

DOI 10.31651/2524-2660-2021-1-25-30
ORCID 0000-0002-7064-4341

ВОРОБІЙОВА Оксана Петрівна

кандидатка наук з державного управління,
провідна наукова співробітниця відділу політики та врядування у вищій освіті,
Інститут вищої освіти НАПН України
e-mail: oksana.vorobyova@gmail.com

УДК 37.014.54:330.123.6]:006(045)

**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОБУДОВИ СТРУКТУРИ ОСВІТНЬОЇ ПОСЛУГИ
ТА ЇЇ СТАНДАРТИЗАЦІЇ**

У межах даної статті проаналізовано та узагальнено теоретичні підходи до розуміння суті поняття освітня послуга, що дозволило трактувати це як певний вид діяльності, що направлений на створення освітнього продукту, що є товаром та має подвійну природу. Визначено, особливостями функціонування освітніх послуг є відносна тривалість виконання; участь отримувача послуги у створенні освітньої послуги; відтермінування результативності надання послуги; одночасні процеси щодо надання та споживання освітньої послуги; неможливість накопичення. Також на основі проведеного дослідження встановлено, що структура освітньої послуги включає в себе безпосередньо освітні послуги, систему управління, інформаційні послуги, наукові дослідження; проектні послуги; консультаційні та організаційні послуги. Обґрунтовано, що використання стандартів в галузі вищої освіти покращує якість наданих послуг, підвищує конкурентоздатність закладу вищої освіти, а у глобальній перспективі стимулюватиме розвиток інноваційного суспільства.

Ключові слова: освітні послуги; особливості освітніх послуг; освітні послуги у вищій освіті; вища освіта.

Постановка проблеми. Процес глобалізації сучасного суспільства призвів не тільки до формування єдиного світового освітнього простору, а й до зростаючого попиту на знання та людський капітал. Необхідність істотних змін у галузі вищої освіти України спричинена відповідними тенденціями всесвітнього розвитку: перехід до інформаційного суспільства та суспільства знань; динамічний розвиток глобальної економіки; скорочення сфери застосування некваліфікованої і мало-кваліфікованої праці; структурні зміни у сфері зайнятості, що визначають потребу в безперервному підвищенні кваліфікації та перепідготовці працівників. На сучасний розвиток вищої освіти здійснюють істотний вплив такі глобальні фактори, як масове прагнення до отримання вищої освіти, формування суспільства знань, нові вимоги до системи освіти, що стосуються змісту, форм і методів навчання, новітні підходи до управління освітою з боку держави, розвиток інноваційних освітніх технологій, інтернаціоналізація ринку освітніх послуг.

Аналіз актуальних досліджень. Вивчення й аналіз наукових джерел свідчать, що питання розвитку системи вищої освіти розглядали В. Луговий, Ж. Таланова, О. Слюсаренко; теоретичні аспекти поняття освітніх послуг у своїх роботах досліджували В. Александров, В. Огаренко, І. Каленюк, В. Марцин, А. Левченко; особливості освітніх послуг були у фокусі уваги таких науковців – В. Огаренко, А. Ромін, Д. Козлов. Однак потрібно зазначити, що потребує вирішення низка ключових питань, постійного аналізу та дослідження, зважаючи на актуальність даної теми дослідження.

Мета статті. Визначити особливості функціонування освітніх послуг, її структуру та підходи до стандартизації.

Методи дослідження. Основою реалізації дослідницької мети є використання таких методів, як логічний, аналіз (проаналізовано основні підходи до визначення поняття освітні послуги), синтез (визначено основні особливості освітніх послуг), узагальнення (визначено основні засади щодо формування структури освітніх послуг), аналітичний (сформульовано структуру освітніх послуг).

Виклад основного матеріалу. У сучасних наукових дослідженнях немає одного підходу щодо змісту поняття освітніх послуг. Але існує певна плеяда науковців, які розглядають освітні послуги як товар. В. Огаренко констатує, що «освітня послуга — це особливий інтелектуальний товар, який надається стороною, що організує і здійснює процес навчання, та утримується іншою стороною, яка може бути одночасно і учнем, і контролером якості послуги, і платником за неї – процес навчання» [1]. Цей підхід підтримує А. Антохов та стверджує, що освітня послуга – «певний вид товару, особлива споживча вартість процесу праці, діяльність для задоволення потреб учасників освітнього процесу» [2]. К. Євменкова визначає освітню послугу як «специфічний товар у вигляді сукупності навчальної та наукової інформації, що передається студенту у вигляді системи знань та практичних вмінь і навичок, за умови

успішного засвоєння якої студент отримує відповідну кваліфікацію» [3].

Іншу точку зору має С. Ніколаєнко та стверджує, що «освітня послуга», це «не матеріальні, а соціальні блага, система знань, інформації, умінь і практичних навичок, задоволення її різноманітних освітніх потреб і реалізації особистих здібностей їхнього споживача» [4]. І. Каленюк розглядає це як «результат здійснення різноманітної (педагогічної, виховної, наукової, організаційно-управлінської) діяльності працівниками сфери освіти для задоволення освітніх потреб окремих людей і всього суспільства» [5].

Як «організований процес навчання для одержання необхідних знань, навичок і умінь» визначає освітню послугу В. Александров [6]. В. Марцін виділяє основні підходи до визначення освітніх послуг: «освітні послуги – це система знань, інформації, умінь і навичок, використовуваних із метою задоволення різноманітних потреб людини, суспільства і держави; освітніми послугами зветься комплекс таких послуг, які безпосередньо пов'язано з реалізацією головних цілей освіти, здійсненням його суспільної місії» [7]. Аналізуючи дослідження науковців, Л. Левченко виділяє три підходи: «з позиції окремої особистості: освітня послуга – це процес передачі споживачеві знань, умінь і навичок загальноосвітнього і професійного характеру, необхідних для задоволення її особистих потреб у здобутті професії, саморозвитку й самостверженні, здійснюваний у тісному контакті зі споживачем за встановленою формою та програмою; з позиції підприємства: освітня послуга – це процес професійної підготовки (підвищення кваліфікації, перепідготовка) кадрів, необхідної для забезпечення працездатності, підтримки конкурентоспроможності та розвитку в постійно мінливих ринкових умовах; з позиції держави: освітня послуга – це процес, що забезпечує розширене відтворення сукупного особистісного й інтелектуального потенціалу суспільства» [8, с. 21].

Також потрібно зазначити підхід А. Роміна, де він констатує, що «значна роль освітніх послуг знаходить теоретичне відображення в низці концепцій соціального й економічного розвитку, серед яких виділяються концепції постіндустріального суспільства, теорія людського капіталу тощо. Найбільш детально усе більшу роль знань, інформації в суспільному розвитку розкрито в концепції інформаційного суспільства. У минулому земля, праця і капітал були ключовими факторами виробництва. Сьогодні в багатьох галузях економіки інформація стає головною складовою» [9].

Поняття освітньої послуги Законом України «Про освіту» визначено як «комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання» [10].

Отже, можна зробити висновки, що освітня послуга – це певний вид діяльності, що направлений на створення освітнього продукту, що є товаром та має подвійну природу.

Особливості освітніх послуг досліджує В. Огаренко, та виділяє «високу ємність інтелекту (може бути опосередкована високим рівнем товарності освітньої послуги як економічної форми господарювання); відстрочення у виявленні результативності й залежність результатів від умов майбутньої роботи і життя випускника вищого навчального закладу; відносна тривалість виконання; необхідність подальшого супроводу й оновлення послуг; залежність послуги від місця її надання і місця проживання потенційних студентів; висока вартість; неможливість перепродажу тощо» [11]. Також В. Огаренко зазначає, що «якісна система надання освітніх послуг у державі є однією з передумов її сталого розвитку. Освіта, як справедливо визначено в законодавчих документах, це не тільки основа розвитку особистості, її успішної соціалізації, економічного добробуту, але і запорука розвитку суспільства, об'єднаного спільними цінностями і культурою та держави» [1].

Особливості освітніх послуг Д. Козлов визначає такі: невідчутність освітньої послуги до прогнозованих змін у майбутній професійній діяльності її споживача; невіддільність, її невідокремлюваність; непостійність якості, неможливість її накопичення; наявність нерозривного зв'язку послуги з ресурсами в управлінській системі навчального закладу (науково-педагогічні кадри, матеріально-технічна база, інформація, фінанси, партнери та суб'єкти діяльності тощо); недовговічність, неможливість накопичення і збереження їх як матеріального товару, що пов'язано зі «старінням» отриманої інформації, відповідно до появи нових знань, продуктованих соціальним та науково-технічним прогресом; незбереженість і відсутність володіння; навчальний заклад діє одночасно у двох вимірах – ринку освітніх послуг і ринку праці [12]. Також Д. Козлов виділяє певні специфічні ознаки освітніх послуг: «високу вартість послуг, відносну тривалість їх виконання; складність у виявленні результативності; необхідність подальшого супроводу послуг; залежність

попиту на послугу від місця їх надання та місця проживання потенційних споживачів» [12, с. 334].

Що стосується структури освітньої послуги, то потрібно розглянути додаткові послуги, що їх можуть надавати заклади освіти, а саме: Постановою КМУ «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами освіти, іншими установами та закладами системи освіти, що належать до державної і комунальної форми власності» затверджено перелік послуг, що можуть надаватися закладами освіти [13]. Також, згідно Класифікації видів економічної діяльності 2010 (КВЕД – 2010):

Група 85.4 «Вища освіта» включає «освіту, вищу за середню, яка дає змогу здобувати ступені бакалаврів і магістрів» [14].

Клас 85.42 «Вища освіта» включає «перший, другий і третій рівні вищої освіти» та «діяльність шкіл мистецтв, що надають вищу освіту».

Клас 85.60 «Допоміжна діяльність у сфері освіти» включає надання послуг (крім навчальних), які підтримують освітній процес або системи: консультування з питань освіти; консультування з питань вибору освітніх напрямів; діяльність з оцінювання тестів; діяльність із проведення тестів; організацію програм обміну студентами». Але не включає дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук.

Це відноситься до Класу 72.20 «Дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук» і включає дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних наук; дослідження й експериментальні розробки у сфері гуманітарних наук; багатогалузеві дослідження й розробки переважно у сфері суспільних і гуманітарних наук.

Узагальнюючи аналізовані матеріали, можна зазначити, що структура освітньої послуги складається з таких складових: освітні послуги, система управління, інформаційні послуги, наукові дослідження; проектні послуги; консультаційні послуги; організаційні послуги.

За своєю суттю процес стандартизації вищої освіти спрямований на забезпечення та підвищення якості вищої освіти. Як зазначають В. Луговий та Ж. Таланова, «у світовій практиці забезпечення і покращення якості вищої освіти здійснюється шляхом запровадження багатовимірного простору стандартизації вищої освіти. З-поміж вимірів цього простору доцільно насамперед виділити такі: поняттєво-термінологічний; інформаційно-

компетентнісний; освітньої формалізації; рівнево-орієнтаційно-галузевої; інституційний; за способами надання освіти; за методами викладання і видами навчальної діяльності; кредитування; кодифікації; сертифікації; акредитації; ранжування, універсальної стандартизації (ISO серії 9000)» [15].

З метою досягнення адекватного рівня універсалізації й стандартизації, у світовій практиці застосовуються різноманітні класифікації, апробовані часом і прийняті за стандарт в освітній сфері. Так, Міжнародна стандартна класифікація освіти (МСКО) є частиною Міжнародної системи соціальних і економічних класифікацій ООН, які використовуються для збору і аналізу даних на міжнародному рівні. «Класифікація освітніх програм здійснюється відповідно до змісту, рівнів освіти та галузей освіти. Одиницями класифікації, відповідно, є освітні програми та освітні кваліфікації» [16].

Основою МСКО є три базові складові – узгоджені на міжнародному рівні поняття та визначення; системи класифікацій; класифікація освітніх програм та кваліфікацій. Отже, МСКО є рамковим документом, що сприяє створенню уніфікованого підходу щодо збору, обробки та аналізу статистичних даних для галузі освіти й надає можливості порівнювати відповідні національні показники.

Також для порівняння професійних кваліфікацій та компетентностей у Європейському просторі вищої освіти було розроблено Європейські рамки кваліфікацій, які діють на загальноєвропейському та національному рівнях. Вони включають в себе Національні рамки кваліфікацій, що містять освітні кваліфікації у національній системі освіти; Рамку кваліфікацій Європейського простору вищої освіти, Європейську рамку кваліфікацій для навчання впродовж життя. Рамка кваліфікацій Європейського простору вищої освіти (The framework of qualifications for the European Higher Education Area, QF-EHEA) є базисом для формування компетентнісного підходу щодо здобуття кваліфікацій вищої освіти і була офіційно затверджена на Бергенській конференції 2005 року. Зазначений документ визначає загальні параметри, в межах яких кожна країна має розробити власну національну рамку кваліфікацій для програм вищої освіти. Також визначено базові засади трьох циклів вищої освіти – бакалавр, магістр, доктор, використовуючи такі показники: знання та розуміння; застосування знань і розуміння; формування суджень; комунікація; уміння навчатися. Він також вміщує інформацію щодо кількості необхідних кредитів ЄКТС (ECTS) для

кожного циклу навчання. Як наслідок виникає необхідність розроблення власного національного рамкового документа, який би чітко визначав кваліфікації та компетенції на кожному з освітніх рівнів, можливість їх співставлення й однозначного трактування в межах єдиного Європейського простору вищої освіти одночасно із приєднанням України до Болонського процесу. Підтвердженням важливості запровадження НРК є позиція В. Лугового та Ж. Таланової про те, що «метою впровадження Національної рамки кваліфікацій є забезпечення якості, доступності, прозорості національних кваліфікацій, розширення взаємозв'язків і визнання кваліфікацій на національному та міжнародному рівнях» [17, с. 6].

Їхню позицію підтримують В. Захарченко і Д. Парменова та зазначають, що «у контексті вищої освіти національні рамки кваліфікацій можуть бути визначені як єдиний на національному рівні або на рівні певної освітньої системи міжнародно-зрозумілий опис кваліфікаційних рівнів, через який усі кваліфікації та інші навчальні досягнення у сфері вищої освіти можуть бути описані та співвіднесені між собою в узгоджений спосіб, та який визначає взаємозв'язки між кваліфікаціями вищої освіти» [18]. Також доводять, що функції Національної рамки «сприяють прозорості та розумінню кваліфікацій, дають чіткий опис відповідних їм результатів навчання та роз'яснення притаманних прав на професійну діяльність і пов'язане з цим визнання; окреслюють точки інтеграції між різними кваліфікаціями та типами кваліфікацій, співвіднесення одних кваліфікацій з іншими та ілюструють можливі траєкторії навчання; відображують узгодженість між стейкхолдерами на національному рівні; запроваджують загальні принципи перегляду та удосконалення існуючих та розроблення нових кваліфікацій» [18]. Тому можна стверджувати, що Національні рамки кваліфікацій є основним інструментом для побудови освітнього процесу, що базується на результатах навчання, надає можливість зробити їх більш доступними для розуміння та більш придатними для порівняння.

Формування Європейського простору вищої освіти потребує також єдиних стандартів забезпечення якості освіти, запровадження систем управління якістю. Однією з основних тез Комюніке конференції Європейських міністрів «Болонський процес 2020 Європейський простір вищої освіти у новому десятиріччі» є те, що: «...транснаціональна освіта повинна регулюватися Європейськими стандартами та

керівними принципами забезпечення якості, які застосовуються в Європейському просторі вищої освіти, та відповідати Рекомендаціям ЮНЕСКО/ОЕСР щодо забезпечення якості транскордонної вищої освіти» [19].

Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area – ESG) було розроблено Європейською асоціацією щодо забезпечення якості вищої освіти (The European Association for Quality Assurance in Higher Education – ENQA), та визначають як «набір стандартів і рекомендацій для внутрішніх і зовнішніх систем забезпечення якості у вищій освіті» [20]. Основними цілями стандартизації повинні стати: спільні рамки щодо систем забезпечення якості для навчання і викладання на європейському, національному та інституційному рівнях; забезпечення та вдосконалення якості вищої освіти у Європейському просторі вищої освіти; підтримка взаємної довіри шляхом сприяння визнанню та мобільності у межах національних кордонів та поза ними; надання інформації щодо забезпечення якості у Європейському просторі вищої освіти та включають в себе найбільш ефективний комплекс стандартів та дієвих рекомендацій щодо зовнішньої та внутрішньої моделі забезпечення якості. До базових цілей ESG відносять: встановлення спільних рамок щодо систем забезпечення якості для навчання і викладання на європейському, національному та інституційному рівнях; забезпечення та вдосконалення якості вищої освіти у Європейському просторі вищої освіти; підтримання взаємної довіри, сприяючи визнанню та мобільності у межах та поза національними кордонами; надання інформації щодо забезпечення якості у ENEA [20]. Дотримання цих стандартів є однією з умов покращення діяльності закладів вищої освіти, підвищення їх конкурентоздатності, забезпечення реалізації міжнародних інтеграційних процесів гармонізації освітнього простору та соціально-економічного розвитку країни на ближню та віддалену перспективу.

Також потрібно розглянути міжнародні стандарти якості ISO 9001, що визначає вимоги до системи менеджменту якості, дотримання стандартів забезпечення якості вищої освіти є конкурентною перевагою для закладу вищої освіти – зокрема, у контексті дотримання уніфікованих вимог Європейського простору вищої освіти, а саме систему стандартів ISO 21001 «Освітні організації – Системи менеджмен-

ту освітніх організацій», що визначають вимоги до системи управління саме для освітніх організацій. Стандарти ISO 21001 «мають намір забезпечити загальний інструмент управління для організацій, що надають освітні продукти та послуги, здатні задовольнити потреби та потреби бенефіціара. Хоча основними бенефіціарами є навчальні та освітні організації, можна з упевненістю сказати, що всі залучені сторони можуть скористатися належним чином впровадженою системою управління освітніми організаціями, що базується на ISO 21001 та супроводжується передовою практикою галузі» [21].

Основними перевагами стандартів ISO 21001 «Освітні організації – Системи управління для освітніх організацій» є підвищення ефективності систем управління освітніх закладів; постійний контроль щодо відповідності місії закладу та управлінських процесів; задоволення потреб та очікувань споживачів послуг; застосування індивідуального підходу до навчання; розширення можливостей для участі зацікавлених сторін; стимулювання до впровадження інновацій. Основною метою стандартів ISO 21001 є створення ефективної взаємодії освітніх закладів із споживачами освітніх послуг. Також потрібно зазначити, що Міжнародні стандарти ISO 9001, які спрямовані на забезпечення якості продукції й створення системи управління процесами та є базисом для основних положень та принципів ESG, що, відповідно, мають свою галузеву специфіку. Їх розробка і запровадження спонукає заклади вищої освіти до створення нормативних матеріалів та методичних рекомендацій щодо критеріїв оцінювання якості. Використання стандартів якості в галузі вищої освіти покращує якість наданих послуг, підвищує конкурентоздатність закладу вищої освіти, а у глобальній перспективі стимулюватиме розвиток інноваційного суспільства.

Дотримання стандартизації є однією з умов покращення діяльності закладів вищої освіти, підвищення їхньої конкурентоздатності, сприяння міжнародним інтеграційним процесам гармонізації освітнього простору та соціально-економічному розвитку країни. розвиваються системи акредитації освітніх програм.

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. У процесі дослідження узагальнено теоретичні підходи до розуміння суті поняття освітня послуга, що дозволило трактувати це як певний вид діяльності, що направлений на створення освітнього продукту, що є товаром та має подвійну природу. До особливостей функціонування освітніх послуг можна віднести відносна тривалість виконання; участь отримувача послуги у створенні

освітньої послуги; відтермінування результативності надання послуг; одночасні процеси щодо надання та споживання освітньої послуги; неможливість накопичення. Структура освітньої послуги включає в себе освітні послуги, систему управління, інформаційні послуги, наукові дослідження; проектні послуги; консультаційні та організаційні послуги. Впровадження світових стандартів щодо функціонування сфери вищої освіти є одним із основних пріоритетів, адже багатаспектний та системний процес впливу глобалізації на галузь вищої освіти спонукає до забезпечення відповідності рівня розвитку галузі вищої освіти світовим вимогам, підвищення результативності та якості навчання, підготовки конкурентоздатних спеціалістів з розвиненими навиками полікультурності. У перспективі планується дослідити управлінські показники забезпечення ефективності освітньої діяльності в університеті.

Список бібліографічних посилань

1. Огаренко В.М. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг. Київ, 2005. 326 с.
2. Антохов А. Ринок освітніх послуг у світлі класичного та новітнього підходів до дослідження. *Регіональна економіка*, 2009. № 1. С. 251–259. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gegek_2009_1_33.
3. Євменкова К. Освітня послуга як економічна категорія. *Економіка і регіон*, 2009. № 3 (22). С. 172–175.
4. Ніколаєнко С. Рейтингові системи – складові національного моніторингу якості вищої освіти. *Вища школа*, 2007. № 4. С. 3–14.
5. Каленюк І. Економіка освіти. *Знання України*, 2003. С. 316.
6. Александров В. Освітня послуга. *Економіка України*, 2007. № 3. С. 53–60.
7. Марцин В. Вища школа України на шляху трансформації у європейський освітній простір. *Вища школа*, 2007. № 27/35 С. 12–24.
8. Левченко А.С. Маркетинг в освіті. Суми, 2012. 86 с.
9. Ромін А.В. Державне регулювання системи надання освітніх послуг вищими навчальними закладами України. *Теорія та практика державного управління*, 2015. № 2 (49). С. 172–177
10. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
11. Огаренко В.М. Розвиток вищої школи в умовах змін ринкового середовища. *Актуальні проблеми державного управління*, 2004. № 3 (19). С. 136–142.
12. Козлов Д. Формування освітніх послуг в управлінні сучасним навчальним закладом на засадах маркетингу. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 2017. № 2 (66). С. 326–337
13. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами освіти, іншими установами та закладами системи освіти, що належать до державної і комунальної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України; Перелік від 27.08.2010 № 796. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/796-2010-%D0%BF>
14. КВЕД–2010 Група 85.4. URL: http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/85/KVED10_85_4.html
15. Луговий В.І., Таланова Ж.В. Тенденції та особливості стандартизації вищої освіти як складової забезпечення якості вищої освіти в контексті європейської інтеграції та глобалізації. URL:

- https://ihed.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/Analitichni_Gumanizatsiya-VO-yak-zasib-yakosti_IVO-2017-111p_avtors-kolektiv.pdf
16. ISCED 201. URL: <http://http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/default.aspx>.
 17. Луговий В., Таланова Ж. Національна рамка кваліфікацій: розуміння і реалізація. *Професійно-технічна освіта*, 2010. № 1. С. 5–9.
 18. Захарченко В.М., Парменова Д.Г. Рамки кваліфікацій: призначення, розроблення та впровадження. URL: http://onma.edu.ua/wp-content/uploads/2017/01/QFs_Trenyng-kurs_11-11-2016.pdf
 19. The Bologna Process 2020 – The European Higher Education Area in the new decade. URL: http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial_declarations/Leuven_Louvain_la_Neuve_Communiq_ue_April_2009_595061.pdf
 20. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. URL: [http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf).
 21. PECB. URL: <https://pecb.com/whitepaper/iso-210012018--educational-organizations--management-systems-for-educational-organizations--requirements-with-guidance-for-use>
1. Ogarenko, V. (2005) State regulation of higher education institutions in the market of educational services. Kyiv. 326 p. [in Ukr.]
 2. Antokhov, A. (2009) The market of educational services in the light of classical and modern approaches to research. *Regional economy*, 1: 251–259. Retrieved 18.01.2021, from http://nbuv.gov.ua/UJRN/regek_2009_1_33 [in Ukr.]
 3. Evmenkova, K. (2009) Educational service as an economic category. *Economy and region*, 3(22): 172–175 [in Ukr.]
 4. Nikolaenko, S. (2007) Rating systems are components of national monitoring of the quality of higher education. *High school*, 4: 3–14 [in Ukr.]
 5. Kalenyuk, I. (2003) Economics of education. *Knowledge of Ukraine*, 316 [in Ukr.]
 6. Aleksandrov, V. (2007) Educational service. *Ukraine economy*, 3: 53–60 [in Ukr.]
 7. Marcyn, V. (2007) Higher school of Ukraine on the way of transformation into the European educational space. *High school*, 27/35: 12–24 [in Ukr.]
 8. Levchenko, L.S. (2012) Marketing in education. Sumy. 86 p. [in Ukr.]
 9. Romin, A.V. (2015) State regulation of the system of providing educational services by higher educational institutions of Ukraine. *Theory and practice of public administration*, 2(49): 172–177 [in Ukr.]
 10. On education: Law of Ukraine of 05.09.2017 № 2145-VIII (2017). Retrieved 15.01.2021, from <https://zakon.rada.gov.ua/go/2145-19> [in Ukr.]
 11. Ogarenko, V. (2004) The development of higher education in a changing market environment. *Actual problems of public administration*, 3(19): 136–142 [in Ukr.]
 12. Kozlov, D. (2017) Formation of educational services in the management of a modern educational institution on the basis of marketing. *Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies*, 2(66): 326–337 [in Ukr.]
 13. On approval of the list of paid services that may be provided by educational institutions, other institutions and institutions of the educational system belonging to the state and communal form of ownership: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine; List from 27.08.2010 № 796. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/go/796-2010-%D0%BF> [in Ukr.]
 14. NACE-2010 Group 85.4. Retrieved from http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/85/KVED10_85_4.html [in Ukr.]
 15. Lugovyi, V., Talanova, Zh. (2018). Trends and features of standardization of higher education as a component of quality assurance in higher education in the context of European integration and globalization. Retrieved from https://ihed.org.ua/wp-content/uploads/2018/09/Analitichni_Gumanizatsiya-VO-yak-zasib-yakosti_IVO-2017-111p_avtors-kolektiv.pdf [in Ukr.]
 16. ISCED 201. Retrieved from <http://http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/default.aspx>.
 17. Lugovyi, V., Talanova, Zh. (2010) National Qualifications Framework: Understanding and Implementation. *Vocational and technical education*, 1: 5–9. [in Ukr.]
 18. Zakharchenko, V., Parmenova, D. (2017) Qualifications framework: purpose, development and implementation. Retrieved from http://onma.edu.ua/wp-content/uploads/2017/01/QFs_Trenyng-kurs_11-11-2016.pdf [in Ukr.]
 19. The Bologna Process 2020 – The European Higher Education Area in the new decade. Retrieved from http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial_declarations/Leuven_Louvain_la_Neuve_Communiq_ue_April_2009_595061.pdf.
 20. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Retrieved from [http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf).
 21. PECB. Retrieved from <https://pecb.com/whitepaper/iso-210012018--educational-organizations--management-systems-for-educational-organizations--requirements-with-guidance-for-use>.

VOROBYOVA Oksana

Ph.D in Public Administration,

Senior Researcher of the Department of Politics and Governance in Higher Education,
Institute of Higher Education of the National Academy of Sciences of Ukraine

THEORETICAL FUNDAMENTALS OF CONSTRUCTION OF THE STRUCTURE OF EDUCATIONAL SERVICES AND ITS STANDARDIZATION

Summary. This article analyzes and summarizes theoretical approaches to understanding the essence of the concept of educational service, which allowed to interpret it as a certain activity aimed at creating an educational product that is a commodity and has a dual nature. It is determined that the peculiarities of the functioning of educational services are the relative duration of performance; participation of the recipient of the service in the creation of the educational service; postponing the effectiveness of services; simultaneous processes for the provision and consumption of educational services; impossibility of accumulation. Also on the basis of the conducted research it is established that the structure of educational service includes directly educational services, manage-

ment system, information services, scientific researches; project services; consulting and organizational services. It is substantiated that the use of standards in the field of higher education improves the quality of services provided, increases the competitiveness of higher education institutions, and in the global perspective will stimulate the development of an innovative society.

Keywords: educational services, features of educational services; educational services in higher education; Higher Education.

Одержано редакцією 01.02.2021
Прийнято до публікації 16.02.2021