

УДК 378

DOI <https://doi.org/10.32840/1992-5786.2023.86.42>

А. В. Рибчук

доктор економічних наук,
професор кафедри математики та економіки
Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

І. Є. Журба

доктор економічних наук,
професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Хмельницького національного університету

О. А. Сивик

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри німецької та французької мов і методики їх навчання
Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

Г. М. Мельник

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри технологічної та професійної освіти
Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ – ДОМІНУЮЧИЙ ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

У статті досліджено процес забезпечення якості освітніх послуг – провідного фактору конкурентоспроможності освітніх установ. Проаналізовано конкурентоспроможність освітньої послуги як певної, відносно інтегральної характеристики, що відображає її відмінність від послуги-конкурента та, відповідно, визначальну її привабливість. Установлено, що відсутність збалансованості попиту та пропозиції на ринку освітніх послуг загострює проблему оцінки їх якості та конкурентоспроможності, і зумовлює розробку маркетингових та ринкових інструментів управління попитом та пропозицією у сфері надання освітньої послуги. Зазначено, що ринкова ситуація вносить свої корективи у цільову спрямованість процесу надання освітніх послуг, еволюціонуючи від орієнтації на підготовку розвинених особистостей до сфери послуг, що враховує всебічні інтереси споживачів освітніх послуг. При цьому конкуренція на ринку послуг сфери освіти покликана стати тим важелем, який здатний підштовхнути освіту до принципово нового витку розвитку.

Виокремлено основні ознаки освітньої послуги: по-перше, нерозривність створення та споживання послуги; по-друге, неоднорідність чи мінливість якості; по-третє, нездатність послуг до зберігання та відсутність кількісних характеристик послуг, по-четверте, опосередкований вимір їхньої якості, по-п'яте, відсутність гарантій, багаторазовість використання, складність та неможливість оцінки очікуваного особистого ефекту від послуги споживачем.

Підкреслено, що під якістю освіти доцільно розуміти ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу освіти від освітніх установ, що надаються, або ступінь досягнення поставлених в освіті цілей і завдань. Якість – це найважливіша планка у стратегії закладу освіти. Підтверджено, що одним із напрямів, реалізація якого дозволяє освітнім послугам бути конкурентоспроможними, є застосування принципів загального управління якістю та впровадження систем менеджменту якості освітньої діяльності.

Ключові слова: *якість, освітня послуга, ринок освітніх послуг, конкурентоспроможність.*

Постановка проблеми. В умовах зростаючої конкуренції на ринку освітніх послуг виникає необхідність встановлення та підтримки постійного контакту з цільовою аудиторією, для обміну інформацією між освітнім закладом та споживачами послуг. Водночас суспільство, надаючи інформацію про власні потреби коригує та трансформує характеристики освітніх послуг. Результатом такого взаємовпливу є формування прерогативних характеристик, що визначають споживчу цінність освітніх послуг.

Останнім часом на ринку освітніх послуг позиція стрімко зростає, іноді перевищуючи попит. В умовах конкурентного освітнього ринку заклади освіти намагаються охопити весь спектр послуг та зайняти своє місце у освітньому просторі [1-7]. У зв'язку з цим, освітнім закладам необхідно постійно проводити оцінку рівня конкурентоспроможності та на її основі розробляти стратегії підвищення конкурентоспроможності, а це вимагає проведення закладами освіти постійного моні-

торингу зовнішнього середовища у частині отримання якісних освітніх послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питаннями впливу якості освітніх послуг на конкурентоспроможність освітніх установ займаються відомі зарубіжні вчені, зокрема: М. Азефі, Н. Бабовал, Р. Ваті, М. Джос, К. Занді, А. Рамірез, Е. Сурадіната, С. Шейн.

Українські дослідники також досліджують сучасні проблеми ринку освітніх послуг – Л. Безтелесна, А. Бідюк, Л. Галько, К. Кравченко, І. Либак, Є. Ніколаєв, Л. Прус, П. Сікорський, О. Тимошенко, А. Шварок, А. Шевченко та ін. Однак на сьогодні ще залишилися окремі аспекти, які потребують подальшого дослідження та розкриття.

Як правило, у більшості публікацій розглядаються проблеми підвищення якості освітніх послуг і не враховується важливий напрям модернізації освіти в контексті неоліберальних тенденцій, а саме – активна комерціалізація освітньої діяльності. Тому основною проблемою сучасних педагогічних та й економічних досліджень постає необхідність проаналізувати взаємозв'язок між якістю надання освітніх послуг, їхньою комерціалізацією та конкурентоспроможністю освітнього закладу.

Метою статті є дослідження шляхів зростання якості освітніх послуг в контексті забезпечення конкурентоспроможності закладів освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження.

У XXI столітті якість освіти стає провідною проблематикою освітньої політики країн світу та є однією з важливих характеристик, що визначають конкурентоспроможність закладів освіти. Зростають темпи оновлення знань, у зв'язку з чим освіта стає стратегічним ресурсом сталого економічного зростання будь-якої держави. Відбулися зміни умов, за рахунок яких домінуючою стала ідеологія та філософія управління розвитком, а інноваційна організація діяльності – її провідним фактором. Формування інноваційної моделі розвитку та інноваційної економіки, що спирається на неї, вимагає переосмислення процесів освіти і підготовки кадрів – переходу від моделі «відтворення» до парадигми «розвитку» [5, с. 119].

Успіху у цьому напрямку домагаються країни, які максимально сконцентрувалися на реалізації своїх конкурентних переваг. Нині здійснюється реформування освіти в Україні, що має вплинути і на ринок освітніх послуг та їхню якість. Світовий досвід показує, що набагато простіше розробляти реформи, аніж їх реалізовувати. Основними факторами, що ускладнюють цей процес є нестача фінансування та відсутністю механізмів запуску реформ у дію. Додаткові фінансові ресурси та реальні механізми реформування з'являються лише у разі реалізації

великомасштабних соціально-економічних перетворень [14, с. 35].

Сучасна дійсність викликає необхідність заміни формули «освіта на все життя» формулою «освіта через все життя». Об'єктивна необхідність безперервної освіти та адекватного її управління виходить із суперечності між лавиноподібним зростанням обсягу необхідних людських знань та вмінь, з одного боку, та обмеженими можливостями оволодіння ними – з іншого. Тобто, постає проблема створення адаптивного освітнього середовища та відповідної системи управління, глобальною метою яких є забезпечення умов та допомоги отримувачу знань відповідно до його природних здібностей та з урахуванням його потреб, інтересів у навчанні. У зв'язку з цим, для керівників освітніх установ та організаторів освіти особливу значущість набуває проблема управління якістю освіти [1, с. 146].

Сфера освіти на сьогодні є частиною не тільки соціального, духовного, але й економічного та політичного життя. Послуги, що надаються освітніми установами, є важливим елементом сфери послуг загалом. Сучасні освітні послуги є відкритими для інформаційного, кадрового обміну, сприяючи співпраці різних інституцій та сфер. При цьому таким послугам відводиться провідна роль – особливого центру суспільного життя та уваги, що дозволяє розглядати їх як найважливіший елемент забезпечення національної безпеки, стратегічного розвитку. Ринкова ситуація вносить свої корективи у цільову спрямованість процесу надання освітніх послуг, еволюціонуючи від орієнтації на підготовку розвинених особистостей до сфери послуг, що враховує всебічні інтереси споживачів освітніх послуг [8, с. 80]. Тому конкуренція на ринку послуг сфери освіти покликана стати тим важелем, який здатний підштовхнути освіту до принципово нового витку розвитку.

Одним із ключових понять, що відображає соціальний та економічний аспект сфери освіти в сучасних умовах, є поняття освітньої послуги. Враховуючи цей аспект, освітню послугу можна визначити як вид діяльності, спрямований на задоволення очікуваних та неочікуваних освітніх потреб конкретних споживачів. Такий підхід до розуміння сутності освітньої послуги є природним, оскільки сам термін з'явився у зв'язку з розвитком ринкових відносин у сфері освіти. Однак сутність освітньої послуги відображає її соціально-педагогічний зміст, під яким розуміється освітня програма, що реалізується в конкретних умовах освітнього процесу, та спрямована на формування певних особистісних чи професійних якостей, що має соціальну значимість і має економічний потенціал. З цього визначення випливають основні складові освітньої послуги: освітня програма та її ресурсне забезпечення [6, с. 53].

Виокремлюють такі основні ознаки освітньої послуги: невловимість, невіддільність від джерела, нерозривність створення та споживання послуги; неоднорідність чи мінливість якості; нездатність послуг до зберігання, взаємозамінність послуг товарами, відсутність кількісних характеристик послуг, опосередкований вимір їх якості, неможливість транспортування, відсутність гарантій, цілісність, багаторазовість використання, складність, неможливість оцінки очікуваного особистого ефекту від послуги споживачем.

Відсутність збалансованості попиту та пропозиції на ринку освітніх послуг загострює проблему оцінки їх якості та конкурентоспроможності, розробки маркетингових та ринкових інструментів управління попитом та пропозицією у сфері освіти, що неминує приводить до проблеми вимірювання її конкурентоспроможності. Вважається, що основою конкурентоспроможності освітньої послуги є її якість. Співвідношення якості та конкурентоспроможності освітніх послуг розглядається по-різному. Їхнє протиставлення, яке здійснюється деякими авторами, не відповідає перспективам розвитку ринку освітніх послуг, оскільки «всупереч поширеним думкам думкам-міфам, раціонально впорядкований ринок не тільки не відкидає якість, але навпаки, стимулює створення учасниками ринку освітніх послуг систем менеджменту якості освіти, забезпечує гарантії якості освіти, насамперед – як їх конкурентних переваг» [2, с. 117].

Зазвичай під конкурентоспроможністю послуги розуміють певну відносну інтегральну характеристику, що відображає її відмінність від послуги-конкурента та, відповідно, визначальну її привабливість. Оскільки у ринковій моделі освітній заклад постає як виробник змішаного блага, те й підходи до поняття «конкурентоспроможність освітньої послуги» аналогічні тим, які використовуються щодо конкурентоспроможності товарів, послуг, що функціонують у сфері матеріального виробництва. Відмінності полягають у специфіці факторів, що визначають конкурентоспроможність освітньої послуги, яка визначається тими властивостями, які становлять істотний інтерес для споживача. Отже, конкурентоспроможність освітніх послуг може розглядатися лише як оперативний чинник конкурентоспроможності закладу освіти загалом.

Для кожної освітньої установи показники якості освіти у вузькому розумінні завжди специфічні та відповідають тій моделі випускника, яку визначають цілі, завдання, зміст освіти у даній установі, її кадровий потенціал, науково-методичне забезпечення та умови освіти. Тим не менше, існують показники якості освіти у вузькому сенсі, які визначають якість результатів на рівні державних стандартів та державних замовлень, тому вони можуть бути загальними для усіх освітніх закладів [3, с. 95]:

- рівень сформованості загально-навчальних умінь та навичок;
 - рівень володіння творчою діяльністю;
 - рівень вихованості;
 - рівень розвитку особистості у психічному, соціальному, біологічних аспектах;
 - рівень життєвої безпеки, соціальної адаптації.
- Показники якості освіти, які універсальні усім освітнім установам [6, с. 55]:
- якість освіти у вузькому значенні;
 - якість управління;
 - цілі, завдання, зміст освіти;
 - кадрове забезпечення, науково-методичне забезпечення;
 - умови освіти (санітарно-гігієнічні, економічні, матеріально-технічні, інформаційні, психологічні, юридичні, соціальні, побутові, естетичні, просторові, темпоритмічні тощо);
 - якість реалізації освітнього процесу;
 - якість відповідності державним освітнім стандартам;
 - якість відповідності запитам споживачів освітніх послуг;
 - імідж освітнього закладу, що гарантує високу якість освіти.

З певною часткою спрощення можна сказати, що якість є відповідність деяким заданим стандартам, а управління якістю – процес приведення системи до стандарту. Якість послуги визначається п'ятьма факторами, які представлені в порядку їхньої значущості [6, с. 57]:

- надійність;
- чуйність;
- впевненість;
- співчуття;
- матеріальність.

Під якістю освіти можна розуміти ступінь задоволеності очікувань різних учасників процесу освіти від наданих освітньою установою освітніх послуг або ступінь досягнення поставлених в освіті цілей та завдань. На наш погляд, це поняття є досить загальним визначенням і не дозволяє виділити ті характеристики, якими можна визначити якість освіти. Залишається відкритим питання у дослідженнях щодо залежності якості освіти від особистісних якостей учня/студента, чия діяльність спрямована на отримання якості освіти.

Говорячи про якість освіти, ми орієнтовані на розвиток особистості випускника школи та кількісні та якісні характеристики компонентів педагогічного процесу. Освітній стандарт визначає еталонний рівень, освітній ценз, який має бути досягнутий особистістю при створенні оптимальних педагогічних умов. Основним дискусійним питанням у педагогічній науці є проблема об'єкта оцінювання якості освіти – результат чи процес. Думається, що результат навчання

залежить від якості організації освітнього процесу. Аналіз різних трактувань поняття «якість» дозволив визначити його як багатовимірне та різноманітне поняття, яке необхідно врахувати у системі забезпечення якості освіти. Таким чином, у контексті особистісно-орієнтованої моделі освіти її якість визначається рівнем розвитку особистості; із позицій системного підходу – системою знань; у аспекті діяльнісного підходу – готовністю випускника до виконання певних нових функцій, способів, умінь; у культуроподібній моделі – розвитком творчих здібностей особистості. Незважаючи на те, що різні автори якість освіти розуміють як процес освіти і як її результат, загалом сьогодні в науці та практиці орієнтовані на оцінку якості освіти за її результатом, який у сучасному трактуванні визначений як цільова установка на освоєння випускником компетенцій [10, с. 188].

В останні роки проблема оцінки якості освіти, а також організаційно-управлінські, педагогічні та інші методи її досягнення кардинально трансформувалися, що знаходить відображення у практичній діяльності освітніх організацій різного рівня. Одним із напрямків, реалізація якого дозволила би системі освіти бути конкурентоспроможною, є застосування принципів загального управління якістю та впровадження систем менеджменту якості. Якість освіти в освітніх організаціях різного рівня має відповідати сучасним вимогам у сфері якості, у тому числі й тенденціям дедалі ширшого використання наукомістких технологій та інформаційних ресурсів суспільства, досягнень у галузі комп'ютерних інформаційно-комунікаційних систем, інноваційних підходів до формування та розвитку особистості суб'єкта освіти [9, с. 350].

У зв'язку з усвідомленням важливості якості освіти, кожен освітній заклад покликаний вирішувати наступний комплекс завдань [9, с. 350]:

1) планування на основі аналізу існуючих досягнень, проблем та прогнозу перспективних вимог бажаного рівня якості;

2) забезпечення такого функціонування освітнього закладу, який своєю чергою забезпечує досягнення заданого рівня якості освіти;

3) забезпечення підвищення якості, що означає постійний моніторинг вимог щодо результатів освіти;

4) оцінка рівня якості освіти на основі розроблених та впроваджених в управління методик.

Існуючі численні концепції якості освіти можуть бути згруповані за шістьма напрямками:

– формально-легітимний підхід – ступінь відповідності фактичного результату діяльності закладу освіти запланованому;

– предметно-галузевий підхід – ступінь відповідності стандартам професії, що формулюються групою експертів цієї освітньої установи;

– комерційний чи економічний підхід – ступінь досягнення цілей шляхом зарахування учнів із мінімальними витратами;

– підхід, орієнтований на споживача освітніх послуг, – ступінь задоволення потреб та очікувань учнів;

– підхід, орієнтований ринку праці, – ступінь задоволення вимог роботодавців;

– підхід, орієнтований на розвиток організації, – ступінь виконання завдань та досягнення власних цілей освітнім установою.

Кожен із перелічених вище напрямків відрізняється уявленням про місію освітнього закладу і характеризує соціальні групи, залучені в освітній процес. Сукупність усіх шести трактувань якості освіти дозволяє говорити про результативність діяльності освітнього закладу. Безпосередній обмін результатами освітньої діяльності закладу освіти на величину ресурсів, що забезпечують цю діяльність відбувається завдяки наявності взаємних потреб освітньої організації та соціальних груп, що задовольняються за допомогою цих послуг. Освітній процес має забезпечувати максимальне задоволення потреб органів управління освітою, і учнів/студентів, і ринку праці. Тільки в цьому випадку буде отримано потрібне ресурсне забезпечення [2, с. 117].

Якість освіти – це неоднозначний термін для різних споживачів у системі освіти. Кожен із них по-різному розуміє якість освіти. Батьки учнів/студентів співвідносять якість освіти з розвитком індивідуальності дітей та здобуття ними гідної спеціальності. Якість освіти пов'язана з внутрішньо освітнім кліматом та умовами навчання, для бізнесу та промисловості якість освіти співвідноситься з уміннями, навичками та знаннями випускників. Виходячи з вищесказаного, під якістю освіти доцільно розуміти ступінь задоволення очікувань різних учасників процесу освіти від освітніх установ, що надаються, або ступінь досягнення поставлених в освіті цілей і завдань.

Виходячи з особливостей та вимог споживачів результатів освітньої діяльності, зокрема ЗВО, можна виділити наступні цілі підготовки фахівців із вищою освітою [13, с. 5491]:

1) досліджувана діяльність має полягати у підготовці фахівців у кількості, необхідному задоволення потреб суспільства на трудових ресурсах;

2) система вищої освіти повинна забезпечувати підготовку фахівців належної якості, які володіють знаннями, вміннями та навичками, що відповідають вимогам ринку праці;

3) з метою забезпечення ефективної діяльності кожної освітньої установи та національної системи освіти загалом підготовка фахівців з вищою освітою має здійснюватися з оптимальними витратами.

При визначенні якості освіти як співвідношення мети та результату не можна забувати, що результати освіти обов'язково повинні включати і оцінку того, ціною яких витрат ці результати були досягнуті. Оптимізація функціонування освітньої установи передбачає необхідність виміру та оцінки не тільки результативності здійснюваної діяльності, але й її ефективності. Виникає проблема об'єктивної оцінки основного результату діяльності закладу вищої освіти – якості підготовки випускника [11, с. 171].

Економічне поняття ефективності – це співвідношення між результатами діяльності суб'єкта та використаними для отримання цих результатів матеріальними, трудовими та фінансовими ресурсами. Проблема є відсутність методики оцінки ефективності: не розроблена чітка система, критеріїв якості та неможливо оцінити реальну ринкову вартість спеціаліста на ринку праці. Окрім того, може виявитися так, що випускники будуть працювати не за фахом, і на певних робочих місцях з'являться фахівці з нижчим рівнем кваліфікації, а ресурси, витрачені на їхню підготовку, виявляться марними.

До розробки системи управління якістю освіти у закладах вищої освіти потрібно підходити з тієї точки зору, що вона принесе вигоду, що перевищить витрати на неї. Ефективним може бути лише управління, засноване на моніторингу, поточних, кінцевих та обов'язково віддалених результатах освіти. Контроль якості – це перевірка відповідності показників якості встановленим вимогам, що дозволяє своєчасно передбачити неприпустиме зниження якості та вжити відповідних заходів [12, с. 23].

Необхідно розрізняти національну систему контролю та управління якістю на рівні закладу освіти. Останнє означає систему саморегулювання, організовану самим освітнім закладом. У разі автономності ЗВО доводиться розвивати адекватну систему внутрішнього моніторингу якості освіти. Така система фокусується у якості освітнього процесу з результатів підготовки студентів, тобто якості освіти випускників [2, с. 93]. Мета зовнішнього моніторингу якості освіти повинна полягати у визначенні того, наскільки внутрішня оцінка якості послуг, що надаються закладом вищої освіти, відповідає реальним соціально-економічним потребам. Інакше кажучи, зовнішній моніторинг якості освіти має контролювати механізм та результати внутрішньої оцінки її якості.

Автономія університету та тісно пов'язане з нею внутрішнє управління повинні розумітися як обов'язкова передумова високого рівня навчання та наукових досліджень. Однак, незважаючи на автономію, університети зазнають впливу та тиску з боку структур, від яких залежать фінансово, що, зрештою, може негативно позначитися на якості освітнього процесу, покликаною орієнтуватися

ще й на сучасні вимоги ринку праці. Говорячи про управління якістю всередині ЗВО, необхідно відзначити відсутність, на сьогоднішній день, цілісного соціально-економічного підходу, єдиної методики, що ув'язує економічні та соціальні результати функціонування системи освіти з факторами, що їх визначають.

Висновки і пропозиції. Таким чином, основною характеристикою конкурентоспроможності освітнього закладу є якість пропонованих освітніх послуг. У зв'язку із зміною ринку освітніх послуг виникає необхідність зміни стратегічних напрямів розвитку установ освіти та формування нової стратегії конкурентної боротьби, основу якої – підвищення якості освітніх послуг в контексті глобальних неоліберальних тенденцій. При розгляді якості освіти вирішальне значення завжди залишається за споживачем. Якість має бути найважливішою планкою у стратегії освітнього закладу та досягатися відповідно до процесу довгострокового планування, в якому враховуються слабкі та сильні сторони освітньої установи, наявність виняткових переваг, а також можливості та загрози зовнішнього середовища.

Список використаної літератури:

1. Безтелесна Л. І., Либак І. А. Суть та чинники впливу на конкурентоспроможність вищих навчальних закладів. *Економіка та суспільство*. 2017. Випуск 9. С. 145–151.
2. Бідюк А. Конкурентоспроможність вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2016. № 6. С. 115–123.
3. Галько Л. Р. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах. *Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації*. Тернопіль, 2015. С. 91–92.
4. Ніколаєв Є., Длугопольський О. Реформа вищої освіти України: реалізація профільного закону в 2014–2016 рр. Київ, 2016. 23 с.
5. Прус Л. Теоретичні засади управління конкурентоспроможністю вищих навчальних закладів. *Вісник Тернопільського державного економічного університету*. 2006. № 2. С. 114–123.
6. Сікорський П. Зовнішні чинники і їх вплив на якість вищої освіти в Україні. *Вища освіта в Україні*. 2016. № 4. С. 51–57.
7. Тимошенко О. В. Підвищення конкурентоспроможності вищих навчальних закладів культури і мистецтв України. *Економіка і менеджмент культури*. 2014. № 1. С. 27–31.
8. Шевченко А. В., Шворак А. С. Напрями підвищення конкурентоспроможності навчального закладу. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2015. № 6 (169). С. 78–82.

9. Arefi M., Heidari M., K. Zandi K. «Application of Kano Model in Higher Education Quality Improvement: Study Master's Degree Program of Educational Psychology in State Universities of Tehran», *World Applied Sciences Journal*, Vol. 17, No. 3, 2012. P. 347–353.
10. Babował N. Rynek usług edukacyjnych w szkolnictwie wyższym w warunkach integracji europejskiej / W poszukiwaniu uniwersytetu idealnego. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego Wydanie I, Krakow, 2016. C. 184–191.
11. Jos M., Schijns C. Measuring service quality at an online university: using PLS-SEM with archival data *Tertiary Education and Management*. 2021. Volume 27, p. 161–185.
12. Ramírez A. Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educação & Formação*, 2021. Vol. 6, no. 3, Universidade Estadual do Ceará. p. 1–14.
13. Wati R., Suradinata E. The Impact of Organizational Culture on the Quality of Educational Services in Public Senior High Schools in West Java Province. *Journal of Positive School Psychology*. 2022. Vol. 6, No. 2, p. 5487–5497.
14. Wei Zhao, Guangrui Wen Quality Evaluation of the Educational Services for International Students during the COVID-19. The Case of Universities in Shaanxi China. 2022. Vol. 12. No. S1, p. 30–44. Special Issue: International Students in China: Teaching, Learning, and Management in the COVID-19 Pandemic.

Rybchuk A., Zhurba I., Sivyk O., Melnyk H. Quality of educational services as the dominant factor of competitiveness of educational institutions

The article examines the process of ensuring the quality of educational services – a leading factor in the competitiveness of educational institutions. The competitiveness of an educational service is analyzed as a certain, relatively integral characteristic that reflects its difference from a competing service and, accordingly, determines its attractiveness. It was established that the lack of balance of supply and demand in the market of educational services exacerbates the problem of assessing their quality and competitiveness, and leads to the development of marketing tools for managing supply and demand in the field of providing educational services. It is noted that the market situation makes adjustments to the target orientation of the process of providing educational services, evolving from an orientation on the training of developed personalities to a service sphere that takes into account the comprehensive interests of consumers of educational services. At the same time, competition in the market of educational services is intended to become the lever capable of pushing education to a fundamentally new development cycle. The main characteristics of an educational service are highlighted: first, the inseparability of service creation and consumption; secondly, heterogeneity or variability of quality; thirdly, the inability of services to be stored and the lack of quantitative characteristics of services, fourthly, the indirect measurement of their quality, fifthly, the lack of guarantees, multiple uses, the complexity and impossibility of assessing the expected personal effect of the service by the consumer. It is emphasized that the quality of education should be understood as the degree of satisfaction of the expectations of various participants in the educational process from the provided educational institutions, or the degree of achievement of the goals and objectives set in education. It has been confirmed that one of the directions, the implementation of which allows educational services to be competitive, is the application of the principles of general quality management and the implementation of quality management systems for educational activities.

Key words: quality, educational service, market of educational services, competitiveness.