

**МАЛАХОВА Жанна Володимирівна** – кандидат наук з фізичного виховання і спорту, доцент кафедри медичної реабілітації Донецького національного медичного університету.

**INFORMATION ABOUT THE AUTHOR**

**OLIYNYK Oleg Nikolaevich** – head of Department of physical education and sport Donbass

state engineering Academy.

**MALAKHOVA Zhanna Vladimirovna** – Candidate of Sciences in Physical Education and Sport, Associate Professor in the Department of medical rehabilitation of Donetsk national medical University.

*Дата надходження рукопису 29. 11. 2017 р.*

*Рецензент – д.п.н. професор М. В. Анісімов*

**УДК 37.014.6:005.6**

**ПОЛЯКОВА Ганна Анатоліївна** – кандидат педагогічних наук, доцент, керівник відділу забезпечення якості освіти та інноваційного розвитку Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця  
e-mail: anna.polyakova@hneu.net

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСВІТЬОГО СЕРЕДОВИЩА ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ**

**Постановка та обґрунтування актуальності проблеми.** Забезпечення якості освіти є пріоритетним напрямом розвитку системи вищої освіти в Україні, що обумовлено її активним реформуванням, входженням до Європейського освітнього простору. У свою чергу, внутрішнє забезпечення якості пов'язане із якістю освітнього середовища. Наявність відповідних умов, впливів, можливостей для якісної підготовки фахівців є основою якісного результату: отримання кваліфікацій, особистісно-професійного розвитку, успішності випускників вишів у соціальній та професійній сфері.

Забезпечення якості у закладі вищої освіти передбачає організацію постійних процедур вимірювання, моніторингу, оцінки його функціонування та розвитку, відповідно до певних стандартів, еталонних або бажаних значень. Тому актуальним є розроблення підходів до вивчення стану умов, процесів, ресурсів, факторів, що впливають на якість освіти у вишому навчальному закладі з урахуванням цивілізаційних змін, трансформацій суспільства, потреб і вимог внутрішніх і зовнішніх стейкхолдерів (держави, ринку праці, закладів освіти, науково-педагогічних працівників, студентів).

Управління якістю потребує всебічної достовірної інформації від суб'єктів освітнього процесу. У зв'язку з цим, важливим завданням закладів вищої освіти (ЗВО) є не тільки використання локальних емпіричних досліджень для розв'язання окремих актуальних питань, а й розроблення

системи соціально-психологічних досліджень як інструменту інформаційного та аналітичного супроводу внутрішнього забезпечення якості.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про увагу до питання якості освітнього середовища вищого навчального закладу у вітчизняній і зарубіжній теорії та практиці. Серед наукових робіт, що розглядають організацію та проведення соціально-психологічних досліджень для визначення його стану, можна виділити наступні аспекти: 1) пошуку методологічного інструментарію для визначення якісних характеристик освітнього середовища, зокрема методу гуманітарної експертизи (Л. Каніщева [5]; психологічного моніторингу освітнього середовища [С. Гура, М. Кіневич [3], використання соціологічних опитувань (І. Дружиніна, Л. Сорокіна [4]); 2) організацію зворотного зв'язку від зацікавлених сторін щодо якості освітнього середовища закладу вищої освіти, зокрема, студентів як основних споживачів освітніх послуг (Л. Алдерман, С. Towerc, С. Баннах [9]); студентів та роботодавців як основи якісної оцінки освітніх програм (О. Белаш, М. Попов, Н. Ряхов [11]; 3) дослідження задоволеності студентів для підвищення якості освітніх послуг вищих навчальних закладів (Н. Василькова [2], І. Тавлуй, В. Дубровін [8]); 4) емпіричні дослідження взаємодії суб'єктів освітнього процесу з освітнім середовищем, зокрема, соціальної комфортності (П.А. Кисляков [6], соціально-психологічної адаптації студентів до умов освітнього середовища (Ю. О. Бахонкова,

В. В. Третяченко) [1].

Дослідження учених та практиків спрямовані на вирішення окремих методологічних, методичних, змістовних питань забезпечення якості освітнього середовища. Разом з тим, представлення системи соціально-психологічних досліджень для визначення якості освітнього середовища закладу вищої освіти вимагає подальших розробок.

**Мета статті** – обґрунтування та висвітлення системи соціально-психологічних досліджень освітнього середовища як інформаційно-аналітичного супроводу забезпечення якості у вищому навчальному закладі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Поняття «якість освітнього середовища закладу вищої освіти» пов'язано із поняттями «якість вищої освіти» та «забезпечення якості».

Характеризуючи традиційні концепції, А. В. Астін виокремлює три точки зору щодо високої досконалості в галузі освіти: як уявлення з позицій репутації, ресурсів та результатів [10]. Загальними характеристиками якості вищої освіти є відповідність освітніх процесів, умов та результатів цільовим пріоритетам стейкхолдерів вищої освіти. «Якість, хоч це і складно визначити, є здебільшого результатом взаємодії між викладачами, студентами та навчальним середовищем закладу. Забезпечення якості повинно гарантувати навчальне середовище, в якому зміст програм, навчальні можливості та ресурсне забезпечення відповідають цій меті» [13, с. 6–7]

За Стандартами і рекомендаціями щодо забезпечення якості в Європейському освітньому просторі вищої освіти (ESG), внутрішнє забезпечення якості у ЗВО здійснюється за наступними напрямками: «Політика щодо забезпечення якості», «Розроблення і затвердження програм», «Студентоцентроване навчання, викладання та оцінювання», «Зарахування, досягнення, визнання та атестація студентів», «Викладацький персонал», «Навчальні ресурси та підтримка студентів», «Інформаційний менеджмент», «Публічна інформація», «Поточний моніторинг і періодичний перегляд програм», «Циклічне зовнішнє забезпечення якості» [13].

Якість освітнього середовища закладу вищої освіти характеризується якістю його складових компонентів, відповідністю освітніх цілей, якістю освітніх результатів, задоволеністю освітніх потреб стейкхолдерів вищої освіти.

При узгодженні понять якості вищої освіти та якості компонентів освітнього середовища простежується взаємозв'язок, а саме: відповідність результатів освітнім цілям узгоджується з ціннісно-орієнтаційним компонентом освітнього середовища; якість освітніх програм – із змістовно-методичним; якість процесів – з організаційно-діяльнісним; якість взаємодії учасників освітнього процесу між собою і середовищем – з соціально-психологічним; якість можливостей та ресурсів – з інформаційно-комунікаційним та просторово-предметним.

**Забезпечення якості** – це «тривалий, безперервний процес оцінювання (оцінки, моніторингу, гарантування, підтримки і поліпшення) якості системи вищої освіти» [14]. Одним із інструментів оцінювання стану якості освітнього середовища є організація та системне отримання зворотного зв'язку від учасників освітнього процесу шляхом проведення соціально-психологічних досліджень.

Побудова системи соціально-психологічних досліджень якості освітнього середовища (ОС) передбачає основні складові: цільову, змістовну, організаційну, результативну, управлінську (рис. 1).

**Перша, цільова складова** полягає у визначенні цілей проведення соціально-психологічних досліджень, пов'язаних із завданнями системи внутрішнього забезпечення якості у закладі вищої освіти, вирішення таких актуальних питань, як: 1) надання достовірної інформації для управління якістю, формування політики якості, постійного поліпшення якості; 2) виявлення факторів та взаємовідносини, що сприяють/заважають підвищенню якості освітньої діяльності закладу вищої освіти та результатів якості освіти; 3) визначення співвідношення очікувань стейкхолдерів і результатів якості освіти у ЗВО. **Друга, змістовна складова** відображає визначення тематики та змісту соціально-психологічних досліджень і будується за наступними концептами: 1) дослідження стану компонентів освітнього середовища та отримання загального уявлення про якість освіти; 2) дослідження факторів впливу на особистісно-професійний розвиток студентів під час підготовки у закладі вищої освіти.

Відповідно до визначених нами компонентів освітнього середовища, зміст соціально-психологічних досліджень, спрямованих на вивчення їх якості з урахуванням Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості у Європейському освітньому просторі [13], полягатиме у наступному.



Рис. 1. Складові системи соціально-психологічних досліджень якості освітнього середовища закладу вищої освіти

Для вивчення якості **ціннісно-орієнтаційного компонента** потрібні такі дослідження, як вивчення ціннісних орієнтацій щодо забезпечення якості, лояльності та прихильності суб'єктів освітнього процесу до навчального закладу, особливостей елементів корпоративної культури.

Уявлення про якість **соціально-психологічного компонента** нададуть дослідження якості контингенту студентів (когнітивної сфери, актуальних навичок, здібностей); якості потенціалу науково-педагогічних працівників; якості спілкування, взаємодії та підтримки внутрішніх стейкхолдерів, що впливають на освітні результати; соціально-психологічного корпоративного клімату, комфортності освітнього середовища.

Одним із ключових аспектів забезпечення якості є розроблення освітніх програм, їх постійне оновлення та реалізація. Тому актуальними є проведення досліджень **змістовно-методичного компонента** освітнього середовища. Вони будуються на основі отримання зворотного зв'язку від зацікавлених сторін (студентів, викладачів, роботодавців) про якість освітніх програм,

змісту навчальних та дослідних завдань, способів навчально-методичного забезпечення, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій навчання, засобів електронного навчання.

Важливим є вивчення **стану інформаційно-комунікаційного компонента**, оскільки організація оперативного та прозорого обігу інформації є функцією інформаційного менеджменту. Цьому сприятимуть дослідження стану інформаційного забезпечення, інформаційно-комунікаційних процесів, зручності інформаційної інфраструктури у закладі вищої освіти.

Отримання зворотного зв'язку від суб'єктів освітнього процесу про якість студентоцентрованого освітнього процесу, якість науково-дослідної, інноваційної, управлінської діяльності дозволить оцінити стан **організаційно-діяльнісного компонента освітнього середовища**.

Значну роль щодо забезпечення якості освіти відіграє такий компонент як **фізичне та віртуальне просторово-предметне оточення**, можливості якого швидко зростають. Це пов'язано із: по-перше, розвитком уваги до поліфункціональних

центрів з особливою організацією простору, обладнання, режиму для передачі (обміну, отримання) досвіду, зокрема освітніх коворкінгів та хабів; по-друге, – розвитком інформаційно-комунікаційних, мережевих, мобільних технологій. Тому соціально-психологічні дослідження дозволять вивчити просторо-предметного компонента на підтримку взаємодії викладачів, студентів, представників ринку праці.

Спираючись на матеріали Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко [7] щодо особливостей розвитку студентів і формування їх як майбутніх фахівців, представимо *другий концепт* соціально-психологічних досліджень, який спрямовано на вивчення умов, факторів впливу на якість поетапного особистісно-професійного становлення та розвитку студентів (табл. 1).

Таблиця 1

Соціально-психологічні дослідження умов поетапного особистісно-професійного становлення та розвитку студентів в освітньому середовищі закладу вищої освіти

Курс	Характеристики етапу	Зміст соціально-психологічних досліджень
1 курс	Адаптація до системи навчання у ЗВО	Дослідження мотивів навчання, очікувань від ЗВО; рівня адаптації до навчання у ЗВО.
2 курс	Інтенсивне включення до навчання	Дослідження з актуальних питань організації освітнього процесу (режим, навчальне навантаження, оцінювання); врахування різноманітності інтересів та освітніх потреб студентів
3 курс	Початок спеціалізації, поглиблення професійних інтересів.	
4 курс	Спрямованість на практичну підготовку. Переоцінка життєвих цінностей. Перспектива близького завершення навчання (бакалавріату), побудова планів на майбутнє.	Дослідження якості організації практичної підготовки; залучення зовнішніх стейкхолдерів; готовності працювати за спеціальністю; планів на майбутнє; мотивів вибору робочого місця
1, 2 курс магістратури	Поглиблення теоретичної, практичної підготовки, методології наукової та професійної діяльності	Дослідження напрямів удосконалення якості освітніх послуг магістратури

**Третя, результативна складова** системи соціально-психологічних досліджень відображає: 1) задоволеність освітніх потреб та якістю освітніх послуг основних зацікавлених сторін у результатах вищої освіти; 2) додану вартість якості освіти; 3) віддалені результати освіти випускників закладу вищої освіти.

Ключовою оцінкою якості освітнього середовища закладу вищої освіти є вивчення задоволеності *студентів* якістю освітніх програм, якістю студентоцентрованого навчання, викладання та оцінювання, якістю умов та ресурсів навчання і проживання у гуртожитках; задоволеності *роботодавців* якістю підготовки випускників; задоволеності *науково-педагогічних працівників* умовами, ресурсами, підтримкою закладу вищої освіти.

Опитування студентів широко використовується у міжнародній та вітчизняній практиці для визначення задоволеності якістю освіти. Наприклад національне опитування студентів (National Student Survey [12]) у Великобританії, будуються за такими блоками питань:

викладання, оцінювання та зворотній зв'язок, академічна підтримка, навчальні ресурси, особистий розвиток, загальне враження.

Одним із підходів для дослідження результатів якості освітнього середовища може бути використаний підхід «доданої вартості», на який звернули увагу при визначенні якості освіти в 90-х роках у США. «У найпростішому вигляді концепція доданої вартості в досконалості зосереджує увагу на змінах у студентів на початку та кінці навчальної програми. Найбільш "відмінна" програма, з цієї точки зору, є така, що сприяє найкращому навчанню або зростанню» [10, с. 14–15].

У контексті нашого дослідження використання даного підходу полягатиме у вивченні характеристик особистісно-професійного розвитку та саморозвитку студентів на початку та по завершенні навчання у закладі вищої освіти. До таких характеристик належать: загальні та професійні компетентності, актуальні навички. Наприклад, навички спілкування та взаємодії, емоційний інтелект, нестандартне, адаптивне, критичне мислення, віртуальна

співпраця, здатність працювати в умовах невизначеності та складності завдань.

На думку А.В. Астіна, «досконалість наших шкіл та коледжів може бути суттєво покращена шляхом впровадження підходу додаткової вартості, який забезпечить студентам, викладачам та адміністраторам регулярний зворотний зв'язок про те, як студенти витрачають свій час і наскільки вони насправді навчаються на своїх курсах та програмах» [10, с. 14–15].

Дослідження якості результатів освітнього середовища закладу вищої освіти буде незавершеним без вивчення віддалених результатів, а саме соціальних, професійних, особистісних змін випускників. Зворотний зв'язок від випускників надасть уявлення про їх подальшу успішність як особистості, професіонала, громадянина, сім'янина; дозволить виявити значення освітнього середовища навчального закладу, в якому відбувалося становлення та професійна підготовка випускників, виокремити сильні та слабкі для подальшого покращення якості, зокрема шляхом залучення випускників до розробки освітніх програм, навчального процесу, експертних процедур та іншої співпраці.

**Четверта, організаційна складова** системи соціально-психологічних досліджень відображає особливості забезпечення умов та процедур їх проведення у закладі вищої освіти (визначення генеральної/вибіркової сукупності респондентів, термінів проведення, розподілу функцій при виконанні досліджень; нормативно-інструктивне, організаційно-методичне, матеріально-технічне забезпечення).

Основними питаннями організації соціально-психологічних досліджень у закладі вищої освіти є:

1. Хто організовує та проводить соціально-психологічні дослідження якості освітнього середовища закладу вищої освіти? Для регулювання якості організації та проведення соціально-психологічних досліджень головна відповідальність за організацію, виконання, підготовку аналітичних звітів покладається на відділи (центри, лабораторії, сектори) забезпечення якості у закладі вищої освіти. Цільові дослідження, які виконуються за потребою розв'язання актуальних питань якості освіти можуть проводитися функціональними структурними підрозділами, окремими працівниками закладу вищої освіти (практичними психологами, соціологами, провідними фахівцями, науковими та науково-педагогічними працівниками),

органами студентського самоврядування у межах їх повноважень.

2. Як організуються та проводяться соціально-психологічні дослідження якості освітнього середовища?. Перелік соціально-психологічних досліджень має бути спланований, графік їх організації та проведення – затверджений у закладі вищої освіти. Доцільно, щоб більшість соціально-психологічних досліджень якості освітнього середовища мала моніторинговий характер, що дозволить відстежувати динаміку його розвитку. Спектр методів дослідження достатньо різноманітний, переважно це емпіричні методи збору інформації (опитування, фокус-групи, методи соціометрії та соціоніки, тестування, педагогічний експеримент, спостереження). Враховуючі об'єми збору та обробки результатів, застосовуються технології онлайн-опитувань.

3. Для кого проводяться соціально-психологічні дослідження якості освітнього середовища закладу вищої освіти?. Результати соціально-психологічних досліджень можуть бути корисними для основних стейкхолдерів вищої освіти: студентів, викладачів, керівників структурних підрозділів (кафедр, факультетів, функціональних відділів), адміністрації вищого навчального закладу, батьків, роботодавців. Результати досліджень мають бути висвітлені, доведені до замовників та цільових груп дослідження відповідно їх функціональних обов'язків в узагальненому вигляді та/або надані особисто респондентам.

**П'ята, управлінська складова** полягає у системному аналізі результатів соціально-психологічних досліджень, їх висвітленні для внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів, виокремленні сильних та слабких позицій, прийнятті відповідних управлінських рішень для забезпечення та покращення якості, створення людиноцентрованого, заохочувального освітнього середовища закладу вищої освіти.

Доведення результатів соціально-психологічних досліджень до учасників освітнього процесу (керівників різного рівня, викладачів, студентів) дозволяють побачити узагальнені результати спільних зусиль, власний внесок, спланувати та реалізувати подальші кроки щодо створення заохочувального, фасилітативного, адаптивного середовища, що підтримує суб'єктів в їх прагненнях особистісно-професійного розвитку, саморозвитку та самореалізації.

**Висновки та перспективи подальших розвідок напрямку.**

1. Забезпечення якості освіти є одним із трендів розвитку національних систем вищої освіти. Якість освітнього середовища складає основу якості освіти на інституційному рівні, оскільки пов'язана з такими характеристиками, як якість освітніх програм, процесів, умов, ресурсів, взаємодії, результатів та їх відповідністю освітнім цілям.

2. Якість освітнього середовища відображається якістю його компонентів (ціннісно-орієнтаційного, соціально-психологічного, змістовно-методичного, інформаційно-комунікаційного, організаційно-діяльнісного, просторово-предметного) та якістю результатів освіти (задоволеністю освітніх потреб та якістю освітніх послуг, «доданою вартістю» освіти у ЗВО, успішністю випускників).

3. Соціально-психологічні дослідження якості освітнього середовища закладу вищої освіти є одним з інструментів внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та освітніх результатів закладу вищої освіти, оскільки створюють інформаційно-аналітичний супровід менеджменту якості освіти для її постійної підтримки та поліпшення.

4. Система соціально-психологічних досліджень якості освітнього середовища має складну структуру, яка охоплює: визначення цілей досліджень, вивчення стану його компонентів, аналіз результатів вищої освіти як результат впливу та підтримки суб'єктів освітньої діяльності. Це дозволяє отримувати достовірне уявлення про стан та динаміку розвитку освітнього середовища, сприяти внутрішньому забезпеченню якості освітньої діяльності та якості вищої освіти.

Перспективи подальших розробок полягатимуть в узгодженні системи соціально-психологічних, маркетингово-моніторингових та інституційних досліджень якості освітнього середовища закладу вищої освіти для управління розвитком освітнього середовища закладу вищої освіти; розробленні організаційного, методичного, інструментального забезпечення соціально-психологічних досліджень на основі інформаційно-комунікаційних технологій для оптимізації збору, обробки, збереження, висвітлення результатів.

**СПИСОК ДЖЕРЕЛ**

1. Бохонкова Ю. О. Соціально-психологічна адаптація до освітнього середовища у вищих навчальних закладах / Ю. О. Бохонкова,

В. В. Третьяченко // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2004. – № 2. – С. 30–36.

2. Василькова Н. В. Роль досліджень задоволеності студентів у підвищенні якості освітніх послуг / Н. В. Василькова // Економіка та підприємництво : зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів / М-во освіти і науки України, ДЗВО «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»; відп. ред. С. І. Дем'яненко. – Київ : КНЕУ, 2012. – Вип. 28. – С. 118–127.

3. Гура С. О. Психологічний моніторинг освітнього середовища національного університету цивільного захисту України з критерію соціальної безпеки курсантів різних курсів / С. О. Гура, М. В. Кіневич // Проблеми інженерно-педагогічної освіти. – 2015. – № 48–49. – С. 296–306.

4. Дружиніна І. В. Навчально-виховний аспект використання соціологічних опитувань / І. В. Дружиніна, Л. М. Сорокіна // Збірник наукових праць «Славута». – 2013. – Випуск № 6 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://slavutajournal.com.ua/arkiv-nomeriv/slavuta-vipusk-6-2013/navchalno-vixovnij-aspekt-vikoristannya-sociologichnix-opituvan/>

5. Канищева Л. Н. Оценка социальной комфортности полинациональной образовательной среды вуза: поиск инструментария / Л. Н. Канищева // Современное образование. – 2014. – № 4. – С. 64–71.

6. Кисляков П. А. Психологический мониторинг образовательной среды вуза по критерию социальной безопасности студентов / П. А. Кисляков // Инновации в образовании Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского, 2014. – № 2 (1). – С. 47–54.

7. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. Психологія вищої школи : Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів. – К. : ТОВ «Філ-студія», 2006. – 320 с.

8. Тавлуй І. П. Моніторинг задоволеності студентів як елемент системи управління якістю ЗВО / І. П. Тавлуй., В. О. Дубровін // Науковий вісник НУБіП України. – 2011. – Вип. 166. Ч. 2. – (Сер. Техніка та енергетика АПК). – С. 79-86.

9. Alderman, L. Student feedback systems in higher education: a focused literature review and environmental scan. / L. Alderman, S. Towers, S. Bannah // Quality in Higher Education. – 2012. – 18(3). – P. 261–280.

10. Astin A. W. Achieving Educational Excellence: A Critical Assessment of Priorities and Practices in Higher Education / A.W. Astin. – San Francisco: Jossey-Bass, 1985. – 254 p.

11. Belash O. Research on University Education Quality Assurance: Methodology and Results of Stakeholders' Satisfaction Monitoring. Procedia / O. Belash, M. Popov, N. Ryzhov, Y. Ryaskov,

S. Shaposhnikov, M. Shestopalov // Social and Behavioral Sciences. – 2015. – 214. – P. 344–358.

12. National Student Survey National Student Survey. Retrieved from <http://www.thestudentsurvey.com/about.php>.

13. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). – K.: CS Ltd., 2015. – 32 p.

14. Vlăsceanu L., Grünberg L., Pârlea D. Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. Bucharest: UNESCO, Bucharest, 2007. Retrieved from: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>

#### REFERENCES

1. Bokhonkova, Ju. O., Tretjachenko, V. V. (2004). *Socialjno-psykholohichna adaptacija do osvithnjogho seredovyshha u vyshhykh navchalnykh zakladakh*. [Social-psychological adaptation to the educational environment in higher educational institutions]. *Teoretychni i prykladni problemy psykholohiji*, № 2.

2. Vasylyjkova, N. V. (2012). *Rolj doslidzhenj zadovolnosti studentiv u pidvyshhenni jakosti osvithnikh posluh*. [The role of students' studies satisfaction in improving the educational service quality]. *Ekonomika ta pidpryjemnyctvo : zb. nauk. pr. molodykh uchenykh ta aspirantiv / M-vo osvity i nauky Ukrainy, DVNZ «Kyjiv. nac. ekon. un-t im. V. Ghetjmana» ; vidp. red. S. I. Dem'janenko*. – Kyjiv : KNEU, Vyp. 28.

3. Ghura, S. O., Kinevych M. V. (2015). *Psykhologichnyj monitoryng osvithnjogho seredovyshha nacionalnjogho universytetu cyvilnjogho zakhystu Ukrainy z kryteriju socialjnoji bezpeky kursantiv riznykh kursiv*. [Psychological monitoring of the National Civil Protection of Ukraine University educational environment on the criterion of different courses cadets social security]. *Problemy inzhenerno-pedagogichnoji osvity*, № 48-49.

4. Druzhynina, I. V., Sorokina, L. M., Druzhynina, I. V. (2013). *Navchaljno-vykhovnyj aspekt vykorystannja sociologichnykh opytuvanij*. [Educational aspect of sociological surveys use]. *Zbirnyk naukovykh pracj «Slavuta», № 6*. Retrieved from: <http://slavutajournal.com.ua/arxiv-nomeriv/slavuta-vipusk-62013/navchalno-vixovnij-aspekt-vikoristannja-sociologichnix-opytuvan/>.

5. Kanishheva, L. N. (2014). *Ocenka social'noj komfortnosti polinacional'noj obrazovatel'noj sredy vuza: poisk instrumentarija*. [Social comfort assessment of a multinational higher education institution educational environment]. *Sovremennoe obrazovanie*, № 4.

6. Kisljakov, P. A. (2004). *Psihologicheskij monitoring obrazovatel'noj sredy vuza po kryteriju social'noj bezopasnosti studentov*. [Psychological monitoring of the higher educational institution educational environment on the criterion of students'

social security]. *Innovacii v obrazovanii Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo*, №2 (1).

7. Podoljak, L. Gh., Jurchenko, V. I. (2006). *Psykhologhija vyshhoji shkoly : Navchalnyj posibnyk dlja maghistrantiv i aspirantiv*. [Higher education psychology]. – Kyiv : TOV «Fil-studija».

8. Tavliuj, I. P., Dubrovin, V. O. (2011). *Monitoryng zadovolnosti studentiv jak element systemy upravlinnja jakistju VNZ*. [Students' satisfaction monitoring as an element of quality management system]. – *Naukovyj visnyk NUBiP Ukrainy*. – Vyp, 166 (Vols 2).

9. Alderman, L. Towers, S., Bannah S. (2012). Student feedback systems in higher education: a focused literature review and environmental scan. – *Quality in Higher Education*. – 18(3).

10. Astin, Alexander W. (1982). Excellence and Equity in American Education. Paper prepared for the National Commission on Excellence in Education.

11. Belash, O., Popov, M., Ryzhov, N., Ryaskov, Y., Shaposhnikov, S., Shestopalov, M. (2015). Research on University Education Quality Assurance: Methodology and Results of Stakeholders' Satisfaction Monitoring. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*. № 214.

12. National Student Survey National Student Survey. Retrieved from <http://www.thestudentsurvey.com/about.php>.

13. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) (2015). – Kyiv : CS Ltd.

14. Vlăsceanu, L., Grünberg, L., Pârlea, D. (2007). Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. Bucharest: UNESCO. Retrieved from : <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>.

#### ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

**Полякова Ганна Анатолівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, керівник відділу забезпечення якості освіти та інноваційного розвитку Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця.

**Наукові інтереси:** адаптивне управління соціально-педагогічними системами, розвиток освітнього середовища, внутрішнє забезпечення якості у закладі вищої освіти.

#### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

**Polyakova Ganna** – Candidate of Pedagogic Science, Associate Professor, Head of quality assurance and innovation development department, Semen Kuznets Kharkiv National University of Economics.

**Circle of scientific interests:** adaptive management of social-pedagogical systems, educational environment development and internal quality assurance in higher education institutions.

*Дата надходження рукопису 29. 11. 2017 р.  
Рецензент – д. п. н. професор Н. А. Калініченко*