

DOI 10.31651/2524-2660-2021-1-36-43

ORCID 0000-0003-2318-2153

**ФЕДОРОВА Вікторія Олександрівна**

кандидатка економічних наук, доцентка кафедри економіки і підприємництва,  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет

*e-mail: pobedavictory5@gmail.com*

ORCID 0000-0001-7286-6602

**ШУЛЯК Михайло Леонідович,**

доктор технічних наук, завідувач кафедри тракторів і автомобілів,  
Харківський національний технічний університет сільського господарства ім. П. Василенка

*e-mail: m.l.shulyak@gmail.com*

УДК 378.147.091.31-059.1(045)

**ОПИТУВАННЯ РІЗНИХ ГРУП СТЕЙКХОЛДЕРІВ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ  
ОСВІТИ ЗА ОСВІТНЬОЮ ПРОГРАМОЮ**

*Невід'ємною складовою внутрішнього забезпечення якості освітньої програми є взаємодія між усіма видами стейкхолдерів закладу вищої освіти. Всі групи стейкхолдерів повинні бути залучені до процесу періодичного перегляду освітньої програми та інших процедур забезпечення її якості як партнери. З цією метою ЗВО повинен організувати періодичні опитування різних груп стейкхолдерів, результати яких мають реально впливати на зміст навчання і викладання. З огляду на це в статті запропоновано основні етапи процесу проведення опитування: складання та затвердження плану графіку проведення опитувань стейкхолдерів ЗВО на навчальний рік; обґрунтування форми*

*проведення опитування для різних груп стейкхолдерів; формування методичного забезпечення процесу опитування (складання анкет (або переліку питань у випадку усного опитування), розміщення їх на сайті ЗВО); безпосереднє проведення опитування; представлення результатів опитування у вигляді звітів і презентацій на сайті ЗВО; врахування результатів опитування при розробці та перегляді освітньої програми.*

*Крім того в статті обґрунтовано форми проведення опитування для різних фокус-груп з урахуванням їх специфічних потреб та зайнятості за часом. Визначено мінімально необхідний перелік питань, який надасть ґрунтовну*

відповідь щодо напрямків зміни освітньої програми та її окремих компонентів. Запропоновано періодичність проведення опитування для різних груп стейкхолдерів, яка визначена з урахуванням необхідності отримання інформації для наступного перегляду освітньої програми.

Доведено, що організація опитування потребує індивідуального підходу у кожному конкретному випадку з урахуванням особливостей опитуваних фокус-груп та їх зайнятості. Кожна освітня програма потребує розробки своїх методів опитування та обробки інформації, що враховують її фокус, контингент здобувачів та регіональні особливості.

**Ключові слова:** якість освітньої програми; опитування; анкета; здобувачі вищої освіти; стейкхолдери.

**Постановка проблеми.** У сьогоденні реаліях освіти в Україні основним завданням, що постає перед ЗВО, є покращення якості освіти. Використовуючи досвід світової академічної спільноти, зокрема «Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» (ESG) 2015 року [1], можна стверджувати, що для якісних змін у системі вищої освіти необхідно забезпечити діалог між усіма видами стейкхолдерів, до яких відносяться здобувачі та персонал ЗВО (внутрішні стейкхолдери), а також роботодавці, випускники та зовнішні партнери закладу (зовнішні стейкхолдери). Одним із найважливіших критеріїв оцінювання якості освітньої програми при акредитації є внутрішнє забезпечення її якості [2–9], обов'язковою складовою якого є отримання постійного зворотного зв'язку від зовнішніх та внутрішніх стейкхолдерів. Для підтримання такого зв'язку ЗВО повинно організовувати періодичні опитування різних фокус-груп, результати яких мають бути враховані при розробці та перегляді освітньої програми. Відсутність таких опитувань, формальний підхід до їхнього проведення або ігнорування результатів є недоліком у контексті відповідності критерію 8 оцінювання якості освітньої програми при її акредитації [2–7]. З огляду на це перед ЗВО та гарантими освітніх програм часто постає питання, як ґрунтовно залучити всі групи стейкхолдерів до обговорення якості освіти, як погодити рекомендації та врахувати всі побажання.

**Метою даної статті** є обґрунтування основних етапів, періодичності проведення опитування, форм його організації, а також змісту анкет для різних груп стейкхолдерів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Практика показує, що досить складно зібрати зацікавлені групи з різни-

ми потребами та налагодити високий рівень комунікацій, необхідний для діалогу. Так, для роботодавців властиво висувати рекомендації до результатів навчання за освітньою програмою, які зменшать період адаптації випускника до посадових обов'язків на конкретному підприємстві, що не завжди враховує вимоги інших роботодавців та сподівання здобувачів. Для здобувачів властиво обирати напрями навчання з найбільшими заробітними платами без урахування кар'єрних перспектив та трендів у галузі. Для персоналу ЗВО властиво обирати рекомендації, що базуються на їх бекграунді та наявній матеріально-технічній базі, яка не може оновлюватись з необхідною швидкістю. Натомість гарант освітньої програми повинен розробити механізм врахування цих рекомендацій, бо у сучасних реаліях це є єдиним шляхом забезпечення підготовки фахівців необхідної якості як з погляду роботодавців, так і з погляду академічної спільноти.

Тому одним з найкращих варіантів отримати рекомендації щодо підвищення якості освіти є застосування комплексних опитувань всіх груп стейкхолдерів із застосуванням анкетування, інтерв'ю та конференцій. Для кожної освітньої програми необхідно розробити свої методи опитування та обробки інформації, що враховують її фокус, контингент здобувачів та регіональні особливості.

Організація процесу проведення опитування в загальному випадку передбачає реалізацію таких етапів:

- складання та затвердження плану-графіку проведення опитувань стейкхолдерів ЗВО на навчальний рік;
- обґрунтування форми проведення опитування для різних груп стейкхолдерів;
- формування методичного забезпечення процесу опитування (складання анкет (або переліку питань у випадку усного опитування), розміщення їх на сайті ЗВО);
- безпосереднє проведення опитування;
- представлення результатів опитування у вигляді звітів і презентацій на сайті ЗВО;
- врахування результатів опитування при розробці та перегляді освітньої програми.

На початку навчального року ЗВО затверджує план-графік із зазначенням періодичності та строків проведення опитувань, які відрізняються для різних груп стейкхолдерів. Так, опитування здобувачів щодо якості викладання навчальних дисциплін на освітній програмі доцільно проводити двічі на рік перед сесією, коли у здобувача вже склалося стійке враження стосовно певного викладача та дисципліни,

яку він викладає. В той же час опитування всіх інших груп стейкхолдерів (випускників, роботодавців, академічної спільноти) слід організувати не частіше, ніж раз на рік з використанням гнучкого графіку.

За організацією проведення можна виділити такі форми опитування [10]:

– усне (бесіда, телефонне опитування, інтерв'ю, skype-інтерв'ю);

– письмове (анкета, опитування електронною поштою).

Для кожної групи стейкхолдерів необхідно підібрати конкретну форму проведення опитування, яка, по-перше, буде зручною для надання рекомендацій та їх обробки, а, по-друге, надаватиме відповіді на найбільш важливі питання. Наприклад, роботодавцям складно витратити багато часу на участь у конференціях та проходити громіздкі анкетування, у багатьох випадках вони не знайомі з внутрішніми умовами організації освітнього процесу та вимогами законодавства, тому для їх опитування найкраще застосовувати інтерв'ю, яке проведуть фахівці з випускових кафедр та/або представники студентського самоврядування. При проведенні такого опитування необхідно поставити чіткі питання, з'ясувати, чого не вистачає випускникам, що працевлаштовані на підприємстві, які компетентності здобувача найбільш затребувані у відповідній галузі.

Академічній спільноті більш доцільно запропонувати висловлювати думки щодо перегляду та оновлення освітньої програми на спеціальних тематичних конференціях, бо опитування за допомогою анкет звучує тематики обговорення до конкретних питань, чим обмежує використання багаторічного викладацького досвіду. Щодо анкет, то їх необхідно застосовувати у випадках, коли для покращення якості освіти та викладацької майстерності виникають конкретні питання.

Що стосується здобувачів, то у відповідності до ESG ЗВО повинні забезпечити реалізацію освітньої програми таким чином, щоб заохотити здобувачів брати активну участь у покращенні освітнього процесу. Принципи студентоцентрованого навчання вимагають, щоб сучасний викладач змінив свою роль та став ментором, персо-

нальним консультантом здобувача на шляху до самоосвіти. Істотним елементом є перетворення здобувачів та викладачів на партнерів у спільній навчальній діяльності та покращенні якості освітньої програми.

Практичний досвід свідчить, що активних здобувачів не так багато, і найчастіше такі концентруються в органах студентського самоврядування, яке залучене до перегляду освітніх програм на всіх етапах, починаючи від обговорення до затвердження. Але для отримання повної інформації, з огляду на велику кількість здобувачів та їх зацікавленість у використанні новітніх технологій, доцільно проводити опитування за допомогою Інтернет-ресурсів, яке вони зможуть пройти у будь-якому місці та у зручній для себе час. Як приклад, для Інтернет-опитування можна застосовувати «Google forms» або подібні до них платформи, що є зручним як для анкетування, так і для подальшої обробки та систематизації результатів.

Не менш важливими для отримання рекомендацій щодо покращення освітньої програми є випускники, які можуть оцінити якість отриманих результатів навчання та звернути увагу на необхідні зміни та доповнення. Для опитування випускників доцільно використовувати телефонні інтерв'ю, що проводяться кураторами академічних груп та анкетування на зустрічах випускників. Це викликано тим, що більшість випускників працюють та не мають змоги витратити час на очні опитування чи конференції. Також зручною формою опитування випускників може бути онлайн-опитування за допомогою анкет, створених у «Google forms». Метою опитування випускників є вивчення ступеню їх задоволеності навчанням в університеті, а також оцінювання загальних компетенцій після закінчення навчання.

Перелік питань до різних груп стейкхолдерів повинен бути складений таким чином, щоб за допомогою відповідей на мінімально можливую кількість питань отримати максимум корисної інформації. Оскільки, наприклад, випускники та роботодавці не мають змоги та бажання витратити багато часу на відповіді.

Приклад анкети для опитування випускників освітньої програми відображено в табл. 1.

Таблиця 1

Приклад анкети  
для опитування випускників освітньої програми

Питання анкети	Приклади варіантів відповідей
Освітня програма, на якій Ви навчалися	зазначається перелік ОП за певною спеціальністю
Рівень вищої освіти	зазначається рівень вищої освіти (перший (бакалаврський), другий (магістерський), третій (освітньо-науковий))

Питання анкети	Приклади варіантів відповідей
Рік випуску	випускник зазначає рік випуску
Як Ви працевлаштувалися після закінчення навчання на освітній програмі?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- працюю (працював) за спеціальністю</li> <li>- працюю не за спеціальністю</li> <li>- шукаю роботу</li> <li>- інше</li> </ul>
З якими труднощами Ви зіткнулися при пошуку роботи (відзначте всі підходящі варіанти)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостатність професійних знань і навичок</li> <li>- відсутність необхідного рівня освіти</li> <li>- низький попит на спеціальність на ринку праці</li> <li>- відсутність досвіду роботи</li> <li>- мені легко було знайти роботу</li> <li>- інше</li> </ul>
Як Ви знайшли своє перше місце роботи?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- за допомогою батьків</li> <li>- за порадою друзів</li> <li>- через Інтернет</li> <li>- через центр зайнятості</li> <li>- через кадрове агентство</li> <li>- за рекомендацією навчального закладу</li> <li>- за допомогою викладачів</li> <li>- інше</li> </ul>
Чи довелося Вам перенавчатися або навчатися новим знанням на робочому місці?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- так, протягом одного тижня;</li> <li>- так, протягом місяця;</li> <li>- так, від 2 до 3 місяців</li> <li>- так, від 3 до 6 місяців</li> <li>- так, більше ніж 6 місяців</li> <li>- ні</li> </ul>
Ваша думка щодо отриманих знань, умінь та навичок за освітньою програмою (за п'ятибальною шкалою, де 1 – дуже погано, 5 – Вас все влаштовує)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- загальна теоретична підготовка за профілем</li> <li>- вміння застосовувати набуті теоретичні знання у практичній діяльності</li> <li>- знання іноземних мов</li> <li>- використання інформаційних та комунікаційних технологій</li> <li>- рівень отримання соціальних навичок (soft skills) в процесі навчання</li> </ul>
Що необхідно додати в навчальний процес для покращення освітньої програми (можливі декілька варіантів)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- збільшити обсяг теоретичного навчання</li> <li>- збільшити кількість практичного навчання</li> <li>- збільшити обсяг самостійного навчання</li> <li>- збільшити обсяг часу на дипломне проектування</li> <li>- збільшити обсяг викладання іноземної мови</li> <li>- запрошувати до викладання навчальних дисциплін фахівців-практиків</li> <li>- розширити освітні компоненти, що спрямовані на розвиток соціальних навичок (soft skills)</li> <li>- інше</li> </ul>
Які дисципліни Ви би порекомендували додати до освітньої програми?	випускник зазначає назви дисциплін, які, на його погляд, необхідно вивчати на даній освітній програмі
Чи рекомендували би Ви розширити міжнародне співробітництво за даною освітньою програмою?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- так, особливо в сфері міжнародного стажування та навчання за кордоном</li> <li>- ні, дана освітня програма орієнтована виключно на внутрішній ринок</li> <li>- інше</li> </ul>
За час навчання в університеті у Вас виникали конфліктні чи суперечливі ситуації з викладачами чи працівниками університету і як вони були вирішені? (У разі потреби опису конкретної ситуації використовуйте поле відповіді «інше»).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- так були, вирішені швидко</li> <li>- так були, але залишились не вирішеними</li> <li>- ні, не пригадую таких</li> <li>- інше</li> </ul>
Чи проводились лекції, тренінги, семінари за участю запрошених практиків?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- систематично проводились та були дуже корисними</li> <li>- систематично проводились, але були не цікавими</li> <li>- проводились, але дуже рідко</li> <li>- взагалі не проводились</li> </ul>
Ваші пропозиції (чи хотіли би Ви побачити певні нововведення в системі освіти? Якщо так, то які саме?)	випускник висвітлює свої пропозиції щодо покращення якості освітньої програми

Опитування здобувачів вищої освіти може проводитись для отримання інформації щодо:

- задоволеності здобувачів вищої освіти якістю викладання навчальних дисциплін та позааудиторною роботою викладачів;
- задоволеності щодо організації студентського життя;
- задоволеності практичним навчанням та базами практик;
- реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача;
- рівня організації та підтримки здобувачів вищої освіти з особливими потребами;

- доступності електронної бібліотеки та електронних навчальних ресурсів;
- рівня задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, освітнім середовищем, створеним ЗВО;
- рівень задоволеності здобувачів вищої освіти освітньою, організаційною, інформаційною, консультативною та соціальною підтримкою.

Приклад анкети для опитування здобувачів щодо якості викладання освітніх компонентів на освітній програмі представлено в табл. 2.

Таблиця 2

Приклад анкети для опитування здобувачів щодо якості викладання освітніх компонентів на освітній програмі

Питання анкети	Приклади варіантів відповідей
Освітня програма, на якій Ви навчалися	зазначається перелік ОП за певною спеціальністю
Рівень вищої освіти	– перший (бакалаврський) рівень – другий (магістерський) рівень
Курс	здобувач вказує номер курсу, на якому він навчається
Група	здобувач вказує групу, в якій він навчається
Назва дисципліни	здобувач зазначає назву дисципліни, якість викладання якої він оцінює
На початку заняття викладач ознайомлював здобувачів з темою та планом заняття	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
На першому занятті викладач чітко та зрозуміло пояснив, які знання та компетентності здобуде здобувач після закінчення курсу; розподіл балів; умови складання та перескладання заліків/екзаменів тощо	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
Викладач застосовував професійну мову, доступну для сприйняття здобувачами	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
Викладач використовував сучасні та цікаві методи навчання	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
Рівень володіння викладачем навчальним матеріалом	– відмінно – добре – достатньо – незадовільно
Викладач демонстрував наочно матеріал із використанням аудіовізуальних засобів/проектору/презентацій тощо	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
Наданий викладачем матеріал був зрозумілим та доступним до сприйняття	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності
Зворотній зв'язок здобувачів з викладачем був достатній та ефективний	– відповідає дійсності – переважно відповідає дійсності – частково відповідає дійсності – переважно не відповідає дійсності – категорично не відповідає дійсності

Питання анкети	Приклади варіантів відповідей
Викладач належним чином розподіляв свою увагу серед здобувачів	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
Під час роботи над навчальною дисципліною завжди була можливість консультуватись з викладачем	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
Участь здобувачів була активною та жвавою	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
Час на виконання практичних завдань – достатній	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
Викладач об'єктивно та прозоро оцінював мої знання та знання моїх одногрупників	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
На мою думку, обсяг аудиторних годин для вивчення даної дисципліни був достатнім	<ul style="list-style-type: none"> <li>- так</li> <li>- ні</li> </ul>
Викладач зрозуміло пояснив принципи академічної доброчесності, наслідки її порушення та процедуру перевірки робіт здобувачів на плагіат	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відповідає дійсності</li> <li>- переважно відповідає дійсності</li> <li>- частково відповідає дійсності</li> <li>- переважно не відповідає дійсності</li> <li>- категорично не відповідає дійсності</li> </ul>
Якщо б Ви бажали у майбутньому вивчати нову дисципліну за вибором здобувача, сформулюйте, будь ласка, її назву	здобувач зазначає назву дисципліни, яку він бажає вивчати у майбутньому на даній освітній програмі

Основними напрямками опитування роботодавців є:

- задоволеність компетентностями випускників освітньої програми;
- політика та умови щодо молодих фахівців без досвіду роботи;
- наявність потреби у фахівцях певної галузі у майбутньому;
- рекомендації щодо включення, виключення та зміни освітніх компонентів;
- бажання та форми участі в освітньому процесі.

З огляду на це, найбільш важливими питаннями, які слід поставити роботодавцям, є такі:

1. Чи працюють/працювали у Вашій установі/організації випускники даної ОП?
2. Наскільки Ви задоволені рівнем професійної підготовки випускників за даною ОП, які працюють у Вас в установі/організації?
3. Чи забезпечує освітня програма формування тих компетентностей, які потрібні фахівцям для ефективної роботи у Вашій установі/організації? Якщо ні, то яких саме компетентностей не вистачає випускникам даної ОП?

4. Наскільки Ви зацікавлені в прийомі на роботу випускників даної ОП?

5. Які освітні компоненти необхідно додати до ОП?

6. Чи зацікавлені Ви у співпраці з даним ЗВО щодо організації практик, стажування, а також дуальної освіти здобувачів, що навчаються на даній ОП?

7. Чи вважаєте Ви, що підготовка фахівців за даною освітньою програмою є актуальною на ринку праці?

Опитування академічної спільноти можна проводити за такими напрямками:

- наявність умов для покращення викладацької майстерності;
- наявність та якість матеріально-технічної бази;
- задоволеність умовами праці та організацією освітнього процесу у ЗВО;
- кількість та обсяг освітніх компонентів, спрямованих на отримання обов'язкових результатів навчання за освітньою програмою;
- реалізація індивідуальної освітньої траєкторії здобувача;
- наявність процедур заохочення науково-педагогічних працівників до впрова-

дження наукових досягнень та інноваційних технологій навчання в освітній процес;  
– дотримання принципів академічної доброчесності.

Отримані результати опитувань обов'язково повинні бути оприлюднені у вигляді звітів і презентацій на офіційному веб-сайті ЗВО, щоб усі бажаючі могли з ними ознайомитись.

### Висновки.

1. Організація опитування потребує індивідуального підходу у кожному конкретному випадку, бо кожна з груп стейкхолдерів має свої індивідуальні особливості, обсяг вільного часу та ступінь зацікавленості у підвищенні якості освітнього процесу.

2. Якість проведення опитування залежить безпосередньо від обраних методів та відповідності питань до різних груп стейкхолдерів. Також слід зауважити щодо необхідності застосування інтерактивних методів та електронних ресурсів, які дозволяють полегшити обробку результатів опитування і, як наслідок, прискорити реагування на отримані рекомендації.

### Список бібліографічних посилань

1. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG). Київ: ТОВ «ЦС», 2015. 32 с.
2. Порадник щодо заповнення відомостей самооцінювання освітньої програми. URL: <https://cutt.ly/eDeSGR> (дата звернення: 11.01.2021).
3. Рекомендації щодо застосування критеріїв оцінювання якості освітньої програми. URL: <https://cutt.ly/QlDeaQ6> (дата звернення: 10.01.2021).
4. Методичні рекомендації для експертів Національного агентства щодо застосування Критеріїв оцінювання якості освітньої програми. URL: <https://cutt.ly/mgTFbOk> (дата звернення: 10.01.2021).
5. Рашкевич Ю.М. Освітні програми: побудова, опис, визнання. URL: <https://cutt.ly/GgTJsTd> (дата звернення: 25.12.2020).
6. Захарченко В.М., Луговий В.І., Рашкевич Ю.М., Таланова Ж.В. Розроблення освітніх програм. Методичні рекомендації. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2014. 120 с.
7. Розроблення освітніх програм. Методичні рекомендації. URL: <https://cutt.ly/BIDtNu3> (дата звернення: 05.01.2021).
8. Про освіту: Закон України від 2017 р. № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення: 10.12.2020).
9. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 року № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 13.12.2020).
10. Тверезовська Н.Т., Сидоренко В.К. Методологія педагогічного дослідження: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 440 с.

### References

1. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) (2015). Kyiv: CS Ltd. 32 p. [in Ukr.]
2. Adviser on filling in the self-assessment information of the educational program. Retrieved 11/01/2021, from <https://cutt.ly/eDeSGR> [in Ukr.]
3. Recommendations for the application of criteria for assessing the quality of the educational program. Retrieved 10/01/2021, from <https://cutt.ly/QlDeaQ6> [in Ukr.]
4. Guidelines for experts of the National Agency for the application of evaluation criteria of quality education program. Retrieved 10/01/2021, from <https://cutt.ly/mgTFbOk> [in Ukr.]
5. Rashkevych, Yu.M. Educational programs: construction, description, recognition. Retrieved 25/12/2020, from <https://cutt.ly/GgTJsTd> [in Ukr.]
6. Zakharchenko, V.M., Lugovyi, V.I., Rashkevich, Y.M., Talanova, Zh.V. (2014) Development of educational programs. Guidelines. Kyiv: Priorities. 120 p. [in Ukr.]
7. Development of educational programs. Guidelines. Retrieved 05/01/2021, from <https://cutt.ly/BIDtNu3> [in Ukr.]
8. About education: Law of Ukraine of 2017 № 2145-VIII. Retrieved 10/12/2020, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> [in Ukr.]
9. About higher education: Law of Ukraine of 01.07.2014 № 1556-VII. Retrieved 13/12/2020, from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> [in Ukr.]
10. Tverezovskaya, N.T., Sidorenko, V.K. (2013) Methodology of pedagogical research: a textbook. Kyiv: Center for Educational Literature. 440 p. [in Ukr.]

### FEDOROVA Viktoriia

Ph.D in Economics, Associate Professor of Economics and Entrepreneurship Department, Kharkiv National Automobile and Highway University

### SHULIAK Mykhailo

Doctor in Technical Sciences, Chair of Tractors and Automobiles Department, Petro Vasylenko Kharkiv National Technical University of Agriculture

## SURVEYS OF DIFFERENT GROUPS OF STAKEHOLDERS AS A MEANS OF IMPROVING THE EDUCATION QUALITY ON THE EDUCATIONAL PROGRAM

**Summary. Introduction.** The interaction between all types of stakeholders of higher education institution is an integral part of the internal quality assurance of the educational program. All stakeholder groups should be involved in the process of periodically reviewing the educational program and other procedures of ensuring its quality as partners. To this end, the higher education institution should organize periodic surveys of various groups of stakeholders, the results of which should have a real impact on the content of teaching and learning.

**Purpose.** Justification of the main steps, periodicity of the survey, forms of its organization, as well as the content of questionnaires for different groups of stakeholders.

**Results.** The article proposes the main steps of the survey process: drawing up and approving a plan-schedule of surveys of stakeholders of higher education institution for the academic year; substantiation of the

form of the survey for different groups of stakeholders; formation of methodological support for the survey process (compilation of questionnaires (or a list of questions in the case of an oral interview), their placement on the website of higher education institution); direct survey; presentation of survey results in the form of reports and presentations on the website of higher education institution; taking into account the results of the survey in developing and reviewing the educational program. In addition, the article substantiates the forms of the survey for different focus groups, taking into account their specific needs and employment over time. The minimum necessary list of questions is defined, which will provide a thorough answer to the directions of change of the educational program and its separate components. The frequency of the survey for different groups of stakeholders is proposed, which is determined taking into account the need to obtain infor-

mation for the next review of the educational program. It is proved that the organization of the survey requires an individual approach in each specific case, taking into account the characteristics of the interviewed focus groups and their free time. Each educational program needs to develop its own methods of surveying and information processing, taking into account its focus, contingent of applicants and regional characteristics.

**Conclusion.** The organization of the survey requires an individual approach in each case, because each of the groups of stakeholders has its own individual characteristics, the amount of free time and the level of interest in improving the quality of the educational process. The quality of the survey depends directly on the chosen

methods and the relevance of the questions to different groups of stakeholders. It should also be noted the need to use interactive methods and electronic resources that will facilitate the processing of survey results and, as a consequence, speed up the response to the received recommendations.

**Keywords:** quality of educational program; survey; questionnaire; applicants for higher education; stakeholders.

Одержано редакцією 27.01.2021  
Прийнято до публікації 10.02.2021