

ВІДГУК

офіційного опонента

професора кафедри менеджменту

Київського національного університету технологій та дизайну,
доктора економічних наук, професора **ГНАТЕНКО Ірини Анатоліївни**

на дисертацію **ЧЖЕН Яньцзя** на тему:

«Формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти»,

подану на здобуття ступеня доктора філософії

зі спеціальності 073 «Менеджмент»

галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

Актуальність теми дисертаційного дослідження та зв'язок із науковими програмами, планами, темами. Тема дисертаційного дослідження є безперечно актуальною, оскільки сучасний розвиток системи вищої освіти України характеризується посиленням вимог до якості освітньої діяльності, інтеграцією до Європейського простору вищої освіти, цифровою трансформацією управлінських процесів та необхідністю забезпечення конкурентоспроможності закладів вищої освіти в умовах демографічних змін, воєнних викликів і зростання ролі людського капіталу в соціально-економічному розвитку держави. Такі тенденції обумовлюють необхідність удосконалення внутрішніх систем забезпечення якості освіти, здатних оперативно реагувати на виклики зовнішнього середовища та забезпечувати стратегічний розвиток закладів вищої освіти.

У цьому контексті формування сучасної системи управління якістю освітніх послуг набуває особливого наукового й практичного значення, оскільки саме вона створює передумови для підвищення результативності освітнього процесу, підготовки конкурентоспроможних фахівців, зміцнення академічної репутації університету та розвитку ефективної взаємодії із державою, роботодавцями, здобувачами вищої освіти й іншими стейкхолдерами. Цим і обумовлюється актуальність дисертації Чжен Яньцзя, у якій розроблено теоретико-методичні положення та практичні рекомендації щодо формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.

Тема дисертації відповідає пріоритетним науковим напрямкам кафедри менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського, узгоджується із загальною дослідницькою стратегією Національного університету біоресурсів і природокористування України, спрямованою на удосконалення механізмів внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості вищої освіти, підвищення конкурентоспроможності закладу вищої освіти та впровадження сучасних цифрових технологій у систему управління якістю освітніх послуг.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації, їх достовірність. Наукові положення, висновки та рекомендації, сформульовані у дисертації Чжен Яньцзя, є належним чином

обґрунтованими, логічно взаємопов'язаними та відповідають поставленій меті й визначеним завданням дослідження. Робота базується на комплексному використанні сучасних загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, що забезпечило всебічне розкриття теоретичних і прикладних аспектів формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Використання методів системного аналізу, узагальнення, порівняння, економіко-статистичного аналізу, соціологічного опитування, економіко-математичного моделювання та графічної візуалізації дозволило автору отримати науково обґрунтовані результати, що мають як теоретичне, так і прикладне значення.

Достовірність результатів дослідження підтверджується використанням широкої інформаційної бази, яка включає нормативно-правові акти України, міжнародні документи у сфері забезпечення якості вищої освіти, наукові праці українських і зарубіжних учених, офіційні статистичні матеріали Міністерства освіти і науки України та Державної служби статистики України. Важливим підтвердженням обґрунтованості отриманих результатів є проведення автором анкетне опитування здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників, результати якого використано для оцінювання функціонування системи управління якістю освітніх послуг. Практичну переконливість роботи також посилює застосування багатофакторної лінійної моделі прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти, що дозволило кількісно оцінити вплив демографічних і соціальних чинників на формування контингенту студентів та обґрунтувати необхідність удосконалення системи управління якістю освітніх послуг.

Подана до захисту дисертація Чжен Яньцзя є самостійно виконаною, завершеною науковою працею, у якій сформульовані наукові положення, висновки та практичні рекомендації характеризуються належним рівнем обґрунтованості, достовірності та наукової аргументованості, що підтверджує їх теоретичну цінність і практичну значущість для розвитку системи управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти.

Новизна наукових досліджень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації. Наукова новизна дисертації Чжен Яньцзя полягає у розвитку теоретико-методичних засад та розробленні практичних рекомендацій щодо формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Представлені в роботі наукові результати характеризуються належним рівнем новизни, логічною послідовністю та практичною спрямованістю, а окремі положення становлять вагомий внесок у розвиток теорії управління якістю вищої освіти.

Позитивної оцінки заслуговують результати, пов'язані з удосконаленням науково-методичних підходів до формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Автором запропоновано розглядати її з урахуванням сучасних трансформацій

освітнього середовища, цифровізації управлінських процесів та необхідності забезпечення конкурентоспроможності закладу вищої освіти (с. 69). Важливим науковим результатом є також удосконалення підходів до управління якістю освітніх послуг шляхом побудови дерева цілей (с. 179) та розроблення системної моделі, що ґрунтується на циклі безперервного вдосконалення (PDCA), забезпечує узгодження внутрішніх і зовнішніх вимог до якості освіти, враховує потреби ринку праці, міжнародні стандарти та принципи сталого розвитку, створюючи методичне підґрунтя для підвищення результативності функціонування системи управління якістю освітніх послуг (с. 180–181).

Подальший розвиток у дисертації отримали теоретичні положення щодо трактування сутності поняття «якість освітньої послуги», яке автор розглядає як комплексну характеристику освітнього процесу, орієнтовану на формування компетентностей і конкурентних переваг здобувачів вищої освіти (с. 40–41). Заслуговує на увагу розвиток теоретичних підходів до управління якістю освітніх послуг, які інтегрують комплексність управлінських процесів, орієнтацію на потреби здобувачів вищої освіти та забезпечення конкурентоспроможності й академічної репутації закладу вищої освіти (с. 48).

Науковий інтерес становлять удосконалені методичні підходи до прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти на основі багатофакторної лінійної моделі, що враховує вплив демографічних та соціально-економічних чинників і розширює можливості обґрунтування управлінських рішень щодо планування контингенту здобувачів вищої освіти (с. 98–99). Практичне значення мають запропоновані підходи до визначення стратегічних напрямів удосконалення системи управління якістю освітніх послуг із урахуванням впливу чинників внутрішнього та зовнішнього середовища (с. 122–124), а також методичні підходи до оцінювання якості освітніх послуг на основі анкетування здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників, що дозволяють своєчасно виявляти проблемні аспекти функціонування внутрішньої системи забезпечення якості освітніх послуг (с. 101).

Окремої позитивної оцінки заслуговують запропоновані автором напрями удосконалення системи управління якістю освітніх послуг шляхом розроблення інтегрованої моделі, яка забезпечує взаємодію внутрішньої та зовнішньої систем управління якістю, а також концептуальні засади цифрової трансформації системи управління якістю освітніх послуг (с. 159). Запропонована цифрова модель інтегрує учасників освітнього процесу, цифрові інструменти, аналітичні інструменти та механізми прийняття управлінських рішень у межах єдиної цифрової платформи, що сприяє підвищенню ефективності моніторингу якості освітньої діяльності та забезпечує реалізацію принципу безперервного вдосконалення.

У цілому одержані автором результати характеризуються науковою новизною, мають теоретичне і прикладне значення та становлять вагомий внесок у розвиток теорії і практики управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти.

Практична цінність результатів дослідження. Практична цінність дисертації полягає в тому, що одержані автором результати доведено до рівня науково-методичних положень і практичних рекомендацій, які можуть бути використані для вдосконалення системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Запропоновані у роботі підходи спрямовані на підвищення ефективності управління освітньою діяльністю, розвиток внутрішньої системи забезпечення якості освіти, удосконалення стратегічного управління та підвищення конкурентоспроможності закладу вищої освіти в умовах трансформації сучасного освітнього середовища.

Практичний інтерес становлять запропоновані методичні підходи до прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти, оцінювання якості освітніх послуг, а також розроблена інтегрована модель формування системи управління якістю освітніх послуг і цифрова модель управління якістю, які можуть бути використані керівництвом закладів вищої освіти під час стратегічного планування, удосконалення внутрішньої системи забезпечення якості освіти, прийняття управлінських рішень та впровадження сучасних цифрових інструментів моніторингу якості освітнього процесу.

Теоретичні положення, методичні розробки та практичні рекомендації, викладені в дисертації, можуть бути використані також у навчальному процесі під час викладання освітніх компонентів з менеджменту, управління якістю, стратегічного управління та цифрового менеджменту, а також при підготовці навчально-методичних матеріалів. Це свідчить про належний рівень практичної значущості отриманих результатів та перспективність їх використання у діяльності закладів вищої освіти.

Повнота висвітлення результатів дослідження в публікаціях. Основні результати дисертаційного дослідження Чжен Яньцзя опубліковано у 10 наукових працях, з яких 4 статті у наукових виданнях, включених до Переліку наукових фахових видань України, стаття у науковому виданні іншої держави, 5 тез наукових доповідей. Зміст публікацій вичерпно розкриває ключові висновки роботи та її наукову новизну. Презентацію та обговорення результатів дисертації здійснено шляхом оприлюднення її основних положень на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях, що дає підстави вважати апробацію результатів дослідження цілком достатньою та фаховою.

Оцінка змісту дисертації та її завершеності. Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, списку використаних джерел і додатків. Структура роботи вибудована логічно і послідовно, її методика повністю корелює з метою дослідження, залучення значного масиву інформаційних джерел і статистичної інформації, що дозволило глибоко й ґрунтовно дослідити обрану проблематику.

У першому розділі **«Теоретичні аспекти формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти»** автором систематизовано сучасні наукові підходи до трактування понять «освітня послуга» та «якість освітніх послуг», розкрито сутність управління якістю освітніх послуг та охарактеризовано особливості формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Позитивної оцінки заслуговує систематизація існуючих наукових підходів, що дозволила автору сформулювати власне бачення змісту ключових категорій дослідження та обґрунтувати концептуальні засади побудови системи управління якістю освітніх послуг у сучасних умовах функціонування закладів вищої освіти (с. 27–75).

У другому розділі **«Діагностика формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти»** здійснено комплексний аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку закладів вищої освіти України, досліджено вплив чинників внутрішнього й зовнішнього середовища на систему управління якістю освітніх послуг, а також проведено оцінювання ефективності її функціонування. На особливу увагу заслуговує використання багатофакторної лінійної моделі прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти, а також застосування результатів анкетного опитування здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників, що дало змогу обґрунтувати сучасні тенденції розвитку системи вищої освіти та визначити напрями її подальшого вдосконалення (с. 78–154).

У третьому розділі **«Напрями удосконалення формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти»** запропоновано комплекс практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи управління якістю освітніх послуг. Автором розроблено пропозиції щодо використання інноваційних механізмів управління якістю освітніх послуг, обґрунтовано підходи до підвищення якості освітніх послуг як стратегічного напрямку забезпечення конкурентоспроможності закладу вищої освіти в умовах сталого розвитку, а також визначено можливості використання інструментів цифровізації в системі управління якістю освітніх послуг. Запропоновані автором моделі та рекомендації мають практичну спрямованість і можуть бути використані під час удосконалення управлінської діяльності закладів вищої освіти (с. 157–200).

У цілому дисертація характеризується цілісністю, логічністю викладу матеріалу та належним рівнем наукової аргументації. Зміст роботи повністю відповідає її назві, поставленій меті та завданням, а результати дослідження є завершеними й послідовно викладеними.

Відсутність (наявність) порушення академічної доброчесності. Аналіз дисертації та наукових праць автора підтверджує дотримання принципів академічної доброчесності. Фактів плагіату чи інших порушень не встановлено. Усі запозичені ідеї, твердження

та цитати належним чином оформлені відповідними посиланнями на першоджерела. Текст роботи написано державною мовою, з належним використанням термінологічного апарату. Табличний і графічний матеріал є інформативним, що суттєво полегшує сприйняття об'ємного масиву статистичних даних і складних економіко-математичних моделей. Бібліографічний опис використаних джерел і посилання на них у тексті виконано відповідно до чинних стандартів.

Відповідність дисертації встановленим вимогам. Дисертація оформлена згідно з вимогами, має чітку, логічно вибудовану структуру, що включає анотацію, вступ, три взаємопов'язані розділи, змістовні висновки, список використаних джерел і додатки. Текст написано із дотриманням стандартів академічного стилю, що сприяє кращому розумінню складних теоретико-методичних положень у сфері управління якістю освітніх послуг. Кожен розділ роботи логічно впливає з попереднього, а отримані результати є прямим і вичерпним відображенням вирішення поставлених у вступі завдань. Отже, дисертація Чжен Яньцзя є завершеною науковою працею, що цілком відповідає критеріям новизни, практичної цінності та системності викладу.

Дискусійні положення та зауваження. У цілому позитивно оцінюючи науковий рівень дисертації, вважаємо за доцільне виокремити низку дискусійних положень:

1. Позитивно оцінюючи проведене автором узагальнення наукових підходів до визначення сутності якості освітніх послуг, варто зазначити, що дискусійним залишається питання співвідношення понять «якість освіти» (с. 168, 181) та «якість освітніх послуг» (с. 171–172). Доцільним було б більш чітко окреслити їх спільні та відмінні ознаки.

2. Автором обґрунтовано вплив внутрішніх і зовнішніх чинників на формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти (с. 100–124). Водночас, заслуговувало б на додаткову увагу питання визначення пріоритетності цих чинників залежно від типу, масштабу діяльності або профілю закладу вищої освіти, що могло б розширити можливості практичного застосування отриманих результатів.

3. У роботі обґрунтовано напрями підвищення конкурентоспроможності закладу вищої освіти через удосконалення системи управління якістю освітніх послуг (с. 167–181). Водночас, заслуговує на подальше дослідження питання оцінювання довгострокового впливу запропонованих заходів на стратегічний розвиток закладу вищої освіти.

4. У підрозділі 3.3 дисертації достатньо ґрунтовно обґрунтовано напрями цифрової трансформації системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти (с. 182–200). Водночас, більш повному розкриттю практичної складової дослідження сприяло б визначення можливих ризиків упровадження цифрових інструментів та шляхів їх мінімізації.

Висловлені зауваження і побажання не применшують високої наукової цінності й практичної значущості результатів дослідження Чжен Яньцзя та мають переважно дискусійний характер і можуть стати підґрунтям для подальшого наукового пошуку.

Загальна оцінка роботи та її відповідність встановленим вимогам. Дисертація Чжен Яньцзя на тему: «Формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» є цілісною та самостійно виконаною науковою працею. Сформульовані автором положення, висновки і практичні поради відзначаються високим ступенем обґрунтованості, науковою новизною і мають вагоме теоретичне значення. Структура і зміст роботи повністю корелюють із визначеною метою та завданнями, забезпечуючи всебічне розкриття досліджуваної проблеми.

Актуальність обраної теми дисертації, ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, новизна та повнота викладу в опублікованих наукових працях повністю відповідають вимогам наказу Міністерства освіти і науки України № 40 від 12 січня 2017 року «Про затвердження Вимог до оформлення дисертації» і Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової спеціалізованої вченої ради закладу вищої освіти, наукової установи про присудження ступеня доктора філософії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 44 від 12 січня 2022 року, а її автор Чжен Яньцзя заслуговує на присудження ступеня доктора філософії зі спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування».

Офіційний опонент професор кафедри менеджменту Київського національного університету технологій та дизайну, доктор економічних наук, професор Ірина ГНАТЕНКО