

Стейкхолдерський підхід у забезпеченні якості вищої освіти

(к. пед. н., Ганна Піскурська)

У статті обґрунтовано доцільність залучення різних груп стейкхолдерів до процесу забезпечення якості вищої освіти. Проаналізовано походження поняття «стейкхолдер» та наведено класифікації стейкхолдерів за різними критеріями. Висвітлено різницю у сприйнятті та розумінні поняття «якість освіти» різними групами стейкхолдерів та наведено приклади залучення зовнішніх і внутрішніх зацікавлених сторін до системи забезпечення якості вищої освіти закордоном.

Ключові слова: *стейкхолдер; якість; забезпечення якості вищої освіти; зовнішні і внутрішні стейкхолдери; ЗВО.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Забезпечення якості вищої освіти – це складний багатоаспектний процес, в якому взаємопов'язані всі наукові пошуки щодо створення систем забезпечення якості вищої освіти, що має важливе значення для інноваційного розвитку українського суспільства.

Інноваційні процеси у сфері вищої освіти обумовлюють застосування в ній методів і прийомів менеджменту, що визначають відносини з різноманітними зацікавленими сторонами. Тому перспективним є використання теорії стейкхолдерів, а саме напрямку в менеджменті, що пояснює стратегію системи освіти з точки зору врахування інтересів зацікавлених сторін. Актуальність даної теми особливо зростає в умовах реформування системи освіти в Україні, у зв'язку з необхідністю вести конкурентоспроможну політику на ринку освітніх послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання впливу та зв'язків зі стейкхолдерами щодо стратегічного розвитку організації розкрито в наукових працях Б. Агле (B. Agle), С. Берман (S. Berman), Дж. Ботрайт (J. Boatright), Р. Ватсон (R. Watson), А. Вікс (A. Wicks), Т. Доналсон (T. Donalson), В. Еван (W. Evan), Р. Мітчел (R. Mitchel), А. Сведсен (A. Svedsen), Е. Фриман (E. Freeman), Р. Філіпс (R. Philips) та ін. Проблеми визначення ролі

стейкхолдерів та ступінь їхньої залученості до процесу забезпечення якості вищої освіти присвячені дослідження зарубіжних авторів: Л. Гарві (L. Harvey), Д. Грін (D. Green), П. Сантьяго (P. Santiago), Л. Шиндлер (L. Schindler) та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри численні закордонні дослідження з питань якості освіти, проблема визначення ролі стейкхолдерів у процесі забезпечення якості вищої освіти та ступінь їхньої залученості не є достатньо вивченим, особливо у вітчизняному науковому просторі, що й обумовлює **актуальність** статті.

Мета роботи полягає у визначенні поняття та ролі стейкхолдерів у забезпеченні якості вищої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вперше поняття «зацікавленість сторін» було застосовано в 1963 році Р. Стюартом, Н. Адленом і М. Дошером у своїй доповіді, де вони стали використовувати старий шотландський термін «стейкхолдер» в значенні «законний претендент на щонебудь, що має цінність» [1]. Далі теорію стейкхолдерів розробив і відобразив в своїй монографії «Стратегічний менеджмент: стейкхолдерських підхід» (1984) професор ділового адміністрування Університету Вірджинії Е. Фримен. Поняття «стейкхолдер» від англ. «Stakeholder» в першоджерелах трактується як особа або компанія, яка інвестувала в бізнес і володіє його частиною. Словник сучасної англійської мови до стейкхолдерів відносить тих, хто зацікавлений в успіху плану або проекту, системи або організації, наприклад, працівник в компанії або батько дитини в школі [11, с. 1391]. Як видно з наведених визначень, велику роль в трактуваннях поняття «стейкхолдер» займають позиції зацікавленості (вигоди) представників як зовнішнього, так і внутрішнього середовища.

У вітчизняній практиці поняття «стейкхолдер» також стало звичним в управлінській практиці, активне вживання даної дефініції пов'язано з трансформацією економічних відносин на рубежі 90-х років і формуванням корпоративного менеджменту. В даний час не сформувалося єдиної думки на предмет змісту даної наукової дефініції, розглянемо деякі з них.

Так Е. Єкшикеєв визначає стейкхолдерів як будь-яку групу або індивіда, які можуть впливати на діяльність організації [2].

У свою чергу М. Петров вказує в своєму визначенні на наявність не тільки прямого, а й зворотного зв'язку: стейкхолдери – це спільність або індивід, які здатні цілеспрямовано впливати на результати діяльності підприємства, як в короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі, або самі піддаватися впливу з боку підприємства [3, с. 53].

У наукових працях зустрічаються і синонімічні поняття «причетна сторона», «зацікавлена сторона», «група впливу», «коаліція впливу», «учасники коаліції», «зацікавлена група», «цільова аудиторія», «група інтересів».

Кожен, хто бере участь у роботі або має можливість впливати на діяльність і досягнення ЗНО, є стейкхолдером, а тому безпосередньо або опосередковано залучений до системи забезпечення якості вищої освіти. Згідно з визначенням Е. Фримена, стейкхолдери можуть бути внутрішніми: керівництво ЗВО, викладачі, дослідники, адміністратори та студенти. Вони також можуть бути зовнішніми: агенції із забезпечення якості та інші зовнішні агенції, роботодавці, представники промисловості, уряд, випускники, органи місцевого самоврядування, майбутні студенти і батьки, широка громадськість і ЗМІ [14].

Процес управління освітньою організацією на основі концепції стейкхолдерів, передбачає реалізацію таких управлінських функцій: планування, організацію, мотивацію, координацію і контроль ресурсів, які використовують для роботи зі стратегіями стейкхолдерів.

Інші зарубіжні автори поділяють стейкхолдерів на чотири ключові категорії, що мають вирішальне значення для визначення якості [15, с. 126–136], а саме:

- 1) постачальники (наприклад, органи фінансування та громада, платники податків);
- 2) користувачі продуктів (наприклад, студенти);
- 3) користувачі результатів (наприклад, роботодавці);

4) співробітники сектора (наприклад, науково-педагогічні працівники та адміністратори).

За результатами аналізу розподілу попиту та пропозиції, К. Уатті [17, с. 213-221] виділяє чотири ключові групи з боку пропозиції вищої освіти: уряд, установи із забезпечення якості, вищі навчальні заклади та науково-педагогічні працівники. З боку попиту вищої освіти, автор виділяє такі групи: студенти, роботодавці, батьки і суспільство в цілому [12].

У вітчизняних реаліях В. Саввіна та В. Стрекаловський виділяють дві групи стейкхолдерів щодо зовнішнього і внутрішнього середовища освітньої організації. До зовнішніх стейкхолдерів вони відносять:

- державу (нормативно-правове регулювання, розподіл бюджетних місць);
- органи влади та самоврядування регіону;
- роботодавців;
- абітурієнтів та їх батьків;
- освітні організації;
- громадські організації, зацікавлені у соціальному партнерстві.

До внутрішніх стейкхолдерів належать:

- студенти та їх батьки;
- науково-педагогічні працівники;
- адміністративно-управлінський апарат освітньої організації [4, с. 88].

Стейкхолдерський підхід до якості вищої освіти передбачає визначення, хто із зацікавлених сторін і якою мірою відповідає за забезпечення якості освітніх послуг. Питання визначення ролі стейкхолдерів у процесах із забезпечення якості вищої освіти є доволі складним, оскільки різні групи стейкхолдерів мають різне сприйняття поняття «якість».

Так, відмінності у сприйнятті стейкхолдерами поняття «якість» лежать в основі непорозумінь і конфліктів між різними суб'єктами забезпечення якості. Питання, чи повинні всі групи стейкхолдерів активно займатися процесом забезпечення якості і на яких етапах, досі є дискусійним [14, с. 262].

Різниця у сприйнятті якості вищої освіти з позицій різних стейкхолдерів наочно представлена Д. Гріном (рис. 1) [6].



Рис. 1. Сприйняття поняття «якість» різними групами стейкхолдерів

Так, кожна група стейкхолдерів має свою точку зору на визначення якості. Наприклад, студенти можуть асоціювати якість з освітньою програмою, за якою вони навчаються, із навчальним процесом, спільним студентським досвідом або із наявністю структур підтримки студентів у ЗВО. І навпаки, роботодавці, як правило, більше стурбовані якістю з точки зору кінцевого продукту, тобто кваліфікацією випускників. Викладачі, з іншого боку, можуть більше турбуватися про освітні стандарти та досконалість викладання навчальних дисциплін [7].

Тому для того, щоб визначити якість і спробувати встановити культуру забезпечення якості у вищій освіті, всі зацікавлені сторони повинні бути залучені до обговорення з метою врахування всіх потреб [13]. Також закордонні автори [12] відзначають, що з точки зору підзвітності, було б важливо залучити зацікавлені сторони як до розробки, так і до проекту впровадження системи забезпечення якості.

Наведемо приклади, яким чином реалізуються ролі окремих груп стейкхолдерів у процесі забезпечення якості освіти у закордонній практиці.

1. Держава як стейкхолдер забезпечення якості.

У Європі системи забезпечення якості освіти (EQA) зазвичай створюються і фінансуються урядом за участю ЗВО та інших зацікавлених сторін, таких як студенти, представники промисловості або роботодавці. Найдавніша традиція акредитації, однак, походить від Сполучених Штатів, де акредитація проводиться на основі інституційних оглядів добровільними об'єднаннями, а не державними органами. Ці установи не є державними, але уряди покладаються на акредитацію, проведену цими добровільними асоціаціями, для встановлення права на отримання різних форм державного фінансування [16].

Державні органи часто відіграють важливу роль у забезпеченні якості вищої освіти. У США, наприклад, дві установи здійснюють визнання акредитаційних агенцій, а саме Міністерство освіти США та Рада Акредитації вищої освіти [5, с. 63]. Аналогічно, в Японії незалежні органи оцінки також повинні бути визнаними Міністерством освіти, культури, спорту, науки і техніки [8; 9].

2. Студенти як зацікавлені сторони в забезпеченні якості вищої освіти.

У Європі студенти є дуже важливими стейкхолдерами як у розробці, так і в процесі впровадження систем забезпечення якості. Найкращим прикладом є вирішальна роль Європейського Студентського Союзу у створенні та подальших переглядах Стандартів та керівних принципів забезпечення якості в ЄПВО. Думка студентів важлива як для внутрішнього, так і для зовнішнього забезпечення якості. У багатьох країнах Європи однією з головних вимог до системи забезпечення внутрішньої якості є залученість студентів до роботи зовнішніх груп оцінювання або експертних груп.

У Великобританії студенти беруть участь у процесі забезпечення якості на національному рівні. Кожного року проводиться загальнонаціональне опитування студентів, на основі якого вимірюється рівень задоволеності якістю освітніх програм та інституцій [10, с. 36].

3. Роботодавці як зацікавлені сторони в забезпеченні якості вищої освіти

Що стосується залучення роботодавців до процесів забезпечення якості, можна констатувати, що роботодавці та представники промисловості,

безумовно, зацікавлені в підвищенні якості вищої освіти, оскільки вона впливає на якість випускників, які є їхніми майбутніми працівниками. Проте з точки зору формального залучення цієї групи стейкхолдерів до процесу забезпечення якості, реальність є складною. В деяких країнах, де вища освіта тісно пов'язана з промисловістю або регіональним розвитком (наприклад, деякі країни Північної Європи), представники промисловості та роботодавці беруть активну участь у цьому процесі. У деяких інших випадках зв'язки між ЗНО, державою та промисловістю є слабкими та неефективно скоординованими.

Дослідження, проведене Асоціацією Американських Коледжів і Університетів у 2015 році, виявило, як роботодавці сприймають якість вищої освіти. Результати чітко ілюструють відхилення у розумінні зацікавленими сторонами якості освіти. Наприклад, 66% опитаних студентів вважали, що коледж підготував їх добре в області застосування критичного / аналітичного мислення, але з цим погоджуються лише 26% роботодавців. Насправді, за даними опитаних роботодавців, випускники університетів були найменш підготовлені, всупереч їхній власній оцінці та сприйняттю, у таких сферах: критичне / аналітичне мислення, робота в команді та письмове спілкування [10, с. 37].

Висновки за результатами дослідження. В умовах інтенсивного розвитку і реформування системи освіти України, ефективність освітньої організації залежить від грамотно вибудованої взаємодії з зовнішніми і внутрішніми стейкхолдерами, оскільки зовнішнє середовище є джерелом ресурсів для організації і формує соціальне замовлення, а внутрішнє середовище є ресурсним потенціалом організації [4]. Розуміння очікувань, інтересів і потреб різних груп стейкхолдерів – це обов'язкова умова стійкого розвитку будь-якого ЗВО в сучасних умовах.

Список використаної літератури

1. Булатов, А. Эдвард Фриман. Люди. / А. Булатов. – Електронний ресурс : http://www.peoples.ru/science/philosophy/r_edward_freeman/

2. Екшикеев, Т. Стейкхолдеры рынка образовательных услуг // Сибирский торгово-экономический журнал. - № 9. - 2009. - Электронный ресурс : <http://cyberleninka.ru/article/n/steypkholdery-rynka-obrazovatelnyh-uslug>
3. Петров, М. Теория заинтересованных сторон: пути практического применения // Вестник СПбГУ. – Сер. 8. – Вып. 2 (№ 16). – 2004. – С. 51–68.
4. Саввинов, В., Стрекаловский, В. Учет интересов стейкхолдеров в управлении развитием образования // Вестник международных организаций. - № 1(40). – 2013. – С. 87–99.
5. Eaton, J. S. Accreditation and Recognition of Qualifications in Higher Education: The United States. In Quality and Recognition in Higher Education. – 2004. – Электронный ресурс : <http://www.oecd-ilibrary.org/content/chapter/9789264015104-6-en>
6. Green, D. What Is Quality in Higher Education? – Taylor & Francis: Bristol. – 2004. – Электронный ресурс : <https://eric.ed.gov/?id=ED415723>
7. Harvey, L., Knight, P. Transforming higher education. Society for Research into Higher Education. – 1996
8. Kimura, T., Ohmori, F., Yonezawa, A. Quality Assurance and Recognition of Qualifications in Higher Education: Japan. In Quality and Recognition in Higher Education – 2004. – Электронный ресурс : <http://www.oecdilibrary.org/content/chapter/9789264015104-9-en>
9. Kis, V. Quality Assurance in Tertiary Education: Current Practices in OECD Countries and a Literature Review on Potential Effects. Tertiary Review OECD: Paris. – 2005. – Электронный ресурс : <https://www.oecd.org/education/skills-beyondschool/38006910.pdf>
10. Matei, L., Iwinska, J. Quality Assurance in Higher Education A Practical Handbook Central European University Yehuda Elkana Center for Higher Education Budapest, Hungary 2016. – 80 p.
11. Rundell, M. Macmillan English Dictionary for Advanced Learners. — Palgrave Macmillan, 2008. — 1692 p.

12. Santiago, P. Tertiary Education for the Knowledge Society, Volume 1. Special Features: Governance, Funding, Quality. Chapter 5: Assuring and Improving Quality. – Paris: OECD. – 2008.

13. Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., Crawford, L. Definitionsof quality in higher education: A synthesis of the literature. Higher Learning Research Communications, Volume 5, Issue 3, 3-13. – 2015. – Электронный ресурс : <http://dx.doi.org/10.18870/hlrc.v5i3.244>

14. Sencila, V. Lithuanian experience in Internal Quality Assurance. Presentation presented at the EURASHE Seminar, Bucharest, Romania. – 2013. – Электронный ресурс : http://www.eurashe.eu/library/quality-he/EURASHE_Sem_QA_131024-25_pres_SENCILA.pdf

15. Srikanthan, G., Dalrymple, J. Developing alternative perspectives for quality in higher education. International Journal of Educational Management. - 17(3). 2003. – Электронный ресурс : <https://doi.org/10.1108/09513540310467804>

16. Van Damme, D. Internal Quality Assurance in Universities: Academic Self-Regulation in a Context of Increasing Accountability in Higher Education. Presentation at the JAQAHE Conference – Tokyo. – 2011. – Электронный ресурс : <http://www.slideshare.net/dvndamme/internal-quality-assurance-inuniversities>

17. Watty, K. “When will Academics Learn about Quality?” Quality in Higher Education, 9:3. – 2003. – Электронный ресурс : <http://dx.doi.org/10.1080/1353832032000151085>

H. Piskurska, PhD (Pedagogy)

Donetsk National Technical University

Stakeholder Approach in Higher Education Quality Assurance

In the context of reforming the education system in Ukraine, the application of the stakeholder theory is rather promising due to the need to pursue a competitive policy in the market of educational services. The stakeholder approach is a direction in management that explains the strategy of the education system in terms of interests of stakeholders. The purpose of the article is to define the notion and role of stakeholders in higher education quality assurance. The article focuses on the origin

of the stakeholder concept and provides classification of stakeholders according to different criteria: supply and demand, external and internal environment. The group of external stakeholders includes state (legal regulation, distribution of budget places), local authorities, employers, entrants and their parents, educational establishments, public organizations interested in social partnership. Internal stakeholders are students and their parents, teachers and researchers, administrative and management staff of educational establishments. The difference in perception and understanding of the “quality of education” concept by different groups of stakeholders is highlighted. It is noted that differences in the stakeholders’ perception of the “quality” concept are the basis of misunderstandings and conflicts between different subjects of quality assurance process. The examples of involving the state, students and employers in the process of higher education quality assurance in foreign countries are given. It is concluded that the effectiveness of educational establishments depends on competently constructed interaction with external and internal stakeholders, since the external environment is the source of resources for organization and it forms a social demand, and the internal environment is the resource potential of the organization. Understanding the expectations, interests, and needs of different stakeholder groups is a prerequisite for the sustainable development of any higher educational establishment in modern conditions.

Key words: *stakeholder; quality; higher education quality assurance; external and internal stakeholders; higher educational establishments.*