

ВІДГУК
офіційного опонента
декана факультету інформаційних технологій та економіки
Приватного вищого навчального закладу «Буковинський університет»,
доктора економічних наук, професора ШТЕРМИ Тетяни Василівни
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 її зв'язок із науковими програмами, планами, темами. Однією з ключових умов забезпечення сталого розвитку закладів вищої освіти є наявність ефективної системи управління якістю освітніх послуг, яка дозволяє своєчасно реагувати на зміни зовнішнього середовища, забезпечувати результативність освітньої діяльності та підтримувати високий рівень довіри з боку здобувачів вищої освіти, роботодавців, академічної спільноти й інших заінтересованих сторін. Саме якість освітніх послуг дедалі більше визначає спроможність закладу вищої освіти реалізовувати стратегічні цілі розвитку, формувати позитивну репутацію та ефективно функціонувати в умовах динамічних суспільних змін.

Необхідність удосконалення системи управління якістю істотно посилюється під впливом реформування вищої освіти, запровадження нових вимог до внутрішнього забезпечення якості, активного розвитку цифрових технологій, посилення міжнародної академічної інтеграції та зміни підходів до оцінювання результатів освітньої діяльності. У таких умовах особливої актуальності набуває розроблення сучасних моделей управління, які поєднують стратегічне планування, використання цифрових інструментів, системний моніторинг показників якості та орієнтацію на безперервне вдосконалення освітнього процесу.

З огляду на це дисертаційне дослідження Чжен Яньцзя, присвячене формуванню системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, є своєчасним та має вагоме теоретичне і практичне значення. Запропоновані автором наукові підходи спрямовані на вдосконалення механізмів управління якістю освітніх послуг, підвищення обґрунтованості управлінських рішень, розвиток цифрових інструментів управління та зміцнення конкурентних переваг закладів вищої освіти в сучасних умовах.

Тема дисертації виконана відповідно до наукових досліджень кафедри менеджменту ім. проф. Й. С. Завадського Національного університету біоресурсів і природокористування України та узгоджується з пріоритетними напрямками наукової діяльності університету, спрямованими на розвиток сучасних механізмів управління закладами вищої освіти,

удосконалення системи забезпечення якості освітніх послуг і впровадження цифрових технологій у процес прийняття управлінських рішень.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації, їх достовірність. Аналіз змісту дисертаційного дослідження, його структури, використаного методичного інструментарію та опублікованих наукових праць автора дає підстави стверджувати, що сформульовані в дисертації наукові положення, висновки та практичні рекомендації є належним чином обґрунтованими, логічно взаємопов'язаними та відповідають поставленій меті й визначеним завданням дослідження.

Високий ступінь достовірності отриманих результатів забезпечується комплексним використанням сучасних загальнонаукових і спеціальних методів. Під час написання дисертації автором послідовно застосовано методи аналізу, синтезу, узагальнення та систематизації для дослідження теоретичних засад формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Метод порівняльного аналізу використано для оцінювання сучасного стану та тенденцій розвитку закладів вищої освіти України. Застосування SWOT-аналізу дозволило обґрунтувати стратегічні напрями удосконалення системи управління якістю освітніх послуг з урахуванням впливу зовнішнього та внутрішнього середовища. Використання методів кореляційно-регресійного аналізу та прогнозування забезпечило можливість кількісного оцінювання впливу демографічних і соціально-економічних чинників на чисельність здобувачів вищої освіти, а метод моделювання став підґрунтям для розроблення інтегрованої та цифрової моделей управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Проведення анкетного опитування здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників дало змогу отримати емпіричні результати, необхідні для оцінювання функціонування системи управління якістю освітніх послуг і визначення напрямів її вдосконалення.

Важливо відзначити, що інформаційною основою дослідження стали наукові праці провідних українських і зарубіжних учених, чинна нормативно-правова база України, офіційні статистичні матеріали Державної служби статистики України, інформаційно-аналітичні матеріали Національного університету біоресурсів і природокористування України, а також результати власних досліджень автора. Використання різних джерел інформації забезпечило комплексність проведеного дослідження та підвищило достовірність отриманих висновків.

У цілому дисертація Чжен Яньцзя є самостійно виконаною, завершеною науковою працею, у якій усі сформульовані наукові положення, висновки та рекомендації характеризуються належним рівнем аргументованості, достатнім ступенем достовірності й мають як теоретичне, так і практичне значення для розвитку системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.

Новизна наукових досліджень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації. Наукова новизна дисертаційного дослідження полягає у розробленні та науковому обґрунтуванні теоретичних, методичних і практичних положень щодо формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти в умовах трансформації сучасного освітнього середовища.

Безумовною перевагою дисертації є поглиблення теоретичних засад управління якістю освітніх послуг. Автором узагальнено існуючі наукові підходи до трактування понять «освітня послуга» та «якість освітніх послуг», що дало змогу уточнити їх зміст та розкрити особливості функціонування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.

Заслуговує на увагу проведений аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку закладів вищої освіти України. Автором досліджено вплив демографічних процесів, міграційних змін та інших чинників зовнішнього середовища на функціонування системи вищої освіти. Важливим результатом дослідження є розроблення багатофакторної лінійної моделі прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти, яка враховує вплив кількості випускників закладів загальної середньої та фахової передвищої освіти, чисельності населення та міграційного скорочення населення.

Позитивної оцінки заслуговує проведене автором дослідження системи управління якістю освітніх послуг НУБіП України. Використання SWOT- та PEST-аналізу дозволило комплексно оцінити вплив зовнішніх і внутрішніх чинників на функціонування системи управління якістю освітніх послуг та визначити перспективні напрями її розвитку.

Вагомим науковим результатом є здійснене оцінювання якості освітніх послуг на основі анкетування здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників. Отримані результати дозволили виявити як сильні сторони функціонування системи управління якістю освітніх послуг, так і окремі проблемні аспекти, які потребують вирішення.

Особливої уваги заслуговують розроблені автором пропозиції щодо удосконалення системи управління якістю освітніх послуг. Науковий інтерес становить інтегрована модель управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, яка передбачає поєднання внутрішньої та зовнішньої систем забезпечення якості через інтеграційний блок взаємодії стейкхолдерів, цифрових інструментів та механізмів зворотного зв'язку.

Важливим результатом дослідження є обґрунтування системної моделі управління якістю освітніх послуг на основі циклу безперервного вдосконалення PDCA, що дозволяє забезпечити узгодження освітньої, наукової та управлінської діяльності закладу вищої освіти з вимогами ринку праці, міжнародними стандартами та принципами сталого розвитку.

Практичну та наукову цінність має запропонована цифрова модель управління якістю освітніх послуг, яка базується на використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та передбачає реалізацію циклічного процесу «збір даних – обробка – аналіз – прийняття управлінських рішень – зворотний зв'язок».

Загалом представлені в дисертації результати характеризуються належним рівнем наукової новизни, мають теоретичне та практичне значення і роблять вагомий внесок у розвиток наукових засад управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.

Практична цінність результатів дослідження полягає у розробленні науково обґрунтованих рекомендацій щодо формування та вдосконалення системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, орієнтованих на підвищення результативності управлінської діяльності в умовах сучасних трансформаційних процесів у сфері вищої освіти.

Запропоновані автором методичні підходи можуть бути використані керівниками закладів вищої освіти під час удосконалення внутрішньої системи забезпечення якості освіти, формування стратегічних напрямів розвитку закладу, підвищення ефективності прийняття управлінських рішень, а також розроблення механізмів моніторингу й оцінювання якості освітніх послуг. Практичний інтерес становлять запропоновані в дисертації напрями удосконалення формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти шляхом розроблення інтегрованої моделі, а також цифрова модель, яка може слугувати методичною основою для цифрової трансформації процесів управління якістю в закладах вищої освіти.

Не менш важливим є те, що результати дослідження можуть бути використані у процесі викладання освітніх компонентів з менеджменту, управління якістю, стратегічного управління, цифрового менеджменту, а також під час підготовки навчально-методичного забезпечення та виконання подальших наукових досліджень у сфері управління якістю освітніх послуг. Це свідчить про практичну спрямованість одержаних результатів та їх перспективність для використання у діяльності закладів вищої освіти.

Повнота висвітлення результатів дослідження в публікаціях. Повнота викладу основних результатів дисертаційного дослідження забезпечена їх висвітленням у 10 наукових публікаціях, з яких 4 статті у наукових виданнях, включених до Переліку наукових фахових видань України, стаття у науковому виданні іншої держави. Ключові ідеї роботи пройшли апробацію на міжнародних і всеукраїнських наукових конференціях, за результатами яких опубліковано 5 тез наукових доповідей. Рівень наукових видань і системність викладу матеріалів в опублікованих працях відповідають чинним нормативним вимогам щодо апробації та висвітлення результатів дисертаційного дослідження.

Оцінка змісту дисертації. Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 180 найменувань, і додатків. Матеріали дослідження викладено логічно і послідовно.

У першому розділі «Теоретичні аспекти формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» здійснено ґрунтовне дослідження теоретичних засад управління якістю освітніх послуг. Автором узагальнено наукові підходи до трактування понять «освітня послуга» та «якість освітніх послуг», розкрито зміст категорії якості освітніх послуг, систематизовано сучасні підходи до управління якістю у сфері вищої освіти. Значну увагу приділено дослідженню особливостей формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, визначенню її структурних елементів та принципів функціонування. Теоретичні узагальнення, виконані автором, стали належним підґрунтям для подальшого прикладного дослідження.

У другому розділі «Діагностика формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» проведено аналіз сучасного стану функціонування закладів вищої освіти України, досліджено вплив чинників внутрішнього та зовнішнього середовища на систему управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, а також здійснено її оцінювання з метою обґрунтування подальших напрямів розвитку. На основі використання статистичних даних, результатів SWOT- та PEST-аналізу, а також соціологічного опитування здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників здійснено всебічне оцінювання системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Окремої уваги заслуговує розроблена автором багатофакторна модель прогнозування чисельності здобувачів вищої освіти, яка враховує вплив демографічних і соціально-економічних чинників та створює аналітичне підґрунтя для прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо розвитку закладів вищої освіти. Отримані результати логічно стали основою для формування практичних рекомендацій, представлених у третьому розділі дисертації.

У третьому розділі «Напрями удосконалення формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» обґрунтовано комплекс практичних рекомендацій щодо розвитку системи управління якістю освітніх послуг в умовах цифрової трансформації та посилення конкурентної боротьби на ринку освітніх послуг. Автором запропоновано інноваційні механізми управління якістю освітніх послуг, розроблено системну модель управління якістю на основі циклу безперервного вдосконалення PDCA, інтегровану модель взаємодії внутрішньої та зовнішньої систем забезпечення якості, а також цифрову модель управління якістю освітніх послуг, що передбачає використання сучасних інформаційно-аналітичних інструментів, цифрових платформ і механізмів зворотного зв'язку. Практичний інтерес становлять також запропоновані напрями підвищення конкурентоспроможності

закладу вищої освіти шляхом удосконалення системи управління якістю освітніх послуг та впровадження цифрових технологій у процес прийняття управлінських рішень.

Загалом зміст дисертації характеризується внутрішньою логічністю, послідовністю викладу матеріалу та належним рівнем наукової аргументації. Робота вирізняється комплексним підходом до вирішення поставлених завдань, а структура дослідження повною мірою забезпечує досягнення визначеної мети та підтверджує завершений характер виконаного наукового дослідження.

Відсутність (наявність) порушення академічної доброчесності. Дисертаційне дослідження та наукові праці, в яких висвітлено основні його результати, повною мірою відповідають принципам дотримання академічної доброчесності, не містять фактів плагіату та інших порушень (самоплагіату, фабрикації, фальсифікації). Дисертація виконана державною мовою, її текст відповідає науковій стилістиці. У роботі цілком забезпечено комплексність і системність дослідження, що зумовило цілісність наукового викладу. Оформлення використаних джерел і посилання на них у тексті дисертації здійснено відповідно до чинних вимог.

Сформульовані в дисертації положення, висновки і пропозиції відзначаються логічною взаємоузгодженістю, аргументованістю та змістовною завершеністю.

Дискусійні положення та зауваження. Загалом позитивно оцінюючи науковий рівень дисертаційного дослідження Чжен Яньцзя, вважаємо за доцільне виокремити наступні дискусійні положення:

1. У підрозділі 1.3 достатньо переконливо обґрунтовано особливості формування системи управління якістю освітніх послуг. Водночас окремі структурні елементи запропонованої системи могли б бути деталізовані щодо характеру взаємозв'язків між ними, що сприяло б кращому сприйняттю авторської концепції.

2. У процесі дослідження сучасного стану та визначення тенденцій розвитку закладів вищої освіти України автором використано значний масив статистичної та аналітичної інформації. Водночас, окремі висновки могли б бути доповнені більш детальним обґрунтуванням тенденцій, які простежуються за результатами проведеного аналізу.

3. У третьому розділі запропоновано комплекс практичних рекомендацій щодо удосконалення системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти. Водночас більшої завершеності авторським пропозиціям надало б визначення можливих етапів їх практичного впровадження залежно від особливостей функціонування закладів вищої освіти різних типів.

4. Робота характеризується високим рівнем теоретичного узагальнення та практичної спрямованості. Водночас окремі положення третього розділу доцільно було б доповнити

оцінкою впливу запропонованих заходів на підвищення ефективності управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.

Зазначені зауваження і побажання мають характер наукової дискусії, вказують перспективні орієнтири подальших наукових розвідок в межах теми та не впливають на загальну позитивну оцінку дисертаційного дослідження Чжен Яньцзя.

Загальний висновок. Дисертація Чжен Яньцзя на тему: «Формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» є цілісним, самостійно виконаним дослідженням.

Положення, висновки і практичні рекомендації, сформульовані в дисертації, спираються на ґрунтовну теоретичну базу, характеризуються науковою новизною і мають вагоме теоретичне й прикладне значення. Структура роботи та її змістове наповнення забезпечують повне виконання поставлених завдань і досягнення мети дослідження. Основні положення дисертаційного дослідження повною мірою відображено в опублікованих статтях і тезах наукових доповідей.

Актуальність теми дисертації, ступінь обґрунтованості викладених у ній наукових положень, висновків і рекомендацій, новизна, повнота викладу в опублікованих наукових працях, підтверджена практична значущість повністю відповідають вимогам Міністерства освіти і науки України. Таким чином, дисертація на тему: «Формування системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти» відповідає 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 декан факультету інформаційних технологій та економіки Приватного вищого навчального закладу «Буковинський університет», доктор економічних наук, професор Тетяна ШТЕРМА