуг [4, 5].

Поняття «якість освіти» сформувалося й одержало міжнародне визнання в 1998 р. в Парижі на Всесвітній конференції з вищої освіти, яка констатувала, що підвищення рівня якості освіти стає одним з головних завдань вищих навчальних закладів на тривалу перспективу [5].

Важливо зазначити, що система забезпечення вищими навчальними закладами якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) передбачає здійснення певних процедур і заходів [6]. В даному дослідженні стверджується що, головним вектором є забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу та інших процедурних заходів.

В Законі України «Про вищу освіту» під якістю освіти розуміється - рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність відповідно до стандартів вищої освіти. При цьому, якість освітньої діяльності - рівень організації освітнього процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань [7].

З урахуванням зазначеного під якістю освітньої послуги в роботі будемо розуміти її здатність задовольняти потреби та очікування конкретного споживача.

Якість освітньої послуги в загальному вигляді можна оцінити як розбіжність між чеканнями споживача і його сприйняттям послуги після завершення навчання.

Основними споживачами освітньої послуги є:

- студенти;
- випускники ВНЗ - молоді спеціалісти;
- роботодавці;
- держава.

Діагностика якості освітніх послуг повинна носити комплексний характер, тобто враховувати результати оцінки параметрів якості усіма зазначеними категоріями споживачів.

Концептуальну основу методики оцінки якості освітніх послуг формує ідея використання для кожного аналізованого параметра якості тривимірної шкали Лайкерта [8].

- «Очікування» - еталонна з позицій споживача оцінка параметра;
- «Сприйняття» - фактична оцінка параметра;
- «Важливість» - оцінка значимості параметра.

Оцінка кожного аналізованого параметра якості проводиться за п'ятибальною шкалою (5 балів споживач виставляє, якщо повністю згоден з твердженням; 1 бал - якщо повністю не згоден). Останні значення (4, 3, 2 бали) виставляються споживачем у міру наближення його думки до тієї чи іншої точки зору. Таким чином, виходить, що середні значення кожного параметра можуть перебувати в нормованому діапазоні від 0,20 (мінімум) до 1,00 (максимум).

В основу пропонованої методики покладено комплексний метод оцінки якості освітньої послуги, що передбачає визначення інтегрального рівня якості організації освітнього процесу шляхом виконання ряду етапів.

1. Обґрунтування переліку аналізованих параметрів, в сукупності формують уявлення споживача про якість освітніх послуг.

Авторами методики пропонується наступний перелік параметрів (стосовно сфер професійної освіти, вищої освіти), які об'єднані в три групи, а саме:

- педагогічна майстерність (змістовність викладу матеріалу, структурованість і логічність матеріалу, взаємозв'язок лекційного та практичного матеріалу, вільне володіння матеріалом, доступність викладу матеріалу, наявність зворотного зв'язку з учнями (взаємодія з аудиторією), використання активних форм, грамотна мова, вимогливість, об'єктивність оцінок, доброзичливість і ввічливість, обов'язковість);

- інформаційна та матеріальна база ВНЗ (забезпеченість комп'ютерною базою, забезпеченість лабораторним обладнанням та матеріалами, забезпеченість навчально-методичною літературою, якість навчально-методичної літератури, доступність Інтернет-ресурсів, інтер'єр аудиторій та приміщень, зручність графіка навчання);

© Молодченко Т.Г., Мельман В.О.

- соціальна сфера ВНЗ (забезпеченість місцями в гуртожитку, якість спортінвентарю, спортзалу, наявність приміщень для організації дозвілля, різноманітність і якість програм дозвілля, забезпеченість пунктами харчування, якість, асортимент, доступність харчування, якість і доступність медичних послуг, забезпеченість базами відпочинку та іншими аналогічними об'єктами дозвілля, надання соціальних пільг, сприяння у працевлаштуванні під час і після закінчення навчання, організація навчальних та виробничих практик).

2. Опитування респондентів - оцінка споживачами послуг кожного з аналізованих параметрів за 5-бальною шкалою з позицій очікування, сприйняття і важливості.

3. Розрахунок по кожному параметру рейтингу (середнього балу) очікування, сприйняття, важливості:

$$P_{очj} = \frac{\sum_{i=1}^m B_{очij}}{m}; \quad 1)$$

$$P_{спj} = \frac{\sum_{i=1}^m B_{спij}}{m}; \quad 2)$$

$$P_{важj} = \frac{\sum_{i=1}^m B_{важij}}{m}, \quad 3)$$

де $P_{очj}$, $P_{спj}$, $P_{важj}$ відповідно рейтинг очікування, сприйняття, важливості по кожному j -му параметру,

$B_{очij}$, $B_{спij}$, $B_{важij}$ – відповідного бальна оцінка (від 1 до 5 балів) очікування, сприйняття, важливості i -му респондентом кожного i -го параметра; m - число респондентів.

4. Розрахунок по кожному j -му параметру одиничного (приватного) рівня якості $Y_{якj}$:

$$Y_{якj} = \frac{P_{снj}}{P_{очj}}. \quad (4)$$

5. Розрахунок по кожному i -му параметру коефіцієнта якості $K_{якj}$:

$$K_{якj} = P_{снj} - P_{очj}. \quad (5)$$

6. Розрахунок групових показників якості (як середньозваженої за рейтингом важливості приватних рівнів якості): рівня педагогічної майстерності та стилю поведінки викладача $Y_{ПМСПВ}$, рівня інформаційної та матеріальної бази освітньої установи ($Y_{ІМБ}$), рівня соціальної сфери освітньої установи ($Y_{СС}$).

$$Y_{ПМСПВ} = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{якj} \cdot P_{важj}}{\sum_{j=1}^n P_{важj}}; \quad (6)$$

$$Y_{ІМБ} = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{якj} \cdot P_{важj}}{\sum_{j=1}^n P_{важj}}; \quad (7)$$

$$Y_{СС} = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{якj} \cdot P_{важj}}{\sum_{j=1}^n P_{важj}}. \quad (8)$$

7. Розрахунок інтегрального рівня якості освітніх послуг ($Y_{як.инт}$):

$$Y_{як.инт} = \sqrt[3]{Y_{ПМСПВ} \cdot Y_{ІМБ} \cdot Y_{СС}}. \quad (9)$$

8. Комплексна (абсолютно-відносна) оцінка рівня якості освітніх послуг [9].

За даною методикою проведена комплексна оцінка якості освітніх послуг у Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова. У дослідженні прийняли участь 262 респонденти, студенти 3 курсу. Дані оцінки наведено у табл.1.

Таблиця 1

Дані комплексної оцінки якості освітніх послуг ВНЗ

	$P_{ожі}$	$P_{восі}$	$P_{важі}$	$U_{качі}$	$K_{качі}$
1. Педагогічна майстерність і стиль поведінки викладача					
1.1 Змістовність матеріалу, що викладається	4,40322581	4,0483871	4,53225806	0,919414	-0,35484
1.2 структурованість і логічність матеріалу	4,32258065	4,0645161	4,48387097	0,940299	-0,25806
1.3 взаємозв'язок лекційного та практичного матеріалу	4,4516129	4,0322581	4,51612903	0,905797	-0,41935
1.4 вільне володіння матеріалом	4,38709677	4,0967742	4,61290323	0,933824	-0,29032
1.5 доступність викладання матеріалу	4,35483871	4,1129032	4,66129032	0,944444	-0,24194
1.6 наявність зворотного зв'язку (взаємозв'язок з аудиторією)	4,56451613	4,0645161	4,62903226	0,890459	-0,5
1.7 використання активних форм навчання (лекції в діалоговому режимі, ділові ігри, розбір конкретних ситуацій, прикладів, творчі завдання тощо)	4,40322581	3,9516129	4,58064516	0,897436	-0,45161
1.8 грамотна мова	4,48387097	4,1451613	4,70967742	0,92446	-0,33871
1.9 вимогливість	4,4516129	4,1774194	4,74193548	0,938406	-0,27419
1.10 об'єктивність оцінювання	4,48387097	4,0483871	4,74193548	0,902878	-0,43548
1.11 доброзичливість (поважне ставлення) та ввічливість	4,33870968	4,3064516	4,70967742	0,992565	-0,03226
1.12 обов'язковість (дисциплінованість)	4,43548387	4,1129032	4,66129032	0,927273	-0,32258
2. Інформаційна і матеріальна база навчального закладу					

2.1 забезпеченість комп'ютерною базою	4,24193548	3,9677419	4,72580645	0,935361	-0,27419
2.2 забезпеченість лабораторною базою, матеріалами	4,20967742	4,2741935	4,5	1,015326	0,064516
2.3 забезпеченість навчально-методичною літературою	4,35483871	4,2419355	4,74193548	0,974074	-0,1129
2.4 якість навчально-методичної літератури	4,30645161	4,3225806	4,66129032	1,003745	0,016129
2.5 доступність Інтернет ресурсів	4,40322581	4,1774194	4,66129032	0,948718	-0,22581
2.6 інтер'єр аудиторій і приміщень	4,08064516	4,2741935	4,22580645	1,047431	0,193548
2.7 зручність графіку навчання (розкладу)	4,25806452	4,2580645	4,62903226	1	0
3. Соціальна сфера навчального закладу					
3.1 забезпеченість місцями у гуртожитку	4,32258065	4,0645161	4,48387097	0,940299	-0,25806
3.2 якість спортивного інвентарю, спортивного залу	4,30645161	4,2096774	4,70967742	0,977528	-0,09677
3.3 наявність приміщень для організації вільного часу (актова зала, кімната відпочинку)	4,22580645	4,016129	4,43548387	0,950382	-0,20968
3.4 різноманітність та якість програм проведення вільного часу (гуртки, секції тощо)	4,19354839	4,1774194	4,32258065	0,996154	-0,01613
3.5 забезпеченість пунктами харчування (столова, буфети тощо)	4,20967742	4,1129032	4,17741935	0,977011	-0,09677
3.6 якість, асортимент, доступність харчування	4,27419355	4,2419355	4,48387097	0,992453	-0,03226
3.7 якість і доступність медичних послуг	4,37096774	4,1612903	4,5	0,95203	-0,20968
3.8 забезпеченість базами відпочинку та іншими аналогічними об'єктами	4,46774194	4,1451613	4,72580645	0,927798	-0,32258
3.9 надання соціальних пільг (проїзний квиток, знижки, абонементи тощо)	4,40322581	4,1129032	4,64516129	0,934066	-0,29032

3.10 сприяння працевлаштуванню під час та після навчання	4,43548387	4,1451613	4,66129032	0,934545	-0,29032
3.11 організація навчальних та виробничих практик	4,24193548	4,3064516	4,51612903	1,015209	0,064516

Висновки. В роботі проведено розрахунки та визначено інтегральний коефіцієнт якості освітніх послуг у Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова, який дорівнює 0,9588, що вказує на високий рівень якості освітніх послуг, що має велике значення для мотивації студентів до навчально-професійної діяльності [10].

У подальших дослідженнях для більш точної оцінки якості освітніх послуг ВНЗ рекомендовано визначити вагомість кожної групи параметрів, а також визначити фактори впливу рівня якості освітніх послуг на мотивацію навчально-професійної діяльності студентів ВНЗ.

Список використаної літератури

1. Беляков, С.А. Новые лекции по экономике образования. / Серия: «Управление. Финансы. Образование» [Текст] / С.А. Беляков. – М.: МАКСПресс, 2007. – С. 31-33.
2. Менгер, К. Основания политической экономии [Текст] / К. Менгер. – М.: Экономика, 1992. – С. 201-202.
3. Щетинин, В.П. Экономика образования [Текст]: Учебное пособие / В.П. Щетинин, Н.А. Хроменков, Б.С. Рябушкин. – М.: Российское педагогическое агентство, 1998. – С. 35.
4. Сич Т.В. Міжнародні стандарти серії ISO 9000:2000 в системі освіти: зб. наукових праць / Т.В. Сич // Вісник ЛНУ . – Вип. 4. – Луганськ: ЛНУ , 2006. – С. 153–159.
5. Артемчук Г.І. Вища школа України: реальність і тенденії розвитку: монографія/ Г.І. Артемчук, В.В. Попович, Г.Г. Січкаренко. – К.: Ленвінт, 2004. – 176 с.
6. Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века: подходы и практические меры»: [Электронный ресурс]: официальный сайт компании «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/> .

7. Закон України «Про вищу освіту» (Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 37-38, ст.2004) [Электронный ресурс]: офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
8. Новаторов, Э.В. КАЧОБРУС: Маркетинговый инструмент для измерения качества образовательных услуг [Текст] / Э.В. Новаторов // Маркетинг. – 2001. – № 6. – С. 54-67.
9. Экономика образования: образовательная услуга [Текст]: учебное пособие / Сост.: Е.Б. Манузина, О.В. Мельникова, Л.Г. Миляева, Л.А. Мокрецова; Алтайская гос. академия обр-я им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014. – 100 с. – 100 экз. ISBN 978-5-85127-802-0.
10. Мельман В.О. Факторно-критеріальна модель оцінки системи мотивації навчально-професійної діяльності студентів вищих навчальних закладів [Текст] / Науково-технічний збірник «Комунальне господарство міст». – 2013. - № 108. – С. 527 – 533.

Reference

1. Belyakov, S.A. *Novyye lektsii po ekonomike obrazovaniya. (Seriya: «Upravleniye. Finansy. Obrazovaniye»)* [New lectures about economics of education. (Series: “Management. Finance. Education)] / S.A. Belyakov. – М.: МАКСПресс, 2007. – S. 31-33. [In Russian].
2. Menger, K. *Osnovaniya politicheskoy ekonomii [Foundation of political economy]* K. Menger. – М.: Экономика, 1992. – S. 201-202. [In Russian].
3. Shchetinin, V.P. *Ekonomika obrazovaniya [Economics of education]: Uchebnoye posobiye / V.P. Shchetinin, N.A. Khromenkov, B.S. Ryabushkin.* – М.: Rossiyskoye pedagogicheskoye agentstvo, 1998. – S. 35. [In Russian].
4. Sych T.V. *Mizhnarodni standarty seriyi ISO 9000:2000 v systemi osvity: zb. naukovykh prats [International Standards ISO 9000: 2000 in education]* / T.V. Sych // Visnyk LNU . – Vyp. 4. – Luhansk: LNU , 2006. – S. 153–159. [In Ukrainian].
5. Artemchuk H.I. *Vyshcha shkola Ukrayiny: realnist i tendenyi rozvytku: monohrafiya [Higher institution of Ukraine: reality and development trends: monograph]*/ H.I.

Artemchuk, V.V. Popovych, H.H. Sichkarekno. – K.: Lenvint, 2004. – 176 s. [In Ukrainian].

6. *Vsemirnaya deklaratsiya o vysshem obrazovanii dlya XXI veka: podkhody i prakticheskiye mery: ofitsial'nyy sayt kompanii «Konsul'tant plyus» [International declaration about higher education for XXI century: approaches and practical methods]* – Rezhim dostupa: <http://www.consultant.ru/law/hotdocs> [In Russian].

7. *Zakon Ukrayiny «Pro vyshchu osvitu» (Vidomosti Verkhovnoyi Rady (VVR), 2014, № 37-38, st.2004) [Ukrainian law “About higher education”]: ofitsiyyny veb-portal Verkhovnoyi Rady Ukrayiny. – Rezhym dostupu <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>. [In Ukrainian].*

8. Novatorov, E.V. *KACHOBRUS: Marketingovyy instrument dlya izmereniya kachestva obrazovatel'nykh uslug [Marketing tool for measuring of educational service quality]* / E.V. Novatorov // *Marketing*. – 2001. – № 6. – S. 54-67. Marketing tool for measuring of educational service quality. [In Russian].

9. *Ekonomika obrazovaniya: obrazovatel'naya usluga [Economics of education: educational service]: uchebnoye posobiye / Sost.: Ye.B. Manuzina, O.V. Mel'nikova, L.G. Milyayeva, L.A. Mokretsova; Altayskaya gos. akademiya obr-ya im. V.M. Shukshina. – Biysk: FGBOU VPO «AGAO», 2014. – 100 s. – 100 ekz. ISBN 978-5-85127-802-0. [In Russian].*

10. Melman V.O. *Faktorno-kryterialna model otsinky systemy motyvatsiyi navchalno-profesiyanoi diyalnosti studentiv vyshchyykh navchalnykh zakladiv [Factor-criteria model of assessment of motivation system of starting-professional activity of student of higher institutions]* / *Naukovo-tekhnichnyy zbirnyk «Komunalne hospodarstvo mist»*. – 2013. - № 108. – S. 527 – 533. [In Ukrainian].

МОЛОДЧЕНКО Т. Г., МЕЛЬМАН В. А. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ

В статье предложен методический подход к оценке качества образовательных услуг в высшем учебном заведении. Определены содержание и классификация образовательных услуг, уточнено понятие «образовательная услуга ВУЗа» - как система знаний, информации, умений, навыков, которые используются в целях удовлетворения потребностей человека и общества, сформулировано понятие «качество»
© Молодченко Т.Г., Мельман В.О.

образовательных услуг», которое в общем виде можно оценить как расхождение между ожиданиями потребителя и его восприятием услуги после завершения обучения, определены типовой перечень параметров качества образовательных услуг, предложенный в виде трех основных групп факторов, а именно: педагогическое мастерство и стиль поведения преподавателя, информационная и материальная база учебного заведения, социальная сфера учебного заведения. В работе проведены расчеты по методике, концептуальную основу которой формирует идея использования для каждого рассматриваемого параметра качества трехмерной шкалы Лайкерта, и определен интегральный коэффициент качества образовательных услуг в Харьковском национальном университете городского хозяйства имени А.М. Бекетова, который указывает на высокий уровень качества образовательных услуг и имеет большое значение для мотивации студентов к учебно-профессиональной деятельности.

Ключевые слова: образовательная услуга вузов, качество образовательных услуг; интегральный уровень качества образовательных услуг.

MOLODCHENKO T., MELMAN V. QUALITY MANAGEMENT OF EDUCATIONAL SERVICES IN HIGHER EDUCATION

Methodological approach is offered for assessment of quality of educational services in higher school. The content and classification of educational services are defined. “Educational service of university” definition is specified: system of knowledges, information, skills, which are used in order to satisfy human and society needs. “Educational service quality” is formulated, which in general can be appraised as a difference between customer expectations and his perception of the service after completion of education. The typical list of educational service quality parameters is defined which is offered as three main group of factors: pedagogical skill and teacher behavior style; informational and resource base of educational institution; social sphere of educational institution. The calculations are shown in the work where the conceptual base forms the concept of usage for every quality parameter of three-dimensional scale of R. Likert. Integral coefficient of educational service quality is defined in O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, which indicates the high level of educational service quality and is very important for student motivation for education-professional activity.

Key words: education service of institutions; educational service quality; integral level of educational service quality.

Стаття надійшла до редакції 01.06.2016 р.

Авторська довідка

	Українською мовою	Англійською мовою
ПІБ/ Last name, first name	Молодченко Таїсія Геннадіївна	Molodchenko Tayisiya
Науковий ступінь/ Scientific degree	к.е.н.	Ph.D
Вчене звання/ Scientific rank	доцент	Associate Professor
Посада/ Position	Доцент кафедри управління проектами в міському господарстві і будівництві	Department of Project Management in Municipal Services and Construction
Установа/ Establishment	Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова	O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

	Українською мовою	Англійською мовою
ПІБ/ Last name, first name	Мельман Вікторія Олександрівна	Melman Victoria
Науковий ступінь/ Scientific degree	к.т.н.	Ph.D
Вчене звання/ Scientific rank	доцент	Associate Professor
Посада/ Position	Доцент кафедри менеджменту і адміністрування	Department of Management and Administration,
Установа/ Establishment	Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова	O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv