

Міністерство освіти і науки України  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка

ГОРБОВ ВЛАДИСЛАВ ВОЛОДИМИРОВИЧ

УДК 316.354:351

**СОЦІАЛЬНИЙ АУДИТ  
ЯК ТЕХНОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ  
ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ**

22.00.04 - спеціальні та галузеві соціології

**Автореферат**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата соціологічних наук

Київ – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі соціальних структур та соціальних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Міністерство освіти і науки України

**Науковий керівник** доктор соціологічних наук, доцент  
**Мазурик Олег Володимирович,**  
Київський національний університет  
імені Тараса Шевченка,  
доцент кафедри соціальних структур  
та соціальних відносин

**Офіційні опоненти:** доктор соціологічних наук, професор  
**Хижняк Лариса Михайлівна,**  
Харківський національний університет імені  
В.Н. Каразіна,  
заступник декана соціологічного  
факультету з наукової роботи

кандидат соціологічних наук, доцент  
**Павлова Дарина Михайлівна,**  
Український інститут соціальних  
досліджень імені О. Яременка,  
завідувач сектору моніторингу  
та оцінки соціальних проектів

Захист відбудеться «03» жовтня 2016 р. о 12.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.001.30 Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 03680, м. Київ, проспект Глушкова, 4д; ауд. 504

З дисертацією можна ознайомитися у науковій бібліотеці імені М Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 06601, м Київ, вул. Володимирська, 58 (кім. 10)

Автореферат розісланий «01» вересня 2016 р.

**Вчений секретар**  
спеціалізованої вченої ради

**Ю.О. Тарабукін**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

В останні десятиліття науковий інтерес до управління освітою був обумовлений зростанням впливу глобалізаційних і євроінтеграційних чинників на зміст освіти, інтенсивним розвитком нових методик і практик менеджменту, концептуальним розвитком теорій соціального управління і зміною структури функціонування національної вищої школи. У даному випадку, зміна пріоритетів діяльності вищих навчальних закладів (ВНЗ) виявила необхідність кардинальної переоцінки особливостей управління та позиціонування самої організації як у зовнішньому, так і у внутрішньому середовищі. ВНЗ поставлені в ситуацію, в якій вдала адаптація до зовнішніх викликів стає однією з небагатьох альтернатив ефективного функціонування, що дозволяє успішно вести конкурентну боротьбу за державні замовлення, абітурієнтів та інвестиції. Ця адаптація стає можливою тільки в умовах побудови адекватної сучасним реаліям системи соціального управління. Одним з основних завдань управління ВНЗ, на даний час, є досягнення відповідної стандартів і запитам споживачів якості освітніх послуг.

Запит на підвищення якості освіти зумовлено не тільки тим, що освіта є базисом ефективної економіки, але й зростанням впливу людського капіталу на формування та специфіку освітніх послуг. Утім, конкурентоспроможність є найбільш слабкою рисою нинішньої системи вищої освіти, непослідовне реформування якої не тільки не поліпшує її ефективність, а й девальвує статус національної вищої школи в міжнародному освітньому просторі. Для подолання цих труднощів необхідне проведення виваженої освітньої політики та розробка управлінських механізмів у самих ВНЗ. Основними труднощами у функціонуванні української системи освіти можна вважати відмінності між якістю наданої освіти й вимогами держави, ринку й потенційних споживачів. Невідповідність змісту навчання тому, що вимагає соціально-економічна ситуація, є одним із показників кризи освітнього середовища та неефективності прийнятих управлінських рішень.

Університетське управління в рамках соціології управління передбачає вибір нових теоретичних підвалин та стратегій розвитку системи вищої освіти. У зв'язку з цим особливою актуальністю набуває розробка інноваційних соціологічних теорій і практик, що сприяють комплексній діагностиці якості освітніх послуг і розробці управлінських рішень, які «на виході» нададуть змогу забезпечувати ефективне та адекватне соціальним реаліям функціонування ВНЗ. Відповіддю на цю потребу є розробка теорії та практики соціального аудиту як технології управління якістю освітніх послуг ВНЗ. Соціальний аудит постає комплексною технологією, яку можна екстраполювати на різні сфери суспільного життя, у тому числі і на освітню.

Зростання конкуренції між вищими навчальними закладами, посилення вимог з боку держави, студентів і працедавців до якості освітніх послуг призвели до того, що орієнтація на споживача стає ключовим принципом в організації освітнього процесу. Відповіддю на ці виклики в Європі стало створення та розвиток незалежних експертних агентств з проведення соціального аудиту в освітній сфері. Україна є єдиною країною Європейського простору вищої освіти, де немає

незалежних, недержавних агентств з оцінки якості освіти, незважаючи на те, що вона є урядовим членом Європейського реєстру забезпечення якості освіти. Необхідність впровадження незалежної оцінки якості освіти наголошується в Законі України «Про вищу освіту», згідно з яким держава повинна забезпечувати широку участь незалежних експертів і представників громадськості, роботодавців та студентів у підготовці та прийнятті управлінських рішень. Закон підкреслює необхідність залучення ВНЗ до системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності, але на добровільних засадах.

Основним механізмом оцінки в системі освіти України на сьогодні залишається акредитація із досить застарілими формами контролю, які лише побічно спрямовані на підвищення якості ефективності функціонування організації, а насправді фіксують тільки деякі аспекти її стану на момент перевірки. Існуюча національна система рейтингів заснована на загальних показниках і не відображає усього комплексу характеристик якості освітніх послуг. При проведенні рейтингів і перевірок такого роду фактично не враховуються специфіка діяльності освітніх закладів та зворотній зв'язок між вищими навчальними закладами і споживачами освітніх послуг. Відповідно, актуальною видається розробка технології проведення соціального аудиту в освітній сфері для ефективного управління та підвищення якості освітніх послуг ВНЗ.

Таким чином, **наукова проблема** полягає в суперечності між об'єктивною потребою управлінської практики в освітній сфері в удосконаленні соціальних технологій оцінки якості освітніх послуг ВНЗ, застосування соціального аудиту для оцінки якості і недостатньо розвинутим соціологічним і соціально технологічним знанням щодо соціального аудиту та його застосування в управлінні якістю освітніх послуг ВНЗ.

**Зв'язок дисертації з науковими програмами, планами, темами.** Дисертацію виконано в межах науково-дослідних тем Донецького державного університету управління «Соціально-гуманітарні аспекти державного управління» (номер державної реєстрації 0106U005128), «Сучасні суспільні проблеми у соціологічному вимірі» (номер державної реєстрації 011U006071) та в межах науково-дослідної теми Київського національного університету імені Тараса Шевченка «Тенденції структурної трансформації українського суспільства в контексті глобалізації та європейської інтеграції» (номер державної реєстрації 11БФ017-01).

**Мета і завдання дослідження.** *Метою дослідження* є розробка теоретико-методичних засад впровадження соціального аудиту як технології управління якістю освітніх послуг ВНЗ.

Мета дослідження обумовила постановку й вирішення наступних дослідницьких завдань:

- узагальнити й визначити основні характеристики, зміст, спільні та відмінні риси форм соціального управління ВНЗ;
- проаналізувати й систематизувати теоретичні підходи та дані, що висвітлюють якість освітніх послуг у системі управління ВНЗ.
- виявити сутнісні характеристики технологій управління якістю освітніх

послуг ВНЗ для обґрунтування доцільності застосування соціального аудиту в освітній сфері;

- здійснити аналіз закордонного та національного досвіду впровадження процедур забезпечення якості освітніх послуг ВНЗ;
- дослідити досвід впровадження соціального аудиту в діяльність освітніх установ;
- з'ясувати функції та технологічний алгоритм соціального аудиту в освітній сфері;
- на основі емпіричних досліджень розглянути діагностичну складову соціального аудиту в освітній сфері.
- здійснити оцінку проблем та перспективи впровадження соціального аудиту в управлінську практику вищих навчальних закладів України.

**Об'єктом** дослідження є управління якістю освітніх послуг ВНЗ.

**Предметом** дослідження є соціальний аудит як елемент системи управління якістю освітніх послуг ВНЗ.

**Методи дослідження.** Дослідження здійснено завдяки використанню комплексу загальнонаукових методів пізнання: системний аналіз (для характеристики теоретичних основ дослідження соціального управління та соціального аудиту в їх теоретичній та практичній взаємозалежності); генетичний метод (для аналізу процесів виникнення, становлення та послідовності стадій розвитку соціального аудиту в освітній сфері); соціологічні методи збору та аналізу даних (анкетування – для збору емпіричної інформації, аналіз вторинних даних тощо).

Емпіричною базою дослідження стали результати авторського соціологічного дослідження якості вищої освіти в ВНЗ України. У період з 15 лютого по 29 березня 2014 р. методом роздаткового анкетування опитано 608 студентів та 92 викладача ВНЗ міст Донецька, Львова, Харкова та Чернігова. Вибірка суцільна для студентів 4-5 курсів та викладачів кафедр гуманітарних й економічних дисциплін.

Самостійно отриманим у дисертації результатам притаманна така **наукова новизна:**

*Уперше:*

- в межах теорій соціального контролю здійснено соціологічну концептуалізацію соціального аудиту як технології управління в освітній сфері, що, на відміну від попередніх досліджень, дає змогу класифікувати соціальний аудит як вид соціального контролю, спрямований на підвищення якості функціонування освітніх установ на процесуальному, організаційному та системному рівнях на основі базових характеристик цього типу контролю, а саме: незалежності; добровільності; забезпечення формування зворотного зв'язку між організацією та суспільством; відсутності санкцій; наявності власної нормативної бази; надійності отриманої інформації;

- визначено технологічний алгоритм соціального аудиту в освітній сфері, який передбачає виконання комплексу дослідницько-діагностичних процедур, комплексний аналіз отриманих даних, розробку рекомендацій технологічного характеру щодо регулювання методами управлінських рішень якості освітніх послуг

й спирається на застосуванні якісних і кількісних соціологічних методів та використанні міжнародних або національних стандартів якості.

*Уточнено:*

- поняття «соціальний аудит в освітній сфері» шляхом його інтерпретації крізь призму теорій соціального контролю та соціальних технологій; на відміну від поширеного соціально-економічного трактування аудиту як суто стандартизованої процедури, уточнене поняття визначається як управлінська технологія, що передбачає дослідження освітньої установи засобами соціологічної діагностики на предмет відповідності її функціонування уніфікованим стандартам і індикаторам, що дозволяє конкретизувати функції соціального аудиту в освітній сфері, методичні засади проведення та відмінності від існуючих систем діагностики і державних атестаційно-контрольних процедур;

- структуру поняття «технології соціального аудиту в освітній сфері», яке на відміну від поширених визначень понять технології управління якістю освітніх послуг (оціночних технологій, відповідних понять на базі стандартів якості ISO та на базі TQM) розширено за допомогою таких соціологічних конструктів як «соціальна відповідальність освіти» і «соціально адекватне управління якістю освітніх послуг»;

- методика проведення соціального аудиту в освітній сфері, яка, на відміну від існуючих методик, заснованих виключно на аналізі документів, передбачає введення у її діагностичну складову соціологічних методів збору та аналізу інформації, що дозволило врахувати смислові інтерпретації та співвіднести не тільки формальні, але й реальні результати освітньої діяльності ВНЗ із міжнародними стандартами якості. Зазначене дає можливість вважати соціальний аудит в освітній сфері більш адекватною та дієвою технологією управління якістю освітніх послуг ВНЗ.

*Дістало подальшого розвитку:*

- класифікація соціального аудиту в освітній сфері в системі соціальних технологій (аудит розглядається як універсальна технологія у разі комплексної діагностики всієї організації, і як спеціальна – для вирішення актуальних проблем функціонування конкретного структурного підрозділу), які знаходять віддзеркалення у формах його проведення – комплексного або вибіркового;

- обґрунтування функцій та технологічних можливостей соціального аудиту як технології в управлінні якістю наданих освітніх послуг вищими навчальними закладами України. На основі теоретичних та емпіричних доробок виявлені чинники, які перешкоджають імплементації соціального аудиту в український освітній простір.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в розширенні практичних можливостей застосування технологій соціального управління вищим навчальним закладом як складною соціальною організацією; теоретичному та емпіричному обґрунтуванні основних положень й особливостей проведення соціального аудиту в освітній сфері, його функцій та принципів; розробці технологічного алгоритму проведення соціального аудиту, який може бути

використаний для управління якістю освітніх послуг ВНЗ та соціологічного супроводу прийняття управлінських рішень.

Теоретичні та практичні положення дисертаційної роботи можуть бути використані в рамках навчальних курсів: «Соціологія освіти», «Соціологія управління», «Соціальний аудит» тощо, а також для удосконалення методик та інструментарію при проведенні оціночних досліджень, соціальної експертизи, діагностики, моніторингу та оцінки освітніх установ і стану сфери освіти загалом.

**Особистий внесок здобувача.** Результати дисертаційного дослідження, зокрема ті, що розкривають наукову новизну, отримані та сформульовані автором самостійно. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, використано лише ті положення, що є результатом особистих досліджень здобувача.

**Апробація результатів.** Основні положення дисертації доповідалися й обговорювалися на семінарах факультету соціології та кафедри соціальних структур і соціальних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка, на національних і міжнародних наукових та науково-практичних конференціях: Міжнародна науково-практична конференція з соціології «Держава і глобальні соціальні зміни: історія, теорія, ідеологія» (м. Київ, 2010 р.); III Інтернет-конференція САУ з проблем сучасної соціологічної освіти (2010 р.); VIII, IX, X Міжнародні наукові конференції «Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління» (м. Донецьк, 2012, 2013, 2014 рр.); VI Міжнародна науково-практична конференція «Викладання психолого-педагогічних дисциплін в технічному університеті в контексті соціальної відповідальності» (м. Київ, 2011 р.); VII, VIII, IX, X Міжнародні наукові конференції «Соціологія у (пост)сучасності». (м. Харків, 2010, 2011, 2012, 2013 рр.); II, III Міжнародні науково-практичної конференції молодих учених і студентів «Теоретичні, методологічні і практичні проблеми соціології управління» (м. Донецьк, 2013, 2014 рр.); Круглий стіл «Європейська політика і моделі соціального партнерства» (м. Донецьк, 2013 р.); I Міжнародна науково-методична конференція «Якість освіти - управління, сертифікація, визнання» (м. Краматорськ, 2013 р.); I Міжнародна науково-практична конференція «Політика корпоративної соціальної відповідальності в контексті сталого соціально-економічного розвитку» (м. Донецьк, 2013 р.); III Міжнародна наукова конференція «Зінов'ївські студії» (м. Донецьк, 2013 р.); I Міжнародна науково-практична конференція «Історія, проблеми та необхідні умови становлення громадянського суспільства в Україні» (м. Львів, 2015 р.); XII Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Проблеми розвитку соціологічної теорії: теорії солідарності та конфлікту в поясненні сучасних суспільних процесів» (м. Київ, 2015 р.); Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні суспільні проблеми в вимірі соціології управління» (м. Маріуполь, 2015 р.); Всеукраїнська науково-методична конференція «Студентоцентризм у системі забезпечення якості освіти в економічному університеті» (м. Київ, 2016 р.).

**Публікації.** Основні положення дисертації висвітлено у 21 публікації, у тому числі: у 6 наукових статтях у фахових виданнях (з них 1 – у зарубіжному), 4 публікації в інших виданнях (з них 1 – у зарубіжному) та 11 тез наукових конференцій.

**Структура дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Обсяг основної частини дисертації – 173 сторінки. Список використаних джерел включає 210 найменувань і займає 21 сторінку.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, наукову проблему, сформульовано мету, завдання, об'єкт та предмет дослідження, визначено наукову новизну одержаних результатів, їх практичне значення, наведено дані про апробацію результатів і публікації, подано відомості про структуру роботи.

У **першому розділі «Теоретичні засади вивчення технологій соціального управління вищим навчальним закладом»** представлені результати вивчення теоретичних підходів до соціального управління ВНЗ, його змісту та форм. Здійснена систематизація та аналіз даних щодо якості освітніх послуг у системі управління ВНЗ. Виявлені сутнісні характеристики технологій управління якістю освітніх послуг.

Висвітлено основні підходи до соціального управління вищим навчальним закладом: бюрократичний (М. Вебер); ліберальний (Дж. Міллет); політичний (Дж. Болдрідж); тлумачення університету як складного капіталістичного підприємства (Т. Веблен) та як корпорації (А. Пригожин); як соціальної системи (Т. Парсонс) та ін. Особливості та складові соціального управління ВНЗ в сучасному соціологічному дискурсі розкриті на основі досліджень С. Белякова, О. Грудзинського, Т. Демченка, К. Дрезинського, М. Жасімова, А. Загородньої, В. Кострової, А. Пучкова, А. Смоленцевої, Г. Шатона та інших авторів. У фокусі соціологічної думки університет розглядається в руслі інституційного, неоінституційного, функціонального, неофункціонального та організаційного підходів. Описані підходи знаходять відображення в двох основних емпіричних моделях побудови системи функціонування ВНЗ – континентальній та атлантичній. Також моделі класифіковані за характером спрямованості освітнього процесу: дослідницька модель і гуманітарна модель; за типом соціального замовлення розрізняють моделі університет-фірми та університет-суспільства; за характером існування та організації – інноваційну та традиційну моделі. Вивчені моделі побудови ВНЗ мають відповідні особливості з точки зору прийняття управлінських рішень і планування.

На основі цього аналізу узагальнено поняття управління ВНЗ – це, у першу чергу, сукупність управлінських рішень і дій, що забезпечують досягнення поставлених цілей, тобто надання якісних освітніх послуг, і тільки в другу чергу – система планування, організації, мотивації і контролю, що забезпечує спільну діяльність персоналу ВНЗ. Оскільки якість цих послуг є головним індикатором ефективності діяльності ВНЗ, то виняткової актуальності набуває розгляд та розробка технологій управління якістю освітніх послуг та їх діагностики.

Проаналізовані основні підходи до вивчення якості освіти як складного соціального явища. Закордонні та вітчизняні автори досліджують якість освіти в

різних аспектах: соціально-філософському – В. Андрущенко, М. Лукашевич, О. Ляшенко та інші; філософсько-освітньому та управлінському – С. Архипова, М. Кісіль, Н. Сухова; соціокультурному та освітньому – Р. Браун, Д. Коблі, В. Астахова; соціологічному – В. Бакіров, Ю. Романенко, О. Свідін, Л. Сокурянська, Л. Хижняк, В. Чепак, К. Михайлова, С. Щудло та ін. На основі їх наукових пошуків якість вищої освіти визначається як властивість, що характеризує стан освітнього середовища ВНЗ (освітнього процесу, сукупності умов і ресурсів), цільові установки (стандарти, норми), а також результативність процесу вищої освіти, його відповідність потребам і очікуванням різних зацікавлених сторін. Якість освіти може розглядатися як з позиції суб'єктів освітнього процесу, так і з позиції самої освітньої установи (постачальника), що надає комплекс послуг, адекватних вимогам державного освітнього стандарту і запитам споживачів. Якість – це основна характеристика системи, що визначає її життєздатність, конкурентоспроможність та затребуваність. Дане трактування досить точно відображає сучасні соціальні реалії, в яких основним механізмом оцінки й розвитку слугує ринок. У контексті освітніх послуг ринок є водночас каталізатором їх розвитку і обмежувальним чинником, виступаючи і потенційним споживачем, і замовником. Підвищення уваги в науковій літературі до властивостей системи освіти віддзеркалює той факт, що на зміну кількісним змінам системи освіти прийшов час якісних змін.

Виокремлено три основні технології управління якістю освітніх послуг: оціночні технології, технології на основі концепції TQM (загального управління якістю) та технології на базі стандартів ISO (Міжнародної організації стандартизації). Зазначені технології мають деякі спільні риси, вони пов'язані з атестацією та діагностикою якості освітніх послуг з боку держави та незалежних агентств, застосуванні процесуального підходу до управління ВНЗ та увагою до ресурсів, які витрачаються на «вході», та результатів на «виході». Технології на основі концепції TQM, стандартів ISO та оцінок взаємодоповнюють одне одного. Однак, якщо стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між виробником та споживачем, то концепція TQM призначена для внутрішніх потреб виробника, так само, як і оціночні технології спрямовані на самооцінку. Показано, що основна різниця полягає в повноті та глибині охоплення різних процесів організації та мірою зв'язку з системою управління ВНЗ.

Зазначається, що дані технології можуть бути покладені в основу соціального аудиту як комплексної технології, якщо доповнити їх зміст такими соціологічними конструктами і відповідними практиками, як «соціальна відповідальність» і «соціально адекватне управління».

Соціальна відповідальність як соціологічна категорія є об'єктивно-суб'єктивним феноменом, що, з одного боку, відбиває об'єктивні вимоги, очікування суспільства чи конкретної спільноти щодо поведінки індивідів та, з другого боку, усвідомлення останніми свого обов'язку перед суспільством, колективом, індивідами тощо. Соціальна відповідальність ВНЗ за якість освітніх послуг є одним з основних індикаторів адекватності їх функціонування.

Соціально-адекватне управління, засноване на принципах оперативності, процесуальності, футуристичності, урахування дії впливів зовнішнього середовища

на зміст управління, дозволяє розробляти ефективні управлінські рішення. Запропоновано, що для ефективної організації даного типу управління в системі освіти потрібен комплексний підхід до отримання та використання інформації, моніторингові дослідження якості освітніх послуг, стану складових соціальної відповідальності вишу, дослідження особливостей функціонування структурних елементів тощо. Виокремлено комплексну соціальну технологію, яка виконує як діагностуючу, так і управлінську функцію щодо якості освітніх послуг. Даною технологією є соціальний аудит в освітній сфері.

У другому розділі «Соціальний аудит в системі технологій управління якістю освітніх послуг вищого навчального закладу» здійснено аналіз закордонного та національного досвіду діагностики якості освітніх послуг. Вивчено практику впровадження та види соціального аудиту. З'ясовані функції та розроблено технологічний алгоритм соціального аудиту в освітній сфері.

Визначені підходи до вивчення якості вищої освіти, які представлені в комплексній системі, компонентами якої є: діяльнісний, інституційний і соціокультурний підходи. Соціокультурний «пронизує» інституційний і діяльнісний підходи, оскільки функціонування ВНЗ і його діяльність, а також діяльність соціальних груп і особистості спирається на соціальні й культурні цінності та норми. У свою чергу, інституційний підхід розкриває ВНЗ як форму організації суспільного життя, а діяльність інституту (діяльнісний підхід) спрямована на реалізацію потреб споживачів. У рамках загальногуманітарних підходів до аналізу якості освіти, запозичені елементи, що зазначаються у комплексному підході (зовнішня експертиза), багатопараметричному (оцінка діяльності освітніх закладів на основі внутрішньо-системних параметрів). Для вивчення задоволеності й затребуваності освітніх послуг використовується процесуальний підхід, а також принципи системного підходу для визначення індикаторів оцінки і діагностики якості освіти. Оцінка якості освіти в даному контексті робить можливим загальну перевірку відповідності наданих освітніх послуг запитам сучасного споживача. Найбільш ефективною технологією такої оцінки є соціальний аудит в освітній сфері. Серед учених, які займаються теоретичною концептуалізацією соціального аудиту в освітній сфері слід виділити С. Белову, Ю. Бикова, О. Єрмолаєва, О. Мазурика, В. Прохорова, Дж. Роджерсона, Ю. Рубіна, О. Фролову, С. Шевченко.

Аудит вищого навчального закладу постає необхідною технологією досягнення цілей його розвитку завдяки використанню процесного, системно-діяльнісного, синергетичного, компетентнісного і кваліметричного підходів до оцінювання і підвищення ефективності процесів управління. Визначається місце соціального аудиту в освітній сфері в системі оціночних процедур (соціальна діагностика, експертиза, оцінка, моніторинг та ін.). Соціальний аудит в освітній сфері – це вид управлінської технології, яка спрямована на отримання й аналіз (за допомогою соціологічних методів) інформації про поточний стан функціонування підсистем ВНЗ, діагностику та експертизу даних підсистем на відповідність міжнародним та національним стандартам якості, а також розробку на основі отриманих даних заходів коригуючого, управлінського впливу. У залежності від цілей та об'єктів соціального аудиту, можуть застосовуватися як експертні оцінки,

так і принципи діагностики та експертизи. Соціальний аудит в освітній сфері - це комплексна управлінська технологія, проведення якої носить моніторинговий характер для отримання об'єктивної і достовірної інформації. Співставлено соціальний аудит в освітній сфері з державними контрольно-атестаційними заходами (атестацією, акредитацією, ліцензуванням), на основі чого зазначено, що соціальний аудит не підміняє контроль з боку органів управління. Він проводиться на замовлення керівництва освітніх установ та спрямований на незалежне дослідження ефективності функціонування освітньої установи на основі комплексу соціологічних методів та стандартів якості з метою підвищення якості надання освітніх послуг, удосконалення систем управління організацією та її підсистемами. За результатами аудиту приймаються управлінські рішення щодо підвищення ефективності діяльності ВНЗ, проходження акредитації та атестації, підзвітності та відкритості стану освітніх послуг споживачам та суспільству.

Виділені наступні види соціального аудиту в освітній сфері: внутрішній та зовнішній, комплексний та вибіркового. Кожен із наведених видів детально розкривається та постає у вигляді самостійного механізму для вирішення конкретних практичних завдань. На основі наведених понять та видів соціального аудиту в освітній сфері виокремлюються його соціальні функції: інформаційна, світоглядно-аксеологічна, оціночно-діагностична, аналітична, прогностично-проектувальна, контрольно-регулятивна та інші. Принципи проведення соціального аудиту в освітній сфері розкриваються крізь призму соціальної діагностики та соціальної експертизи. До них слід віднести: етичну поведінку, неупередженість, професійну старанність, незалежність, підхід на основі фактів та ін. Обґрунтовано технологічний алгоритм проведення соціального аудиту, коротко охарактеризовано зміст і завдання кожного його етапу. Розроблено методичні засади впровадження соціального аудиту в управлінську практику навчального закладу з метою діагностики та управління якістю освітніх послуг ВНЗ.

**У третьому розділі «Шляхи та можливості застосування технології соціального аудиту в управлінні якістю послуг вищого навчального закладу»** обґрунтовано діагностичну складову технології соціального аудиту в освітній сфері на основі емпіричного дослідження. Соціальний аудит розглядається як складова управління та соціального контролю якості освітніх послуг. Визначаються перспективи та шляхи впровадження технології соціального аудиту в управлінську практику в Україні.

З метою апробації розширеної методики соціального аудиту в освітній сфері було проведено соціологічне дослідження якості освітніх послуг ВНЗ України. Дослідження ілюструє потенціал застосування кількісних соціологічних методів в технології соціального аудиту освітніх послуг. Результати опитування викладачів вищих навчальних закладів та студентів, які безпосередньо включені в процеси надання та отримання освітніх послуг, дозволяють суттєво доповнити дані, отримані шляхом аналізу документів й експертних опитувань. На основі результатів дослідження керівники вищих навчальних закладів та структурних підрозділів отримали можливість проводити заходи коригуючого та управлінського впливу, що

базуються на вимогах європейських стандартів якості та соціальних очікуваннях споживачів освітніх послуг.

Для комплексного аналізу освітні послуги були умовно поділені на 7 блоків: професіоналізм викладачів, професійні навички студентів, зміст навчального процесу, зміст освітніх послуг, зміст практик, забезпечення навчального процесу та позанавчальна робота зі студентами. Виокремлені блоки співвідносяться з вимогами стандартів ENQA. Кожен блок складається з певного переліку індикаторів, які оцінюються студентами. Так, до блоку «професіоналізм викладачів» входять: наукова ерудованість та методична підготовленість, уміння спілкуватися зі студентами та зацікавити викладанням предмету. До «професійних навичок студентів»: уміння вирішувати практичні завдання, працювати в команді, готовність проводити наукове дослідження, соціальна адаптивність тощо. Блок «зміст навчального процесу» містить у собі оцінку методів проведення та змісту навчальних занять, забезпечення теоретичної, практичної та науково-дослідної підготовки студентів. «Зміст освітніх послуг» включає в себе: зміст та форми проведення лекцій, семінарів та практичних занять, перелік дисциплін та розподіл навантаження, форми і методи контролю знань та ін. «Зміст практик» оцінювали за тривалістю, базами їх проведення, керівництвом з боку кафедри і приймаючої організації. До блоку «забезпечення навчального процесу» належить методичне та консультативне забезпечення, зручність аудиторій та розкладу, укомплектованість бібліотеки, доступ до комп'ютерної техніки та ін. «Позанавчальна робота зі студентами» оцінюється за наступними показниками: дозвілля та спорт, участь в університетських заходах та культурно-масовій роботі тощо.

Опитування студентів за кожним із компонентів системи оцінювання якості освітніх послуг дало підстави розрахувати індекс задоволеності за кожним із них. На даних окремих ВНЗ, в яких було проведено опитування, виявлено, що найвище значення має індекс задоволеності професіоналізмом викладачів, який склав 0,89 (при максимальному значенні 1). Найнижче оцінено задоволеність студентами навчальним процесом ( $I = 0,26$ ) і позанавчальною роботою зі студентами у ВНЗ ( $I = 0,24$ ). При тому, що професіоналізм викладачів був оцінений респондентами достатньо високо, деякі професійні навички вимагають поліпшення. Так, на думку студентів, приблизно половина викладачів спонукають самостійно мислити й не залишають без уваги їхні питання. Кількість викладачів, які використовують різноманітні форми, прийоми навчання та вміють створити цілісне уявлення про предмет і викликати до нього інтерес, становить менше половини від усього професорсько-викладацького складу. Слід зазначити, що ці показники віддзеркалюють проблеми в усіх ВНЗ, в яких проводилось дослідження. Отже, можна припустити, що це - загальноукраїнська проблема, яку слід розглядати як досить вагому у впливі на якість освітніх послуг, що надаються ВНЗ.

Інструментарій для опитування викладачів спирався на вимоги стандарту ISO у сфері освіти і дозволив виявити проблемні аспекти у функціонуванні вищих освітніх закладів. Так, до слабких аспектів діяльності ВНЗ, які вимагають суттєвих змін, на думку викладачів відносяться: фінансове забезпечення; поліпшення умов праці викладачів; система заохочення та оцінювання викладачів; врахування

адміністрацією ідей і пропозицій суб'єктів освітнього процесу; здійснення соціальної підтримки працівників, піклування про їх здоров'я, безпеку, відпочинок. Найбільше викладачі ВНЗ, у яких проведено дослідження, не задоволені соціальною і матеріальною підтримкою, мотивацією і заохоченням викладачів, оплатою праці. І хоча дані аспекти не повністю залежать від діяльності керівництва ВНЗ, втім отримана інформація є важливою для розробки компенсаторних заходів для оптимізації і поліпшення роботи викладачів. На основі проведеного емпіричного дослідження зроблено висновок про чутливість діагностичного інструментарію до теоретично обґрунтованих проявів якості надання освітніх послуг ВНЗ. Констатовано практичне значення інформації, отриманої у результаті соціального аудиту, для оптимізації управління якістю надання освітніх послуг.

Окреслюючи перспективи застосування соціального аудиту, акцентовано увагу на його управлінських можливостях як інструменту підвищення ефективності всієї системи управління, в тому числі й якістю освітніх послуг. Соціальний аудит в освітній сфері створює інформаційно-аналітичну базу для вирішення цілого комплексу управлінських завдань освітньої організації, дозволяє зробити процес управління більш раціональним, науково обґрунтованим та прозорим. Виконуючи функцію зворотного зв'язку, аудит дає управлінській підсистемі необхідну інформацію про факти поведінки керованої підсистеми, які працюють за планом або мають певне відхилення від нього. Виявляючи відхилення в системі якості освітніх послуг та їх причини, соціальний аудит дозволяє керівникам визначити необхідні шляхи корегування й оптимізації управлінської політики ВНЗ. Це, своєю чергою, позитивно впливає на ефективність діяльності всієї організації в умовах сучасної економічної ситуації та соціальних невизначеностей.

Підсумовано, що управління якістю освітніх послуг ВНЗ загалом відіграє ключову роль у підвищенні ефективності системи управління освітнім середовищем. Соціальний аудит в освітній сфері, який базується на методах соціологічного дослідження діагностичного і оціночного характеру, орієнтується на «зовнішні» показники певних стандартів та включає технологічні розробки із застосування результатів в управлінні якістю освітніх послуг, дозволяє розробляти ефективні управлінські рішення для діяльності ВНЗ і наближувати їх як до європейських стандартів, так і потреб/можливостей сучасного українського суспільства.

## **ВИСНОВКИ**

У **Висновках** сформульовані основні результати дисертаційного дослідження, що мають як теоретичне, так і практичне значення і засвідчують досягнення мети роботи.

1. Аналіз та узагальнення теоретико-методологічних підходів до вивчення соціального управління вищим навчальним закладом і соціального аудиту надало підставу здійснити соціологічну рефлексію та уточнити ключові поняття дослідження «соціальне управління навчальним закладом», «якість освіти», соціальний аудит. ВНЗ розглянуто як складну систему, метою функціонування якої є надання освітніх послуг, якість і затребуваність яких визначає життєздатність та

конкурентоспроможність відповідних організацій. Таке соціологічне бачення переважно знаходиться в рамках інституційного підходу, використання якого дозволяє аналізувати ступінь задоволеності якістю освіти з позицій різних соціальних суб'єктів, як безпосередньо включених у систему освіти, так і опосередковано пов'язаних із нею. У теоретичній площині системного підходу щодо вивчення ВНЗ акцентована увага на функціональному навантаженні та призначенні структурних підсистем ВНЗ як об'єктів управлінського впливу. Уточнено параметри соціального управління якістю освітніх послуг, серед яких принципове значення мають соціальна відповідальність та адекватність інтересам, потребам споживачів і суспільному розвитку («соціальна адекватність управління»). Розрізнено й порівняно технологічні моделі управління якістю освітніх послуг у сучасних ВНЗ. Відповідно соціальне управління ВНЗ передбачає теоретичне вибудовування концепції розвитку організації, аналіз конкурентних переваг і визначення управлінської стратегії, яка забезпечить якість освітніх послуг як цільової компоненти діяльності ВНЗ.

2. Аналіз освітніх послуг як складного соціального явища дозволив виокремити його тривимірну структуру, що знаходить відображення на рівні особистості, підприємства/організації та держави. Якість освітніх послуг визначено як сукупність їх сутнісних властивостей, що відрізняють освітні послуги від інших аналогічного призначення і які визначають ступінь задоволення суб'єктами соціальних взаємодій щодо надання і отримання послуг відповідних актуальних і передбачуваних потреб і попиту на ці послуги. Якість освітніх послуг може бути кількісно оцінена системою соціальних і техніко-економічних показників. Зазначено, що в соціологічному дискурсі якість освітніх послуг розглядається не тільки як характеристика життєздатності та розвитку освітньої системи, але і як об'єкт управління. Для визначення змістовних детермінант якості освітніх послуг та на підставі застосування системного, багатопараметричного підходів розвинуто відповідне теоретичне і технологічне уявлення, яке враховує зовнішні і внутрішньо-системні прояви якості та можливості їх оцінювання. Визначено індикатори задоволеності й затребуваності певних компонентів якості освітніх послуг. Останнє стало можливим на основі застосування системного і процесуального підходів та врахування нестабільної й суб'єктивно-об'єктивної природи задоволеності якістю освітніх послуг. Зазначено, що необхідним компонентом в забезпеченні якості освітніх послуг є управління якістю, спрямоване на забезпечення трьохкомпонентної відповідності освітніх послуг: (1) очікуванням основних груп їх споживачів, (2) визначеним стандартам надання освітніх послуг (які є інституціонально і культурно залежними) та (3) потребам суспільного розвитку. У забезпеченні такої відповідності проявляються соціальна відповідальність та адекватність управлінських технологій.

3. Застосування теоретичного конструкту «соціальна технологія» дозволило досліджувати управління якістю освітніх послуг як алгоритмізований, технологічний процес. Технології управління якістю освітніх послуг мають виступати в ролі механізму досягнення трьохкомпонентної відповідності надання освітніх послуг, прогнозування певних змін в освітній сфері та активного впливу на

них з метою досягнення бажаного результату. В методичному плані сучасні технології управління якістю освітніх послуг більше представлені нормативно-оціночними різновидами, які не забезпечують комплексної (трьохкомпонентної) соціальної відповідальності та соціальної адекватності управління. Так, у сучасних практиках управління якістю освітніх послуг поширеними є: а) власно оціночні технології, б) технології на базі стандартів якості ISO, в) технології на базі TQM. Дані технології взаємодоповнюють одне одного, однак, якщо стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між постачальником освітніх послуг та споживачами, то концепція TQM призначена для внутрішніх потреб освітньої установи, так само, як і оціночні технології спрямовані, переважно, на самооцінку. Існуюче теоретичне розуміння технологій управління доповнено соціологічним змістом за допомогою таких конструктів: як «соціальна відповідальність ВНЗ» і «соціально адекватне управління якістю освітніх послуг і ВНЗ», що виводить нас на обґрунтування значення соціального аудиту як оптимальної комплексної технології соціального управління якістю в освітній сфері.

4. Завдяки аналізу закордонного та національного досвіду впровадження процедур забезпечення якості освітніх послуг ВНЗ зроблено висновок про те, що в сучасних практиках управління якістю домінують оціночні методики і процедури (як-то акредитація, власно оцінка і аудит), які уможлиблюють загальну перевірку відповідності освітніх послуг, що надаються ВНЗ, запитам сучасного споживача. Аналізуючи закордонний досвід управління якістю освітніх послуг та діяльності ВНЗ, визначено, що посилюється тенденція впровадження низки кількісних індикаторів і відповідних рейтингів, що фрагментарно відображають стан функціонування ВНЗ. Найбільш вдалим поєднанням стандартизованої перевірки й оцінки у сфері вищої освіти стає соціальний аудит, оскільки має потужний як діагностичний, так і управлінський потенціал.

5. Уточнено поняття соціального аудиту в освітній сфері, яким запропоновано позначати управлінську технологію, засновану на визначенні методами соціологічної діагностики відповідності освітніх послуг (1) очікуванням основних груп їх споживачів, (2) визначеним стандартам надання освітніх послуг (які є інституціонально і культурно залежними) та (3) потребам суспільного розвитку. Соціальний аудит у ВНЗ може проводитися як на рівні організації в цілому, так і на рівні її окремих структурних підрозділів; вирізняють також аудит навчального процесу, освітньої програми, системи менеджменту якості ВНЗ; аудит внутрішній та зовнішній, комплексний та вибірковий. Кожен із наведених видів постає у вигляді відносно самостійного механізму для вирішення конкретних практичних завдань управління якістю.

6. Виокремлено функції соціального аудиту в освітній сфері (інформаційна, світоглядно-аксеологічна, оціночно-діагностична, аналітична, прогностично-проектувальна, контрольна-регулятивна), що можна вважати внеском у розвиток соціологічних концепцій соціального аудиту і соціального контролю. Визначено технологічний алгоритм соціального аудиту освітніх послуг, який передбачає наступне: (а) виконання комплексу дослідницько-діагностичних процедур (попереднє оцінювання якості надання освітніх послуг на основі самооцінки їх

суб'єктами; аналіз окремих компонентів системи надання послуг на основі документації, експерт-опитувань та вивчення з допомогою соціологічних методів задоволеності основних учасників взаємодій щодо надання та споживання послуг); (б) комплексний аналіз отриманих даних на відповідність певним стандартам і соціальним очікуванням; (в) розробка рекомендацій технологічного характеру щодо регулювання методами управлінських рішень якості освітніх послуг.

7. На основі результатів проведеного автором емпіричного соціологічного дослідження проілюстровано застосування розширеної методики соціального аудиту, яка передбачає включення до стандартизованих методів і процедур власне соціологічних. Підтверджено, що застосування міжнародних і національних стандартів якості в її діагностиці є невід'ємною складовою аудиту. При цьому, соціологічні методи дозволяють отримати інформацію суб'єктивного, інтерпретативного характеру, яка не представлена в об'єктивних показниках стандартів, що є вкрай важливим для комплексної оцінки якості освітніх послуг з позицій різних суб'єктів соціальних взаємодій з приводу надання та споживання освітніх послуг. Соціальний аудит ВНЗ, який проводиться незалежними агенціями, здатний не тільки виявити факти надання споживачам неякісних послуг, але й стати ефективним інструментом управління якістю освіти.

8. Обґрунтовано, що застосування соціального аудиту як технології управління якістю освітніх послуг, безпосередньо залежить від якості проведених етапів аудиту, які в свою чергу впливають на адекватність та виваженість управлінських рішень. Дослідження управлінських аспектів соціального аудиту в освітній сфері дозволило акцентувати увагу на одній із базових функцій управління, а саме – функції соціального контролю. Визначено принципові характеристики цього типу контролю, які постають основою соціального аудиту в освітній сфері: незалежність; добровільність; забезпечення формування зворотного зв'язку між організацією та суспільством; відсутність санкцій; наявність власної нормативної бази (стандартів, які забезпечують формальний тип контролю); надійність отриманої соціально-значущої інформації.

9. Обґрунтована необхідність впровадження в український освітній простір соціального аудиту, що обумовлюється такими чинниками: суспільними потребами у розвитку незалежних механізмів соціального контролю які здатні надавати достовірну інформацію про якість освітніх послуг у ВНЗ; інтеграцією України в європейські та світові освітні ринки; необхідністю діагностики якості освітніх послуг для підвищення ефективності діяльності освітніх установ; актуальністю запобігання розвитку силових (примусових) сценаріїв в освітній сфері тощо. Окреслено основні перешкоди, які заважають імплементації соціального аудиту в освітній сфері в Україні, а саме: відсутність нормативно-правових основ проведення соціального аудиту в освітній сфері та відповідної законодавчої бази; соціально-психологічне несприйняття керівниками ВНЗ аудиту через його розуміння як додаткової форми контролю; повільне впровадження європейських стандартів якості в управлінську практику та ін. Поширення принципу соціальної відповідальності, який лежить в основі соціального аудиту, надає можливість розбудувати дієву

стратегію розвитку освітньої сфери на рівні держави та ефективну діагностичну і управлінську технологію на рівні ВНЗ.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### *Статті у фахових виданнях*

1. Горбов В. В. Освітній аудит: сутність і механізм впровадження в роботу ВНЗ / В. В. Горбов // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління: зб. наук. праць ДонДУУ. – Т. XIII. – Донецьк : Цифрова типографія. – 2012. – С. 459-470. (Серія «Соціологія», вип. 217).

2. Горбов В. В. Освітній аудит як соціальна технологія діагностики та управління ВНЗ / О.В. Мазурик, В. В. Горбов // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління: зб. наук. праць ДонДУУ. – Т. XIII. Вип. 257, Серія «Соціологія», – Донецьк : Цифрова типографія. – 2012. – С. 287-295. (Особистий внесок здобувача: визначено технологічний та управлінський алгоритм впровадження освітнього аудиту).

3. Горбов В. В. Сутнісні характеристики соціально-адекватного управління вищим навчальним закладом / В. В. Горбов // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління: зб. наук. праць ДонДУУ. – Т. XV. – Донецьк: ТД «Дружба», - 2014. – С. 410-418. – (Серія «Спеціальні та галузеві соціології», вип. 281).

4. Горбов В. В. Социологические основы проведения образовательного аудита вуза / В.В. Горбов. // Revista de Filosofie, Sociologie și Științe Politice. Institutul de Cercetări Juridice și Politice al Academiei de Științe a Moldovei 3 (166) 2014.– p. 267-276.

5. Горбов В. В. Соціологічне дослідження як необхідний елемент освітнього аудиту вищого навчального закладу / В. В. Горбов // Грані: науково-теоретичний та та громадсько-політичний альманах. – Дніпропетровськ: вид-во «Грані». – №5. – 2015.– С. 23-29.

6. Горбов В. В. Освітній аудит як дієва складова управління та соціального контролю якості вищої освіти / В. В. Горбов // Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент : збірник наукових праць. – Вип. 18 : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2015.– С. 13-21.

### *Публікації в інших виданнях:*

7. Горбов В. В. Аудит якості підготовки фахівців на випускаючій кафедрі ВНЗ: Методика проведення внутрішнього освітнього аудиту. / О. В. Мазурик, В. В. Горбов. – Донецьк: ЦСА, 2013. – 24 с. – (Бібліотека соціального аудитора). (Особистий внесок здобувача: визначено характеристики та показники освітнього аудиту якості підготовки фахівців).

8. Горбов В. В. Особенности оценочной составляющей социального управления современным вузом / В. В. Горбов // Вестник Донецкого отделения Социологической ассоциации Украины. – Донецк, 2013. – С. 131-141.

9. Горбов В. В. Социальная ответственность вуза как интегральная характеристика качества высшего образования / О. В. Мазурик, В. В. Горбов //

Модернизация социально-экономических систем: вызовы времени: сборник статей II Международной научно-практической конференции; г. Батайск; 23 апреля 2013 г. / Отв. ред. Е. А. Угнич. – Ростов н/Д: Профпресс, 2013. – 230 с. – С. 49-55. (Особистий внесок здобувача: операціоналізовано поняття соціальної відповідальності ВНЗ та можливості її вивчення).

10. Горбов В. В. Оценочная составляющая социального управления качеством университетского образования / В. В. Горбов // Качество образования: управление, сертификация, признание: сборник научных работ международной научно-методической конференции, 20-22 ноября 2013 года, г. Краматорск: ДГМА, 2013. – 234 с.

*Матеріали конференцій:*

11. Аудит соціальної відповідальності вищих навчальних закладів / Горбов В.В., Мазурик О.В. [Електронний ресурс] // III Інтернет-конференція САУ з проблем сучасної соціологічної освіти, 1-31 березня 2010 р. Режим доступу: [http://www.sau.kiev.ua/docs/conference\\_2010/m\\_and\\_g.doc](http://www.sau.kiev.ua/docs/conference_2010/m_and_g.doc). Назва з екрана (Особистий внесок здобувача: визначення характеристик і складових соціальної відповідальності ВНЗ).

12. Горбов В.В. Аудит, как элемент контроля социальной ответственности высших учебных заведений / В.В. Горбов // матер. X Міжнар. конф. «Соціологія у (пост)сучасності». – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – С. 51-53.

13. Горбов В.В. Актуализация развития социальной ответственности современного ВУЗа / В.В. Горбов // Матеріали міжнар. наук.-метод. конф. 13-14 жовтня 2011 р. – К: НТУУ «КПІ» 2011. – С. 25-26.

14. Горбов В. В. Аудит как механизм повышения качества работы ВУЗа: этапы проведения : зб. тез доповідей IX Міжнар. конф. студ. та аспір. / Харк. нац. ун-т імені В.Н. Каразіна. – Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2011. – С. 42-44.

15. Горбов В.В. SWOT и PEST-анализ как элементы образовательного аудита ВУЗа / В.В. Горбов // матер. VIII Міжнар. конф. «Соціологія у (пост)сучасності». – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2012. – С. 50-51.

16. Горбов В.В. «Диагностика качества высшего образования как элемент социальной ответственности ВУЗа» / В.В. Горбов // матер. II Міжнар. конф. «Теоретичні, методологічні і практичні проблеми соціології управління». 2013 – С. 34-37.

17. Горбов В.В. Диагностика качества высшего образования: синергетический поход/ В.В. Горбов // матер. XI Міжнар. конф. «Соціологія у (пост)сучасності». – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2013. – С. 32-33.

18. Горбов В.В. Особенности управления системой образования в проблемном поле социологии / В.В. Горбов // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів. – Д.: ДонДУУ, 2014. – С. 22-25.

19. Горбов В.В. Оцінка та аудит у сфері вищої освіти: соціологічний аналіз категорій / В.В. Горбов // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 30-31 січня 2015 року). Львів: ГО "Львівська фундація суспільних наук", 2015. – С. 26-29.

20. Горбов В.В. Освітній аудит як механізм соціального контролю та запобігання соціальних конфліктів у сфері вищої освіти / В.В. Горбов // Матеріали X Всеукр. наук.-практ. конф. "Проблеми розвитку соціологічної теорії: Теорії солідарності та конфлікту в поясненні сучасних суспільних процесів" (м. Київ, 1-22 травня 2015 року) / Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка [під заг. ред. Куценко О.Д., Судакова В. І.]. - К.: Логос, 2015. – С. 66-68.

21. Горбов В.В. Соціально-адекватне управління вищим навчальним закладом: актуалізація та ретроспектива аналізу / В.В. Горбов // Міжнародна науково-практична конференція «Современные общественные проблемы в измерении социологии управления». – Д.: ДонДУУ (Маріуполь), 2015. – С. 21-22.

### АНОТАЦІЯ

**Горбов В. В. Соціальний аудит як технологія управління якістю освітніх послуг вищого навчального закладу. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю 22.00.04 «спеціальні та галузеві соціології». – Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2016.

У дисертації на основі проведеного теоретичного аналізу та відповідних узагальнень обґрунтовано можливість використання соціального аудиту в освітній сфері як технології управління якістю освітніх послуг ВНЗ. Визначено поняття «соціальний аудит в освітній сфері» завдяки його інтерпретації крізь призму теорій соціального контролю та соціальних технологій, що дозволило конкретизувати концептуальні та методичні засади його проведення, а також відмінності від існуючих систем діагностики і державних атестаційно-контрольних процедур.

Узагальнено зарубіжний досвід виникнення та розвитку соціального аудиту в освітній сфері. З'ясовано види та принципи його проведення в освітніх установах, визначено його функції. На засадах міжнародних стандартів та соціологічних методик було розроблено технологічний алгоритм соціального аудиту в освітній сфері як діагностичної та управлінської технології. Здійснено аналіз сучасного стану та перспективи впровадження соціального аудиту в освітній сфері в управлінську практику України.

*Ключові слова:* соціальні технології управління якістю, якість освітніх послуг, соціальний аудит, соціальна відповідальність, соціальний контроль, соціальний аудит в освітній сфері.

### АННОТАЦИЯ

**Горбов В. В. Социальный аудит как технология управления качеством образовательных услуг высшего учебного заведения. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 «специальные и отраслевые социологии». – Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, 2016.

В диссертации на основе проведенного теоретического анализа и соответствующих обобщений обоснована возможность использования социального

аудита в образовательной сфере в качестве технологии диагностики и управления качеством образовательных услуг высшего учебного заведения.

В работе высшее учебное заведение рассматривается как сложно-структурированная система, целью функционирования которой является предоставление образовательных услуг, качество и востребованность которых определяет конкурентоспособность и жизнеспособность организации. Использование теоретического конструкта «социальная технология» позволило исследовать управление качеством образовательных услуг как алгоритмизированный технологический процесс. Одной из наиболее эффективных технологий управления качеством образовательных услуг был определён социальный аудит.

Социальный аудит качества образовательных услуг определяется автором как управленческая технология исследования образовательного учреждения на предмет соответствия его функционирования унифицированным стандартам и показателям средствами социологической диагностики. В работе определены основные виды социального аудита в образовательной сфере: внутренний и внешний, комплексный и выборочный. Каждый из выделенных видов рассматривается как самостоятельный механизм для решения конкретных практических задач.

В диссертационной работе разработан технологический алгоритм проведения социального аудита в образовательной сфере, который предполагает последовательное выполнение восьми этапов проведения аудита и опирается на применение комплекса международных стандартов, качественных и количественных социологических методов.

На основе проведённого эмпирического исследования доказано, что применение международных и национальных стандартов качества для оценки и анализа документации, а также процессов функционирования образовательной организации, является неотъемлемой составляющей аудита. Однако, социологические исследования позволяют определить показатели, которые не входят в стандарты, но выступают крайне значимыми для получения комплексной информации об оценке качества предоставляемых вузом образовательных услуг.

В диссертации получило дальнейшее развитие представление о роли и возможностях социального аудита как технологии управления качеством предоставляемых вузами образовательных услуг. На основе полученных теоретических и эмпирических результатов выявлены факторы, которые препятствуют имплементации социального аудита в украинское образовательное пространство. К ним относится отсутствие нормативно-правовых основ проведения социального аудита в образовательной сфере и соответствующая законодательная база; социально-психологическое неприятие руководителями вузов аудита, вследствие его восприятия как дополнительной формы контроля; медленное внедрение европейских стандартов качества в управленческую практику.

Обоснованы способы использования социального аудита как технологии управления качеством образовательных услуг высшего учебного учреждения. На основе применения разработки в эмпирическом изучении качества образовательных

услуг в отдельных университетах Украины уточнены методы и процедуры социального аудита в образовании.

*Ключевые слова:* социальные технологии управления качеством, качество образовательных услуг, социальный аудит, социальная ответственность, социальный контроль, социальный аудит в образовательной сфере.

### ABSTRACT

**Gorbov V. Social audit as Technology of Education Quality Management in Higher Education Institutions.** – The Manuscript.

Thesis for the Candidate's Degree in Sociology by speciality 22.00.04 – Special and Branch Sociology. – Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, 2016.

The conception and methodology of social audit in education quality management (EQM) are developed in the thesis using the ideas of theories of social control and social technologies. The social audit is generalized with application of the ideas of social responsibility as a social technology of a complex diagnostics of quality of the education services in correspondence to the certain standards and social expectations using the objective and subjective indicators which can be evaluated by sociological methods. The diagnostics findings are accomplished with practical recommendations concerning regulation of the education quality. These conceptual elaborations allow us to develop the methodical tools of social audit in education as well as to outline the essential differences between the social audit, the existing public diagnostic systems and the public control procedures for education quality.

Modern experience of development and implementation of social audit in education is analyzed. It was described the different principles and ways of its development in education in modern states, that allow to define main social functions and models of social audit in education. The schema of social technology for EQM applying social audit is elaborated. This schema includes sociological diagnostics procedures, analytical procedures based on the national or international standards and procedures of developing the practical recommendations aimed at improving of quality of education. The schema was applied by author in empirical study of some components of the education quality in selected Universities in Ukraine.

*Key words:* social technologies of quality management, quality of educational services, social audit, social responsibility, social control, social audit in education.

Відповідальний за випуск  
доктор соціологічних наук, доцент Мазурик О. В.