

Сучасний стан надання освітніх послуг майбутнім магістрам управління освітнім закладом

Єрмоєнко Ольга Анатоліївна¹

Українська інженерно-педагогічна академія, Харків, Україна

E-mail: mishola@ukr.net

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8339-3812>

У статті порушено актуальне питання підготовки конкурентоздатних фахівців, спроможних працювати в сучасних ринкових умовах. Перехід на ринкові відносини змінює політику освіти та систему надання освітніх послуг. Від якості надання освітніх послуг майбутніх магістрів управління освітнім закладом залежить професійна доля майбутнього керівника та успішність закладу освіти. Метою статті є аналіз результатів проведеного опитування майбутніх магістрів щодо з'ясування стану надання освітніх послуг за спеціальністю 073 «Менеджмент» (спеціалізація «Управління навчальним закладом») у різних закладах вищої освіти України. Відстеження стану надання освітніх послуг майбутніх магістрів управління закладом освіти було здійснено на основі застосування загальнонаукових та емпіричних методів пізнання: комплексного вивчення здійснення якісної підготовки майбутніх магістрів, спостереження, опитування у формі анкетування, аналізу отриманих відповідей майбутніх магістрів, проведення аналогії. Визначено критерії оцінювання майбутніми магістрами якості надання освітніх послуг закладом вищої освіти: фундаментальність підготовки; рівень знань та досвід викладацького персоналу; організація освітнього процесу; культурний та комунікаційний рівні викладачів; реакція викладачів та адміністрації закладу вищої освіти на додаткові вимоги майбутніх магістрів тощо. На основі аналізу та узагальнення опрацьованого матеріалу визначено основні запити магістрантів управління закладом освіти на підвищення рівня освітніх послуг: зменшення теоретизації навчального матеріалу; орієнтація на практику; збільшення використання викладачами інтерактивних методів навчання; розширення списку дисциплін за вибором майбутніх магістрів; збільшення можливостей індивідуального консультування у зручний час; запрошення до викладання дисциплін провідних фахівців, експертів, досвідчених керівників освітніх установ; удосконалення матеріально-технічної бази закладу; підвищення рівня надання додаткових освітніх послуг у закладі вищої освіти. За результатами дослідження дійшло висновку щодо необхідності створення гнучкої системи підготовки майбутніх магістрів управління закладом освіти.

Ключові слова: викладач, майбутні магістри, підготовка, стан, освітня послуга, ринкові умови, якість, попит і пропозиції.

Вступ. В умовах нестабільного стану економічного розвитку України автоматично змінюється організація надання якісних освітніх послуг у закладах вищої освіти (ЗВО), що безпосередньо формує професійну діяльність конкурентоспроможного фахівця, затребуваного на ринку праці. Згідно із Законом України «Про освіту» поняття «освітня послуга» розуміється як комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання (Закон Про Освіту, 2020).

Освітня політика та система надання якісних освітніх послуг ЗВО відіграють вирішальну роль у системі підготовки майбутніх магістрів управління освітнім закладом (УОЗ). Від якості надання необхідного спектру освітніх послуг та здатності ЗВО швидко адаптуватися до потреб магістрантів УОЗ сьогодні залежить професійна доля майбутнього керівника, спроможного розв'язувати складні управлінські завдання у професійній діяльності. Варто відзначити, що не завжди рівень освітніх послуг відповідає очікуванням майбутніх магістрів. У цьому випадку виникає необхідність налагодження стійкого комунікативного зв'язку ЗВО зі споживачами освітніх послуг, що надасть можливість оцінити необхідність та якість запропонованих освітніх продуктів (Дейнега, 2018).

Аналіз досліджень і публікацій із порушеної проблеми дозволяє підкреслити, що система освіти розвиватиметься в необхідному напрямі тільки тоді, коли є попит і пропозиція на її освітні послуги, а також, якщо вона орієнтуватиметься на актуальні запити користувачів освітніх послуг і стан

¹ кандидат педагогічних наук, доцент, докторант кафедри педагогіки, методики та менеджменту освіти Української інженерно-педагогічної академії

задоволення (Рябова, 2019). Такої самої думки дотримуються автори Я. Гришова, Н. Демчук, Я. Кошкалда, Н. Стеблюк, Н. Волосова (Gryshova, Demchuk, Koshkalda, Stebliuk, Volosova, & Strategic, 2019) у дослідженні, присвяченому збалансованості попиту і пропозиції освітніх послуг у сфері вищої освіти. Авторами запропоновано здійснювати розподіл бюджетних місць з урахуванням попиту на спеціальності з урахуванням економічної ситуації в регіоні, попиту на ринку праці, попиту серед абітурієнтів, а також пропозиції ЗВО та Міністерства освіти і науки України. Це дозволить досягти оптимального балансу між попитом на фахівців за конкретними спеціальностями та їх пропозицією.

Дослідженню стану надання якісних освітніх послуг ЗВО присвячена робота М. Колодяжної та В. Польової (Колодяжна, Польова, 2018). Автори зазначають, що процес передання знань та досвіду повинен наближатися за принципом ланцюгової реакції з постійним виміром проміжних та підсумкових результатів. На їхню думку, необхідним засобом підвищення якості освітніх послуг є орієнтація на споживача (наприклад, майбутнього магістра) та налагодження реального зворотного зв'язку між студентами та адміністрацією вишу. Впровадження системи моніторингу якості освітніх послуг дозволить забезпечити високий рівень підготовки майбутніх магістрів, зробить вищу освіту привабливою та корисною як для студентів, так і для викладачів.

Зарубіжні дослідники (П. Мадзік, П. Будаї, Д. Мікулас, Д. Зімон, Madzik, Budaj, Mikulas, & Zimon, 2019) вивчали можливості кращого розуміння вимог студентів та роботодавців у процесі створення освітніх послуг закладами вищої освіти. Авторами підкреслено, що ЗВО зараз стикаються з проблемами, пов'язаними з конкурентоспроможністю їхньої освітньої пропозиції. Зазначимо, що якість освітніх послуг ЗВО може оцінюватися різними суб'єктами: органами державної влади та державними установами, споживачами та покупцями освітніх послуг, роботодавцями, суспільством. Думки студентів часто використовували в системі моніторингу якості освіченості, приділяли увагу виявленню їхніх вимог та очікувань, результатам їхнього навчання, тому авторами запропоновано проводити оцінювання якості освітніх послуг за такими основними вимогами студентів: орієнтація на практику; етична орієнтація; дослідницька орієнтація; якісні ресурси; інноваційна орієнтація; орієнтація на обов'язки та якість персоналу. Дослідження вчених показало, що найбільший вплив на задоволеність студентів має дотримання вимоги «орієнтація на практику», при направленні випускників на практику. Це співвідношення відбиває їхнє стремління швидко адаптуватися після закінчення ЗВО в реальних умовах виробництва. Найстійкішими вимогами вчені визначили «орієнтацію на практику» та «якісні ресурси», тоді як «якісний персонал» є найменш стабільним показником.

Таким чином, проведений аналіз останніх наукових розвідок засвідчив, що для з'ясування стану надання освітніх послуг закладами вищої освіти дослідники враховували думку студентів, з'ясовували їхні вимоги до навчання, задоволеність результатом навчання тощо. Проте залишаються недостатньо розкритими наукові розвідки щодо надання освітніх послуг майбутніх магістрів УОЗ.

Мета та завдання дослідження. Метою статті є аналіз результатів проведеного опитування майбутніх магістрів щодо з'ясування стану надання освітніх послуг зі спеціальності 073 «Менеджмент» (спеціалізація «Управління навчальним закладом») у різних закладах вищої освіти України.

Завдання дослідження: визначення критеріїв, за якими буде здійснюватися оцінювання якості надання освітніх послуг; розроблення анкет для визначення стану надання освітніх послуг у магістратурі; вибір бази опитування; анкетування майбутніх магістрів УОЗ; аналіз результатів опитування.

Матеріали та методи дослідження. Відстеження стану надання освітніх послуг майбутнім магістрам УОЗ здійснено на основі застосування загальнонаукових та емпіричних методів пізнання: комплексного вивчення здійснення якісної підготовки майбутніх магістрів, спостереження, опитування у формі анкетування, аналізу отриманих відповідей майбутніх магістрів, проведення аналогії.

Результати дослідження. У дослідженні ми звернулися до споживачів, тобто майбутніх магістрів УОЗ із п'яти закладів вищої освіти, з різних регіонів України. Із етичних міркувань називати ці заклади будемо за номерами (наприклад, ЗВО 1, 2, 3, 4, 5).

В оцінюванні якості надання освітніх послуг керувалися такими критеріями:

- надійність (належний рівень знань, фундаментальність підготовки майбутніх магістрів);
- знання та досвід викладацького персоналу;
- організація освітнього процесу;
- культурний рівень викладацького персоналу (ввічливість, тактовність, увага до майбутніх магістрів);
- рівень комунікації (комунікабельність викладачів);

- реакція викладачів та адміністрації закладу вищої освіти на додаткові вимоги майбутніх магістрів.

Належний рівень знань є свідченням високої якості організації освітнього процесу у ЗВО та загальнопрофесійної підготовки майбутніх магістрів (Клімова, 2017). Для встановлення задоволеності здобутих рівнем знань майбутнім магістрам було запропоновано дати відповідь на запитання «Чи вважаєте Ви достатньо фундаментальною підготовку, яку здобуваєте в період навчання в магістратурі?». У ході опитування встановлено, що 80 % респондентів повною мірою задовольнили свої освітні та професійні потреби та вважають підготовку фундаментальною, решта 20 % опитуваних відповіли, що частково задоволені підготовкою. На запитання «Чи використовуєте Ви знання та навички, набуті в освітньому процесі, у своїй професійній діяльності?» 87 % опитуваних надали відповідь «так», інші 13 % респондентів відповіли, що не використовують набуті знання у професійній діяльності. Реальний результат навчання не вплинув на їхні професійні дії. Це означає, що підготовка майбутніх магістрів УОЗ має фронтальний та поверхневий характер, вона недостатньо зорієнтована на індивідуальний підхід до особистих потреб майбутніх магістрів. На нашу думку, зорієнтованість на потреби студентів та робота за індивідуальним адаптивним сценарієм підвищила б рівень задоволеності освітнім результатом (Єльнікова, Єрьоменко, 2019).

У зв'язку з цим майбутнім магістрам було запропоновано відповісти на запитання: «Чи хотіли б Ви навчатися за власним адаптивним індивідуальним сценарієм підготовки?». Отримано такі відповіді: 35 % опитуваних дали відповідь «так», 65 % респондентів відповіли «ні». Це означає, що майбутні магістри не зовсім розуміють сутність «адаптивного індивідуального сценарію», або ніколи в такому режимі не працювали на заняттях. Звичайно, подібна трактовка для них не зовсім зрозуміла. Натомість, коли майбутнім магістрам було запропоновано інше питання «Чи вважаєте Ви доцільним використання інтерактивних форм самостійного пошуку за індивідуальним завданням у процесі навчального заняття замість традиційних лекційних та практичних занять?», ми отримали зовсім інший результат: 93 % дали відповідь «так», зокрема, 7 % респондентів, які дали відповідь на це запитання «ні», були згодні на роботу за адаптивним індивідуальним сценарієм (попереднє запитання). Тобто ми маємо майже 100 % готовність майбутніх магістрів до роботи в спеціально організованому адаптивному освітньому просторі.

Надійність та фундаментальність підготовки майбутніх магістрів УОЗ забезпечує розроблений навчально-методичний матеріал. Майбутнім магістрам було запропоновано оцінити такий критерій, як «навчально-методичний матеріал (конспект лекцій, методичні вказівки, роздавальний матеріал тощо) підготовлено якісно, він простий і доступний для користування» за шкалою: 5 балів – високий рівень; 4 бали – середній; 3 бали – критичний. Отримано такий результат: 46 % респондентів оцінили на високому рівні навчально-методичний матеріал, 48 % опитуваних оцінили матеріали на середньому рівні, 6 % респондентів надали негативну оцінку (критичний рівень). Отже, в кожному закладі вищої освіти розроблено навчально-методичний матеріал (конспекти лекцій, методичні вказівки, роздавальний матеріал), і майбутні магістри вважають його більш-менш зрозумілим і доступним для користування, проте не зникає необхідність в оновленні матеріалів, адаптації до сучасних вимог змішаного навчання.

Отже, отримані дані підтверджують, що загальна підготовка майбутніх магістрів УОЗ більшою мірою влаштовує майбутніх магістрів. Утім, опитувані студенти виділили напрями, що не відповідають їхнім очікуванням: матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу визначило 50 % опитуваних майбутніх магістрів; соціальний захист, адаптація, збереження та зміцнення здоров'я у ЗВО визначили 35 %. Таку реакцію можна пояснити тим, що в ході навчання на студентів магістратури накладається подвійне навантаження, адже більшість із них уже працюють. Студенти стикаються з труднощами щодо навчально-виробничої адаптації, накладається додаткове виконання навчальних та дослідницьких самостійних завдань, збільшується необхідність та час на опрацювання інформаційних матеріалів. Отже, проявляється дезорганізація та, як наслідок, демотивація, незадоволення перебігом освітнього процесу.

У ході опитування щодо визначення майбутніми магістрами рівня професійної компетентності професорсько-викладацького складу закладу, в якому вони навчаються, з'ясовано, що 86 % опитуваних відзначили компетентне, професійне викладання в закладах. Викладачі мають високі ораторські здібності, вміють пояснити матеріал, розмовляють літературною мовою. Високо поцінована вимогливість та об'єктивність викладачів у ставленні до майбутніх магістрів. Проте вимоги до викладача сьогодні змінюються і тепер недостатньо лише просто знати й транслювати інформацію. Викладачеві

необхідно налагодити такі відносини із майбутнім магістром в освітньому процесі, які будуть спонукати здобувача освіти до організованого особистісного зростання. Так, для визначення готовності майбутніх магістрів до самовдосконалення впродовж навчання магістрантам було запропоновано дати відповідь на таке запитання: «Чи готові Ви до самоорганізації та саморозвитку?». За результатами опитування з'ясовано, що майже 83 % опитуваних майбутніх магістрів підтвердили своє бажання самоорганізуватися та саморозвиватися, утім 17 % із них визначили негативне ставлення до самостійного вдосконалення. Однак прикрим є той факт, що при такому високому відсотку готовності до саморозвитку 100 % майбутніх магістрантів вважають недоцільним збільшення індивідуально-самостійних завдань у процесі їхньої підготовки.

Оскільки самостійну роботу вважаємо ефективною та пріоритетною формою в підготовці майбутніх магістрів-управлінців, нам важливо було з'ясувати, чи влаштовує майбутніх магістрів її організація. Для цього студентам магістратури було запропоновано дати відповідь на запитання «Чи раціонально, на Ваш погляд, організований час самостійної роботи?». За результатами опитування з'ясовано, що 94 % майбутніх магістрів надали позитивну оцінку зазначеній формі. Слід наголосити, що час на самостійну роботу в традиційному освітньому процесі є незначним і в середньому досягає більше 50 % від загального навчального часу. Це означає, що самостійна робота не є активною, тому втрачається розвиток здатності до самоуправління власною освітньою діяльністю, формування професійної самостійності майбутнього управлінця.

Велике значення в нашому дослідженні має практична підготовка майбутніх магістрів, що визначає їхню конкурентоспроможність на ринку праці (Загірняк, 2018). Для визначення рівня задоволеності організацією практичної підготовки майбутнім магістрам було запропоновано дати відповідь на запитання «Чи ефективно організована, на Ваш погляд, практична підготовка майбутніх магістрів управління закладом освіти». За результатами опитування отримали такі відповіді: так – 51 %, ні – 49 % опитуваних. Можна дійти висновку, що сучасна налагоджена практична підготовка у ЗВО влаштовує не всіх студентів і потребує детального перегляду. В анкетах опитуваних у графі «інше» дописували таке: «варто співпрацювати з роботодавцями», «більше інтеграції в заклади освіти», «необхідно вводити дуальну систему навчання», «більше практичних занять» тощо. Це означає, що майбутні магістри розраховують на набуття необхідних практичних навичок управління закладом освіти в ході підготовки, проте їх украй не вистачає.

Нами також було виявлено негативну тенденцію пасивного ставлення до організації дистанційного навчання (Blayone, vanOostveen, Barber, 2017). Так, 42 % майбутніх магістрів виступили проти дистанційного навчання й вважають таку форму навчання неефективною. Подібна тенденція простежується й у ставленні майбутніх магістрів до поєднання дистанційного навчання посеред робочого тижня із очними заняттями по суботах, коли магістранти, які працюють, не задіяні на основній роботі та можуть бути присутніми на заняттях. Опитуваним було запропоновано таке запитання «Чи подобається Вам система поєднання дистанційного навчання протягом тижня та очних занять по суботах?». Було отримано такі відповіді: так – 51 %, ні – 49 %. Це означає, що найактуальніша на сьогодні форма дистанційного навчання, на жаль, або зовсім не використовується в підготовці майбутніх магістрів, або не підтримується самими майбутніми магістрами.

Характерною тенденцією, яка чітко простежується з аналізу отриманих відповідей, є бачення майбутніми магістрами ролі викладача. На запитання «У якій ролі Ви хотіли б бачити викладача магістратури: наставник, координатор, експерт, помічник, інформатор?» 79 % респондентів бажають, щоб викладач виконував роль наставника або інформатора, а не партнера, експерта чи помічника. Ураховуючи це, можемо дійти висновку, що студенти ще не готові до усвідомленого самовпливу й бажають спростити собі навчання за рахунок викладача. І тому викладачеві необхідно створити такі умови навчання, щоб майбутній магістр не мав іншого вибору, як активізуватися та діяти самостійно, на користь власного розвитку.

Для того, щоб з'ясувати, наскільки заняття майбутніх магістрів орієнтовані на стимулювання їх до підвищення якості освіти, студентам магістратури було запропоновано дати оцінку критерію «заняття спонукають студента до підвищення якості навчання» за такими рівнями: критичний, середній, високий. Середньо виважені оцінки дають такі діаграми (див. рис. 1. – у поданій діаграмі цифрами позначено відсоток).

Так, 75 % майбутніх магістрів ЗВО 1 та ЗВО 3 визначили проведення занять, що спонукають їх до підвищення якості навчання на середньому рівні, решта 25% обрали високий рівень. На таке саме запитання у відповідях майбутніх магістрів ЗВО 2 відзначено 18 % високий рівень, 69 % середній, і 13 %

опитуваних зазначили критичний. Тобто деякі заняття не викликають у свідомості слухача бажання творчо діяти, зацікавленості до навчального матеріалу та активізації творчого мислення. Низький рівень мотивації до активності на занятті також визначили 10 % опитуваних ЗВО 4. Відповідачі ЗВО 5 розділилися в думках: 50 % оцінили як високий рівень і 50 % – середній рівень мотивації на занятті.

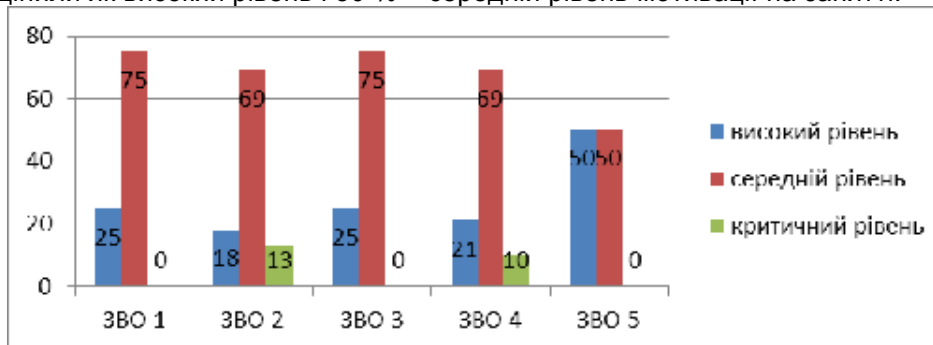


Рис. 1. Рівень активізації за визначенням студентів щодо підвищення якості їхньої освітньої діяльності.

Майбутнім магістрам було запропоновано дати власну оцінку рівня викладання навчальних дисциплін із застосуванням на заняттях активних методів навчання: проблемних дискусій, обговорення, огляду спеціалізованих журналів, проведення інтерактивних занять, ділових ігор тощо. За таким критерієм 30 % майбутніх магістрів указали на низький рівень викладання дисциплін, 45 % – середній рівень і лише 25 % опитуваних оцінили заняття на високому рівні. Цей факт означає, що викладачі дуже рідко або вибірково використовують у своїй освітній практиці активні методи навчання, або взагалі проводять заняття з магістрантами на традиційних засадах із монологічним стилем викладу навчальної інформації, що не відповідає сучасним вимогам побудови освітнього середовища, гальмує вироблення управлінських навичок, а головне, не стимулює майбутнього магістра до саморозвитку. Проте 50 % опитуваних визначили, що під час занять викладачами створюється та підтримується позитивний мікроклімат, що відповідає, на їхню думку, достатньому рівню.

Важливим у процесі організації роботи з майбутніми магістрами є реакція викладачів та адміністрації ЗВО на потреби, додаткові вимоги майбутніх магістрів. Нашим реципієнтам було запропоновано надати оцінку такому критерію, як «викладач прислуховується до побажань студентів, не переслідує за критику, не розв'язує проблеми зопалу». Ми отримали такі результати: високий рівень визначили лише 25 % опитуваних, середній рівень - 62 %, і 13 % усіх опитуваних визначили критичний рівень. Це означає, що іноді трапляються випадки, коли студентів обмежують у їхніх висловлюваннях та в активній участі в побудові освітнього процесу, що неприпустимо в сучасному освітньому процесі.

Нами також виявлено негативну тенденцію уникнення викладачами консультування майбутніх магістрів. Так, у всіх закладах, що підлягали аналізу, критичного (30 %) та середнього (60 %) рівня оцінки отримав пункт надання викладачем достатньої кількості консультацій у зручний для студентів час. Можна припустити, що консультації ставляться за розкладом, що влаштовує викладача, і не враховується зайнятість магістранта або взагалі проводиться недостатньо консультацій. Простежується порушення правил побудови студентоцентричного середовища (Лебідь, 2017).

Підготовка майбутніх магістрів УОЗ базується на сукупності загальних, професійних та специфічних компетентностей, опанувати які має майбутній магістр упродовж навчання (Ручкіна, 2016). Ці компетентності прописано в Національній рамці кваліфікацій (Про затвердження Національної рамки кваліфікацій, 2020) до кожного рівня освіти й призначені для подальшого доповнення закладами освіти. Оскільки для кожної спеціалізації акцентуються на інші компетентності, то єдиного узгодженого визначення та переліку ключових компетентностей не існує.

З метою з'ясування освітніх потреб майбутніх магістрів визначено орієнтовний перелік специфічних компетентностей і запропоновано майбутнім магістрам виділити важливі для них. Для цього майбутні магістри мали відповісти на запитання: «Яких професійно-педагогічних компетентностей бракує майбутнім магістрам УОЗ для подальшого професійного зростання та самовдосконалення?». Так, найбільше опитуваними було виокремлено такі компетентності (див. рис. 2):

- володіння ринковими методами антикризового та корпоративного управління (58 %);

- набуття фінансово-економічних компетентностей із питань управління закладом освіти (55 %);
- планування, організація, контроль за діяльністю закладу (48 %);
- формування кадрової політики, доцільне використання можливостей кожного учасника освітньої організації для досягнення її мети й виконання місії 45 %;
- відповідальність за прийняття рішень як у традиційних, так і непередбачуваних ситуаціях (42 %);
- знання та використання сучасних моніторингових, ІТ- та інших інноваційних технологій управління освітнім закладом (41 %);
- створення й підтримка належних умов навчання й професійної діяльності для всіх учасників освітнього процесу (41 %);
- уміння структурувати заклад освіти, розробляти концепцію його розвитку (38 %);
- володіння технологіями набору вихованців/учнів/слухачів/ студентів (38 %);
- створення й управління освітніми проектами, керування багатоканальною діяльністю закладу освіти (31 %).



Рис. 2. Запит майбутніх магістрів на професійно-педагогічні компетентності.

Виділені майбутніми магістрами компетентності свідчать про нестачу практичних навичок економічного, стратегічного та адміністративного управління закладом освіти й запит на ті предмети, що будуть ними затребувані в навчанні.

Найменшу кількість голосів майбутні магістри надали компетентностям, які пов'язані з особистісними якостями, культурою спілкування та власною самоорганізацією:

- формування й розвиток соціальних і особистісних якостей, необхідних керівнику закладу освіти: стресостійкість, адаптивність, людяність, моральність, гнучкість у досягненні соціальної мети, організаторські якості (26 %);

- самоаналіз та коригування власної діяльності як складника колективної діяльності (26 %);

- самоорганізація в навчанні (25 %).

Такий вибір, можливо, пов'язаний із тим, що майбутні магістри, бажаючи поповнити знання більш важливою, на їхній погляд, інформацією (економіка, адміністрування), не звертають уваги на те, що жодний колектив не може існувати без розвитку самостійності та відповідальності за результати своєї праці. Можливо майбутні магістри впевнені в тому, що зможуть одразу вирішити перші проблеми, які стануть на їхньому управлінському шляху. Проте першою перешкодою, з якою їм доведеться стикнутися, буде колектив, налагодження стосунків із ним, організація плідної та відповідальної роботи, її аналіз та коригування. За таких умов майбутнім магістрам знадобляться навички стресостійкості, адаптації, гнучкості та самоорганізації (Єльнікова, 2001) тощо.

Обговорення результатів. Надання якісних освітніх послуг сьогодні є ключовою необхідністю процесу підготовки майбутніх фахівців. Звичним явищем стає відсутність у кожного із суб'єктів ринкових відносин можливості безпосередньо впливати на рішення, які приймаються іншими суб'єктами (Моргулець, 2016). Достатньо звернутися до ринкових важелів. Наприклад, майбутньому магістрові не обов'язково постійно висловлювати безпосередньо свою незадоволеність освітнім процесом у

магістратурі, достатньо просто перевестися до іншого закладу-конкурента, що, у свою чергу, продемонструє його ставлення до дійсного стану підготовки майбутніх магістрів у ЗВО.

Така ринкова ознака має суттєвий вплив на організацію та результативність підготовки майбутніх магістрів УОЗ. Це означає, що викладач має не стимулювати майбутнього магістра до освітньої діяльності (переконувати, впливати, маніпулювати – це все розуміється в значенні примушення робити щось не за своєю волею), а організувати так освітнє середовище, щоб майбутній магістр активізувався на досягнення освітніх цілей через задоволення своїх власних потреб. Викладач не діє безпосередньо, він не впливає на рішення майбутнього магістра робити що-небудь чи не робити, а створює умови, за яких майбутній магістр адаптується, активізується й шукає способи «виживання» в запропонованих умовах.

Наприклад, неочікуваною подією цього року був спалах коронавірусної хвороби COVID-19, через яку весь світ змушений залишатися на карантині тривалий час. Усі заклади освіти перейшли на дистанційне навчання та отримали академічну автономію. Відбулося переосмислення організації освітнього процесу в ЗВО. І викладачі, і майбутні магістри опинилися в однакових умовах і проходили адаптацію до навчання на карантині в повноцінній дистанційній освіті. Для викладачів це можна назвати екстремним підвищенням кваліфікації: вони за короткий проміжок часу підвищили власні технічні компетентності (робота за комп'ютером у ZOOM, у системі дистанційної освіти, проведення занять Он-лайн, знімання відеолекцій тощо), активізували у своїй роботі використання інноваційних технологій. Майбутні магістри перейшли на індивідуальний графік роботи та дістали можливість самостійного досягнення освітнього результату. Жоден із суб'єктів освітнього процесу не мав безпосереднього впливу на рішення, яке приймав інший суб'єкт. Відбулася активізація адаптивної діяльності учасників освітнього процесу, що привела до взаємопристосування, до змін середовища та самоорганізації. На наш погляд, це саме той шлях удосконалення організації освітнього процесу в підготовці майбутніх магістрів УОЗ, що реально забезпечує адаптивну освітню діяльність. Вважаємо, що таке можливо за рахунок розроблення адаптивного індивідуального сценарію підготовки майбутніх магістрів УОЗ, що враховує їхні природні здібності та індивідуальні нахили й забезпечує ситуацію вільного вибору за рахунок розробленого «набору» моделей поведінки в різних можливих ситуаціях і в межах певного діапазону змін.

Висновки. Таким чином, у ході дослідження було визначено критерії оцінювання майбутніми магістрами якості надання освітніх послуг ЗВО: надійність; рівень знань та досвід викладацького персоналу; організація освітнього процесу; культурний та комунікаційний рівні викладачів; реакція викладачів та адміністрації закладу вищої освіти на додаткові вимоги майбутніх магістрів.

Проведений аналіз відповідей майбутніх магістрів УОЗ щодо стану надання освітніх послуг у магістратурі показав, що більшість опитуваних частково задоволені загальнопрофесійною підготовкою у ЗВО. Серед основних запитів на підвищення рівня освітніх послуг майбутні магістри визначили такі: зменшення теоретизації навчального матеріалу, що не спонукає майбутнього магістра до підвищення якості навчання, орієнтація на практику, збільшення використання викладачами інтерактивних методів навчання; збільшення дисциплін, що затребувані магістрантами (розширення списку дисциплін за вибором); збільшення можливостей індивідуального консультування; запрошення до викладання дисциплін провідних фахівців, експертів; удосконалення матеріально-технічної бази ЗВО, підвищення рівня надання додаткових освітніх послуг у ЗВО тощо.

Розвиток ринкової економіки має суттєвий вплив на систему підготовки майбутніх магістрів УОЗ. Ринкові умови стимулюють адміністрацію ЗВО та викладачів швидко реагувати й адаптуватися до потреб майбутніх магістрів, модернізувати організацію освітнього процесу в магістратурі. У зв'язку з цим виникає необхідність у створенні гнучкої системи підготовки майбутніх магістрів УОЗ.

Література

Дейнега І. О Специфіка оцінювання якості профільних послуг закладів вищої освіти. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. 22. 74-79. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/22_2018_ukr/14.pdf

Ельнікова Г. В. Концепція спрямованої самоорганізації в управлінні освітою. *Післядипломна освіта в Україні*. 2001. 1. 81-86.

Загірняк Д. М. Послуги вищої освіти: структура пропозиції та рівень конкуренції. *Економіка та право*. 2018. 1 (49). 105-116. doi: <https://doi.org/10.15407/econlaw.2018.01.105>

Клімова Г. П. Забезпечення якості вищої освіти як пріоритетна детермінанта становлення інноваційного суспільства в Україні. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. 2017. 2 (33). 65-73.

Колодяжна М., Польова В. Безперервний моніторинг якості університетської освіти як фактор забезпечення конкурентоспроможності вищого навчального закладу на ринку освітніх послуг. *Новий колежіум*. 2018. 3 (12). 48-51.

Лебідь О. В. Методологічні підходи у формуванні готовності майбутнього керівника загальноосвітнього навчального закладу до стратегічного управління в умовах магістратури. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. 2017. 2 (14). 255-263.

Моргулець О. Б. Управління вищим навчальним закладом як суб'єктом ринку. *Ефективна економіка*. 2016. № 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5135>

Про затвердження Національної рамки кваліфікацій: Постанова кабінету міністрів України № 1341 від 23.11.2011. Редакція від 25.06.2019, підстава 509-2019-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF/paran12#n12>

Про Освіту: Закон України № 2145-VIII від 05.09.2017. Редакція від 02.04.2020, підстава 540-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>

Ручкіна М. Компетентнісний підхід у підготовці магістрів з управління навчальним закладом. *Молодь і ринок*. 2016. 8 (139). 61-64.

Рябова З. В. Менеджмент знань в управлінні розвитком проєктно-орієнтованого закладу освіти. *Імідж сучасного педагога*. 2019. 5 (188). 25-28. doi: [http://dx.doi.org/10.33272/2522-9729-2019-5\(188\)-25-28](http://dx.doi.org/10.33272/2522-9729-2019-5(188)-25-28)

Blayone T.J.B., vanOostveen R., Barber W. et al. Democratizing digital learning: theorizing the fully online learning community model. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*. 2017. 14. 13. URL: <https://doi.org/10.1186/s41239-017-0051-4>

Gryshova I., Demchuk N., Koshkalda I., Stebliuk N., Volosova N. Strategic Imperatives of Managing the Sustainable Innovative Development of the Market of Educational Services in the Higher Education System. *Sustainability*. 2019. 11. 7253.

Madzik P, Budaj P, Mikulas D, Zimon D. Application of the Kano Model for a Better Understanding of Customer Requirements in Higher Education – A Pilot Study. *Administrative Sciences*. 2019. 9 (1). 11.

Yelnykova H., Yeromenko O. Adaptive technology development algorithm *Plus education*. 2019. 25 (2). 213-220. <doi>10.24250/JPE/2/2019/HY/OY</doi>. URL: <https://uav.ro/jour/index.php/jpe/article/view/1386>

Current state of educational services provision to future masters of educational institution management

Yeromenko Olha²

Ukrainian Engineering and Pedagogical Academy, Kharkiv, Ukraine

The article raises the topical issue of training competitive professionals capable of working under modern market conditions. The transition to market relations changes the education policy and the system of educational services provision. The professional destiny of a future manager and the success rate of an educational institution depend on the quality of providing educational services to graduate students specialised in educational institution management. The purpose of the article is to analyse the results of a survey of graduate students aimed at determining the status of educational services given within the specialty 073 "Management" (specialization "Educational Institution Management") in various higher education institutions of Ukraine. Monitoring the state of the educational services provided to graduate students majoring in educational institution management has been carried out on the basis of general scientific and empirical cognition methods: comprehensive study of quality training of master-course students, observation, survey in the form of questionnaires, analysis of graduate students' responses, analogy. The criteria enabling graduate students to assess the quality of educational services provided by higher education institutions have been defined: the fundamental nature of training; level of knowledge and experience of teaching staff; organization of the educational process; culture and communication level of teachers; reaction of teachers and administration of higher education institution to further demands of graduate students, etc. On the basis of the analysis and generalisation of the processed material, the basic demands of master-course students majoring in educational institution management for increase in the level of educational services have been defined:

² Ph. D. in Pedagogy, Associate Professor, Doctoral Student, Department of Pedagogy, Methods and Management of Education of the Ukrainian Engineering and Pedagogical Academy

decrease in theorising of educational material; practice orientation; increase in the use of interactive teaching methods by teachers; expansion of the list of optional courses; increase in opportunities for individual counselling at a convenient time; involvement of leading specialists, experts, experienced educational institution managers in teaching; improvement of facilities and resources of an institution; increase in the level of additional educational services provision in higher education institutions. According to the results of the study, it has been concluded that it is necessary to establish a flexible system of training master-course students majoring in educational institution management.

Keywords: teacher, graduate student, training, state, educational service, market conditions, quality, supply and demand.

References

- Blayone, T.J.B., vanOostveen, R., & Barber, W. et al. (2017). Democratizing digital learning: theorizing the fully online learning community model. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 14, 13. URL: <https://doi.org/10.1186/s41239-017-0051-4>
- Deineha, I.O. (2018). Specifics of quality assessment of profile services of higher education institutions. *Ekonomika ta upravlinnia pidpriemstvamy*, 22, 74-79. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/22_2018_ukr/14.pdf [in Ukrainian]
- Gryshova, I., Demchuk, N., Koshkald, I., Stebliuk, N., & Volosova, N. (2019). Strategic Imperatives of Managing the Sustainable Innovative Development of the Market of Educational Services in the Higher Education System. *Sustainability*, 11, 7253.
- Klimova, H.P. (2017). Ensuring the quality of higher education as a priority determinant of the formation of an innovative society in Ukraine. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Iurydychna akademiia Ukrainy imeni Yaroslava Mudroho»*, 2 (33), 65-73. [in Ukrainian]
- Kolodiazhna, M., & Polova, V. (2018). Continuous monitoring of the quality of university education as a factor in ensuring the competitiveness of higher education in the market of educational services. *Novyi kolehium*, 3 (12), 48-51. [in Ukrainian]
- Lebid, O.V. (2017). Methodological approaches in forming the readiness of the future head of a secondary school for strategic management in the conditions of master's degree. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelii. Seriya «Pedagogika i psykholohiia». Pedagogichni nauky*, 2 (14), 255-263. [in Ukrainian]
- Madzik, P., Budaj, P., Mikulas, D., & Zimon, D. (2019). Application of the Kano Model for a Better Understanding of Customer Requirements in Higher Education – A Pilot Study. *Administrative Sciences*, 9 (1), 11.
- Morhulets, O.B. (2016). Management of a higher education institution as a market entity. *Efektivna ekonomika*, 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5135> [in Ukrainian]
- On approval of the National Qualifications Framework: *Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine № 1341 of 23.11.2011*. Edition from 06/25/2019, basis 509-2019-n. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF/paran12#n12> [in Ukrainian]
- On Education: *Law of Ukraine № 2145-VIII of 05.09.2017*. Edition from 02.04.2020, basis 540-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> [in Ukrainian]
- Riabova, Z.V. (2019). Knowledge management in the development management of a project-oriented educational institution. *Imidzh suchasnoho pedahoha*, 5 (188), 25-28. DOI: [http://dx.doi.org/10.33272/2522-9729-2019-5\(188\)-25-28](http://dx.doi.org/10.33272/2522-9729-2019-5(188)-25-28) [in Ukrainian]
- Ruchkina, M. (2016). Competence approach in the preparation of masters in school management. *Molod i rynek*, 8 (139), 61-64. [in Ukrainian]
- Yelnikova, H.V. (2001). The concept of directed self-organization in education management. *Pisliadyplomna osvita v Ukraini*, 1, 81-86. [in Ukrainian]
- Yelnykova, H., & Yeromenko, O. (2019). Adaptive technology development algorithm. *Plus education*, 25 (2), 213-220. <doi>10.24250/JPE/2/2019/HY/OY</doi>. URL: <https://uav.ro/jour/index.php/jpe/article/view/1386>
- Zahirniak, D.M. (2018). Higher education services: supply structure and level of competition. *Ekonomika ta pravo*, 1 (49), 105-116. DOI: <https://doi.org/10.15407/econlaw..01.105> [in Ukrainian]

Accepted: June 12, 2020

