

УДК 378.14.015.62

DOI: 10.31652/2412-1142-2021-60-307-314

**Степанчук Юрій Степанович**

доктор історичних наук, професор кафедри історії та культури України  
Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського,  
м. Вінниця, Україна  
ORCID ID: 0000-0001-6693-1463  
*iierr@ukr.net*

**Губіна Світлана Іванівна**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки, професійної освіти та управління освітніми закладами, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського,  
м. Вінниця, Україна  
ORCID ID: 0000-0001-5743-350X  
*sveta\_tsuprik@ukr.net*

## МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ В УНІВЕРСИТЕТІ

**Анотація.** У статті проаналізовано поняття «якість освіти» з огляду на культуру якості, яка сприяє підвищенню конкурентоспроможності європейської освіти завдяки забезпеченню її якості через усвідомлення необхідності розвивати культуру і поширювати найкращий досвід у цій галузі. Встановлено, що якість не може бути визначена «зверху», і що її визначення полягає в рівні розуміння конкретного закладу освіти, який може розвиватися за допомогою структурних або адміністративних зусиль через просування спільних цінностей і переконань. З'ясовано, що формування нової культури для підвищення якості вищої освіти відбувається відповідно до принципів об'єктивності та прозорості, довіри, партнерства і колективної відповідальності в національному просторі вищої освіти України. Першим принципом менеджменту якості, покладеним в основу стандартів, є орієнтація на споживача. До споживачів діяльності закладу вищої освіти відносять як зовнішніх (роботодавці, держава і суспільство в цілому), так і внутрішніх (студенти, викладачі, керівництво ЗВО). Визначення ступеня задоволеності внутрішніх споживачів є одним із головних завдань менеджменту якості. Така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах ЗВО та внесення змін до управління організацією, освітніх програм і технологій навчання.

Представлено аналіз результатів анонімного онлайн-опитування здобувачів вищої освіти, які навчаються за освітньою програмою першого рівня ступеня вищої освіти бакалавра «Середня освіта. Здоров'я людини» Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського щодо оцінювання якості дистанційного навчання. Наведений аналіз результатів опитування, проведеного Центром внутрішньої системи забезпечення якості освіти, що функціонує в закладі, дає можливість підвищити якість вищої освіти, особливо в умовах дистанційного навчання, коли обмежені можливості взаємодії викладачів зі здобувачами вищої освіти.

**Ключові слова:** моніторинг; ЗВО; якість освіти; анкетування; результати опитування; студенти; освітні програми; освітні послуги.

### 1. ВСТУП

**Постановка проблеми.** Методи навчання та контролю, засновані на сучасних інформаційно-комунікаційних технологіях, надають можливість значно підвищити якість вищої освіти, особливо в умовах дистанційного навчання, коли обмежені можливості взаємодії викладачів зі здобувачами вищої освіти.

Більше ста років використовується практика оцінювання студентами якості вищої освіти. За твердженням дослідників, щорічне опитування студентів, що відбувається на національному рівні (National Student Survey – NSS), було започатковано ще на початку ХХ століття. Саме у 20-х роках ХХ століття, як зазначає Р. Хаскелл [1], система оцінювання науково-педагогічних працівників студентами (student evaluation of faculty – SEF) набула

визнання як одного з інструментів контролю якості вищої освіти.

Вітчизняна система експертної оцінки якості вищої освіти, на відміну від американської або європейської, не має стійкої традиції проведення опитувань студентів, таких як NSS, і тому має відносно обмежений потенціал використання результатів опитувань для коригування державної політики щодо вищої освіти, поліпшення змісту і практики використання механізмів державного управління сектором освіти. Разом з тим слід визнати, що використання інструментарію загальнонаціонального опитування студентів не є принципово новим напрямом у забезпеченні суб'єктів публічного управління експертною інформацією.

Прикладом проведення міжнародного опитування студентів є щорічне дослідження в рамках консорціуму «Student experience in the research university» (SERU), до якого входять провідні дослідницькі університети Європи, Африки, Північної та Південної Америки. У 2008 році з ініціативи вчених з Каліфорнійського університету в Берклі (University of California, Berkeley) було започатковано опитування студентів про умови та якість їх університетського життя під девізом «Кожен студент має голос. Кожен голос буде почутий» [2].

В центрі уваги дослідників – розвиток освітнього середовища в тих ЗВО, що мають статус дослідницьких (дослідницький університет). Результати аналізу відповідей респондентів використовуються членами консорціуму для поліпшення: змісту і практики реалізації навчальних програм; програми мотивації студентів; системи позааудиторного навантаження і т. д.

Традиційно опитування студентів SERU проводяться з використанням сучасних цифрових технологій і в режимі реального часу (так звані online survey, тобто онлайн-опитування). Використання інструментів ІТ-контенту, з одного боку, значно розширює коло людей (респондентів), що беруть участь в опитуванні, а з іншого боку, зводить до мінімуму тиск інтерв'юера на зміст відповіді.

Значна кількість досліджень у даному напрямку сприяє широкому використанню публічного інтернету, зокрема Google Форм, у педагогічних дослідженнях. Саме тому для визначення найактуальніших проблем забезпечення якості освіти в педагогічному університеті нами було вирішено здійснити аналіз онлайн-опитування здобувачів вищої освіти освітньої програми Середня освіта. Здоров'я людини Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського, що проводилось у II семестрі 2019-2020 н.р. Центром внутрішньої системи забезпечення якості освіти.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням освіти, організаційної культури, розвитку оцінки та тенденцій зміни різних її компонентів присвячено роботи О. Тихомирової, Г. Зінченко, А. Зубкової, Е. Капітонова, Л. Сємова, М. Шаповал та інших. Визначенню детермінантів впливу на якість освіти та обґрунтуванню умов підготовки конкурентноспроможних фахівців значно сприяють свої праці В. Андрущенко та В. Вікторов.

Проблеми управління освітою та розширення напрямів їх можливого вирішення підіймали у своїх дослідженнях Ю. Бех і М. Михайліченко; методологічні засади управління якістю освіти та напрями її державно-громадського оцінювання розкрито в наукових доробках Л. Сушенцева та Н. Житник; особливості функціонування системи управління якістю вищої освіти на університетському рівні – І. Тавлуй і т. д.

Проблеми оцінювання якості вищої освіти за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій були висвітлені в роботах В. Бикова, Т. Вакалюк, Н. Василенко, М. Кадемїї, С. Литвинової, Н. Морзе, Ю. Носенко, М. Шишкіної та багатьох інших учених. Про важливість використання у педагогіці інтернет-мереж неодноразово писала українська дослідниця М. Лещенко.

Серед зарубіжних дослідників ця тема обговорюється в публікаціях Л. Харвеу (L. Harvey), Б. Стенсакер (B. Stensaker) [3], Й. Ланарès (J. Lanarès) [4], У. Ехлерс (U. Ehlers) [5], П. Уеллс (P. Wells), Д. Флореа (D. Florea) [6]. Дослідження науковців присвячене розумінню і формулюванню концепції культури якості, а також питанням формування культури процесу забезпечення якості освіти. Слід зазначити, що ця проблема не привертала

систематичної уваги дослідників до 2002 року.

Проблемам розвитку та підвищення якості освіти в різних аспектах її вивчення, дослідженню загальних засад моніторингу якості освітньої діяльності та управління нею, досвіду використання міжнародних програм оцінювання якості освіти присвячено значну кількість наукових публікацій як зарубіжних, так і вітчизняних авторів. Однак проблема створення цілісної системи державно-громадського управління якістю освіти та освітньої діяльності у вітчизняному науковому середовищі ще не отримала належного теоретичного обґрунтування. Досі є недостатньо обґрунтованою можливість і доцільність використання результатів експертних опитувань та онлайн-опитувань для покращання системи управління якістю освіти та освітньої діяльності.

**Метою статті** є аналіз стану забезпечення якості вищої освіти й освітньої діяльності закладу в умовах дистанційного навчання на основі онлайн-опитування студентів Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського.

## 2. МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ

Науковці звертають увагу на важливість інформаційно-комунікаційних технологій та їх інструментів для забезпечення функціонування системи освіти, оскільки інформаційно-комунікаційні технології можуть не тільки впливати на «зміст, методи і форми організації навчання та управління навчально-пізнавальною діяльністю», а й забезпечувати створення нових і додаткових (за допомогою впровадження ІКТ) умов навчання для підвищення якості освіти» [7, с. 6].

Узагальнення змісту характеристик якості програмного продукту надає можливість сформулювати наступні основні вимоги до програмних процедур для онлайн-опитувань студентів, а також для аналізу результатів:

- уміння швидко управляти поставленим користувачем завданням з мінімальним використанням інформаційно-технічних ресурсів та їх програмного забезпечення (мінімальна кількість операцій, які система використовує для вирішення завдання користувача; логічна і технічна досконалість алгоритмів вирішення проблем);

- здатність відповідати вимогам користувача до якості результату, одержуваного за допомогою програмного забезпечення, і його конфігурації (максимальна відповідність отриманого результату уявленню користувача щодо його якості та форми подання; зрозумілість (логічність) розбудови архітектури програмного забезпечення та зручність його використання; естетичність та лаконічність інтерфейсів користувача та адміністратора; можливість подання результатів використання програмного продукту у різних формах, а саме у вигляді тексту, графіків, діаграм тощо);

- узгодженість архітектури конкретного програмного продукту з типовою (стандартною) архітектурою існуючого програмного забезпечення (технічна сумісність пропонованого програмного продукту з існуючими програмними продуктами, які можуть бути використані на рівні допоміжних інструментів для вирішення певних завдань);

- можливість вдосконалення програмного продукту відповідно до перспективних (очікуваних) змін пріоритетів замовника щодо функціональності алгоритмів, запропонованих розробником (модульна структура програмного забезпечення з можливістю внесення змін з новими елементами (доповненнями); можливість використання окремих програмних модулів в межах інших проєктів);

- здатність програмного продукту забезпечувати захист і безпеку інформації та архітектури програмного продукту від несанкціонованої зміни його вмісту та ін.

Очевидно, що якість і актуальність інструментів, які експерт використовує для досягнення мети опитування студентів, істотно впливає не тільки на якість кінцевого результату в межах даного дослідження і швидкість його отримання, а й на рівень довіри респондентів до суб'єктів онлайн-опитування.

Під час підготовки та проведення онлайн-опитувань здобувачів вищої освіти варто керуватись наступними положеннями: спрямованість анкетування на вдосконалення системи забезпечення якості вищої освіти, а також корегування її змісту і практики здобуття відповідно до вимог сучасного ринку праці; системність проведення опитувань та наукова обґрунтованість методик аналізу отриманих результатів; якість програмного забезпечення та професіоналізм його використання; конфіденційність і анонімність опитування, а також інституціональне оформлення його результатів; репрезентативність обраної для опитування фокус-групи; узгодженість питань анкети з нормами моралі та етики, а також нормам домінуючої на певній території релігійно-культурологічної системи; використання стандартизованих методик та процедур їх реалізації; вільний доступ до результатів опитування, а також добровільна участь респондентів у його проведенні; інформативність результатів опитування (наочність) та їх захищеність від викривлення або (та) упередженої інтерпретації тощо [8].

На переконання В.Грицука, найбільш зручним та доступним у своєму використанні інструментарієм розбудови online survey є хмарні сервіси «Google Диск (створення форм) або Microsoft OneDrive (створення Опитувань Excel)» [9]. Безперечною перевагою використання цих хмарних сервісів для організації опитувань студентів щодо якості надання освітніх послуг є їх здатність забезпечити діалог між суб'єктом та об'єктом опитування, наприклад, за допомогою інструментарію так званого зворотного зв'язку (респондент має можливість не лише надавати відповіді в межах заданого діапазону (стосується закритих запитань), а також коментувати свою думку). Організатори опитування розробили онлайн анкету та розмістили її у межах середовища для створення та аналізу електронних анкет «Google Форми».

Серед основних переваг онлайн-опитування найбільш вагомими є такі:

– можливість відповісти на запитання анкети в зручний для студента час та в зручному для нього місці без персоналізації особистості респондента (за відсутності обмежень щодо місця та часу заповнення анкети респондент відчуває психологічний комфорт, що, безумовно, позначається на якості експертного оцінювання; анонімність опитування підвищує рівень об'єктивності відповідей респондента тощо);

– оперативність та організаційна й технічна легкість проведення опитування, а також неупередженість результатів аналізу отриманих відповідей (програмне забезпечення, яке зазвичай використовується для проведення та аналізу опитування дозволяє оперативно та, як правило, в режимі реального часу, наочно (графіки, діаграми тощо) відображати результати опитування);

– залучення до експертизи якості вищої освіти відносно великої кількості студентів без використання для її організації значних обсягів матеріально-технічних ресурсів (відносна організаційна легкість у залученні великої кількості респондентів до проведення опитування; витрати на придбання програмного забезпечення є разовими або взагалі відсутні; аналіз результатів анкетування здійснюється в автоматичному режимі, що обумовлює низьку трудомісткість процесу проведення анкетування та аналізу його результатів) тощо.

Серед основних недоліків онлайн опитування найбільш вагомими є такі:

– традиційно в опитуванні, організація якого розбудовується за принципами online survey, у якості респондентів беруть участь не всі студенти, а лише ті з них, які лояльно налаштовані до відповідної форми анкетування (отримані за допомогою онлайн опитування результати можуть вважатися репрезентативними лише на умовному рівні, адже вони не дають уявлення про консолідовану думку студентів щодо якості вищої освіти у відповідному ЗВО та (або) державі; за умови відкритості онлайн опитування в ньому можуть взяти участь сторонні особи, наприклад, ті, які не мають прямого відношення до об'єкту експертної уваги, що в кінцевому випадку може стати причиною викривлення отриманих результатів);

– з огляду на той факт, що участь в онлайн опитуванні є добровільною та анонімною, існує загроза браку респондентів (небажання студентів виступати в якості експертів щодо якості вищої освіти або відносно невелика їх кількість може суттєво вплинути на якість

проведеного опитування; статистика свідчить, що лише кожен п'ятий студент використовує можливість взяти участь в експертному оцінюванні);

– зміна інструментарію збору інформації з face-to-face на користь online survey може стати причиною втрати організаторами опитування тієї інформації, яка є опосередкованою до предмету безпосередньої уваги, але при цьому має неабиякий контекстний зміст, ігнорування якого може стати причиною втрати цінної для експертів інформації (практика складання онлайн анкет передбачає використання організаторами опитування закритих питань, відповіді на які обираються респондентом лише в межах визначених варіантів, що, безумовно, впливає на якість комунікації, а відповідно і на її результати; під час використання інструментарію online survey, організатори опитування позбавлені можливості отримувати невербальну інформацію, яка відповідно до свого змісту може мати неабияке значення для характеристики предмету опитування) [8].

Ураховуючи все вищезазначене, Центр внутрішньої системи забезпечення якості освіти університету регулярно проводить онлайн-опитування здобувачів вищої освіти, які навчаються за різними освітніми програмами, стосовно якості викладання й навчання та якості роботи різних структурних підрозділів, які забезпечують комфортні умови життя та навчання студентів.

Центром внутрішньої системи забезпечення якості освіти проводилось анонімне онлайн-опитування студентів, які навчаються за освітньою програмою першого рівня ступеня вищої освіти бакалавра «Середня освіта. Здоров'я людини». Опитування стосувалось оцінювання якості організації дистанційного навчання у ВДПУ впродовж другого семестру 2019-2020 н.р. У дослідженні взяли участь 21 з 23 здобувачів вищої освіти денної форми навчання.

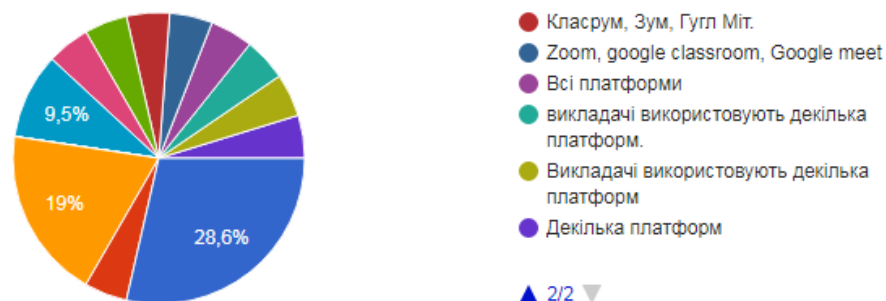
### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Анонімна анкета структурно поділялась на три блоки запитань: закриті, відкриті та критеріальне оцінювання, складені на основі методичних рекомендацій [10] з основ педагогічних вимірювань та моніторингу якості освіти.

На запитання «Які веб-ресурси переважно використовували викладачі для організації дистанційного навчання?» здобувачі вищої освіти вказали: платформа Google Classroom - 6 (28,6%); відеоконференції у Google Meet - 4 (19%), у Zoom - 2 (9,6%), у Skype - 1 (4,8%); декілька платформ - 8 (38,1%), що відображено на рис. 1.

2. Які веб-ресурси переважно використовували викладачі для організації дистанційного навчання у ВДПУ?

21 ответ



**Рис 1.** Найбільш використовувані веб-ресурси під час організації дистанційного навчання

Також здобувачі вищої освіти обрали форми онлайн-комунікації, які найчастіше використовувались викладачами під час дистанційного навчання: відеоконференція - 20 (95,2%); чат - 14 (66,7%); електронна пошта - 15 (71,4%).

Разом з тим, бакалаври зазначили типи занять, які вважають найефективнішими для дистанційного навчання: відеолекція - 11 (52,4%), відеоконференція - 20 (95,2%), відеозапис - 3 (14,3%), робота з текстами - 7 (33,3%), використання освітніх платформ з готовими матеріалами - 9 (42,9%), онлайн-консультація - 6 (28,6%), що представлено на рис. 2.

4. Які типи занять Ви вважаєте найефективнішими для дистанційного навчання? (можна обрати декілька варіантів відповідей)

21 ответ

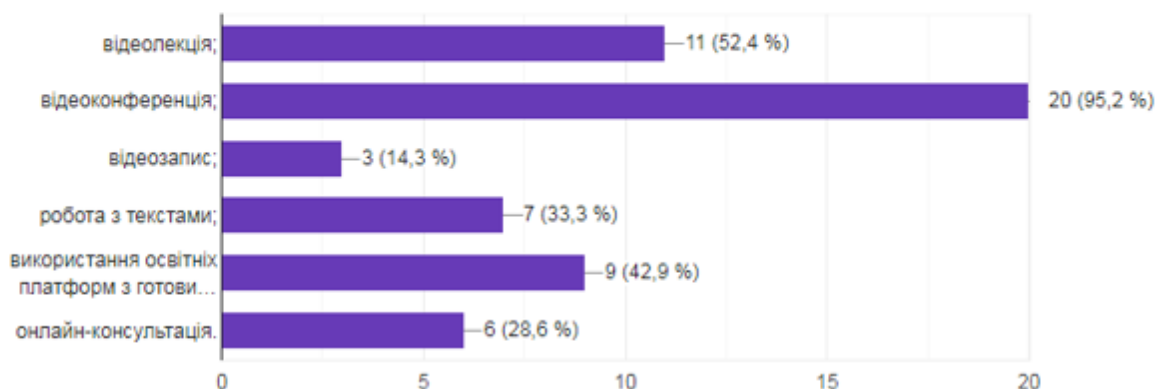


Рис 2. Типи занять під час дистанційного навчання в університеті

У відповідь на запитання «Які форми контролю дистанційного навчання використовувались найбільше? (можна обрати декілька варіантів відповідей)» респонденти вказали онлайн: бесіди, опитування - 18 (85,7%); тестування, анкетування в гугл-формах - 16 (76,2%); письмові завдання - 15 (71,4%); фото-, відеозвіт викладачу - 9 (42,9%).

Запитання анкети, призначені для критеріального оцінювання студентами, супроводжувались 5-бальною шкалою, де 1 – зовсім не задоволений, а 5 – повністю задоволений. Результати критеріального оцінювання студентами за 5-бальною шкалою задоволеності організацією дистанційного навчання в університеті подано у рис. 3.

1. Наскільки Ви задоволені організацією дистанційного навчання у ВДПУ?

21 ответ

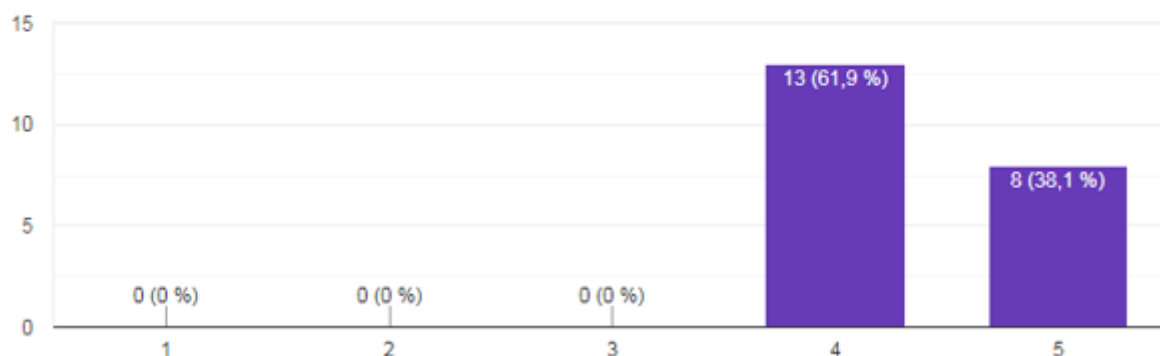


Рис 3. Результати критеріального оцінювання студентами за 5-бальною шкалою задоволеності організацією дистанційного навчання в університеті

Задоволеність об'єктивністю оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у процесі дистанційного навчання респондентами оцінено на «3» – 1 (4,8%), на «4» – 14 (66,7%), на «5» – 6 (28,6%).

Крім того, для удосконалення системи дистанційного навчання в університеті, бакалаври внесли свої пропозиції: викладачам продовжувати вдосконалювати свій рівень обізнаності у можливостях дистанційного викладання; розширити електронний навчальний контент з фахових дисциплін; додати більше онлайн-тестувань.

Загалом ефективність онлайн-опитування здобувачів вищої освіти полягає в тому, що своєю думкою студенти можуть позитивно вплинути на якість викладання. Їхня думка важлива для закладу вищої освіти, оскільки студенти мають реальну можливість підвищити якість навчальних занять, запропонувати бажані зміни та висловити власні думки щодо відвіданих занять у відповідях на відкриті запитання.

#### 4. ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Таким чином, на основі проведеного онлайн-опитування можемо стверджувати, що воно виявилось ефективним кількісним методом збору інформації щодо забезпечення якості освітнього процесу в педагогічному університеті в умовах дистанційного навчання.

Отже, у рамках проведеного дослідження ми мали змогу отримати відповіді на низку важливих запитань, що стосуються реального стану здійснення управління освітою та якістю освітньої діяльності в педагогічному університеті.

Звісно, отримані дані можна оцінювати та інтерпретувати по-різному. Наведений у цій публікації аналіз містить лише узагальнені висновки й порушує лише деякі проблемні питання, що стосуються здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності, у той час як проблема є значно глибшою.

Між тим отримані дані – це змога побачити стан здійснення управління освітою та освітньої діяльності очима тих, хто безпосередньо бере участь у цьому процесі, їхнє розуміння цього процесу, їхнє бачення найбільших викликів, що залишаються поза увагою держави як неважливі чи незрозумілі. Але найголовніше – у ході цього опитування ми отримали ту інформацію, що може слугувати основою, дороговказом у розробленні подальших стратегічних планів, необхідних освітніх змін, спрямованих на підвищення ефективності процесу управління якістю освіти й освітньої діяльності та на вирішення конкретних проблем, що заважають освітянам працювати на якісний результат.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- [1.] Haskell R.E. (1997). Academic Freedom, Tenure, and Student Evaluation of Faculty: Galloping Polls in the 21st Century, Education Policy Analysis Archive, Vol. 5, No 6. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://eraa.asu.edu/ojs/article/view/607>. Дата звернення: Трав. 11, 2018.
- [2.] Center for Studies in Higher Education (2009). The University of California, Berkeley. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://cshe.berkeley.edu/seru>. Дата звернення: Трав. 12, 2018.
- [3.] Harvey L., & Stensaker B. (2008). Quality Culture: understandings, boundaries and linkages, in European Journal of Education, vol. 43, n°4. pp. 427-442.
- [4.] Lanarès J. (2008). Developing a Quality Culture, in EUA Bologna Handbook, C 2.11 (Brussels/Berlin, EUA/Raabe), 2008.
- [5.] Ehlers U. D. (2009). Understanding Quality Culture, in Quality Assurance in Education, vol. 17, n°4, 2009, pp. 343-363.
- [6.] Wells P. J., Florea D. (2014). In Search of quality culture: the awkward truth of an indeterminate maxim, in Management of Sustainable Development Sibiu, Romania, Volume 6, No.1, June.
- [7.] Биков В.Ю. (2010). Сучасні завдання інформатизації освіти, Інформаційні технології і засоби навчання, №1(15). [Електронний ресурс]. Доступно: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Дата звернення: Квіт. 17, 2018.
- [8.] Мороз В.В., Садовий В.П., Бабаєв В.М., Мороз С.А. (2018). Онлайн опитування студентів у системі забезпечення якості вищої освіти, Інформаційні технології і засоби навчання, Том 68, № 6, С. 235-250.
- [9.] Грицук В.Ю., Грицук О.В. (2014). Онлайн-анкетування як елемент зворотного зв'язку при побудові хмарного освітнього середовища, Новітні комп'ютерні технології. Т. XII. [Електронний ресурс]. Доступно: <file:///D:/user/Downloads/692-Article%20Text-2667-1-10-20170717.PDF>. Дата звернення: Трав. 20, 2018.
- [10.] Губіна С. І. (2018). Основи педагогічних вимірювань і моніторингу якості освіти: методичні рекомендації, Вінниця : Нілан ЛТД, 56 с.

## QUALITY MONITORING OF DISTANCE LEARNING ORGANIZATION AT THE UNIVERSITY

### Stepanchuk Yurii Stepanovich

Dr.hab. in historical sciences, Professor, department of history and culture of Ukraine  
Vinnytsia State Pedagogical University named after Mykhailo Kotsiubynsky, Vinnytsia, Ukraine  
ORCID ID: 0000-0001-6693-1463  
[iiapp@ukr.net](mailto:iiapp@ukr.net)

### Hubina Svitlana Ivanivna

PhD in Pedagogics, assistant professor, department of pedagogy, vocational education and management of educational institutions  
Vinnytsia State Pedagogical University named after Mykhailo Kotsiubynsky,  
Vinnytsia, Ukraine  
ORCID ID: 0000-0001-5743-350X  
[sveta\\_tsuprik@ukr.net](mailto:sveta_tsuprik@ukr.net)

**Abstract.** The main principle of quality management lying at the basis of the standards is consumers' orientation. The consumers of the activity of higher educational institution include both external (employers, the state and society in general), and internal consumers (students, teachers, management of HEE).

One of the main tasks of quality management is determining the degree of satisfaction of internal consumers. This kind of assessment is necessary to adjust the actions taken in HEE educational process and to make changes in the management, educational programmes and teaching technologies. Information about current needs and expectations of VSPU consumers is obtained through the survey conducted at certain time intervals or on completion of certain disciplines.

Implementing a questionnaire, as one of the monitoring mechanisms, is a rather complicated process. This is due to the fact that the human factor plays a decisive role in questionnaires. This means that a person acts as a "sensor" in the measurement, and quite often the object which is assessed is a person himself. In this case the results should be evaluated very carefully and thoroughly.

The article presents the analysis of the results of the survey of the students of the Vinnytsia Mykhailo Kotsiubynsky State Pedagogical University conducted by the Center of internal quality assurance system of education, which operates in the institution.

The article is devoted to the study of the state and problems of education quality and educational activity management. The authors, based on the results of surveys, show a real picture of education quality and educational activity management, which enables to identify problems of distance learning organization at the university and outline the necessary ways to solve them.

**Key words:** monitoring; HEE; quality of education; questionnaire; results of the survey; students; educational programme; educational services.

### References (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1.] Haskell R.E. (1997). Academic Freedom, Tenure, and Student Evaluation of Faculty: Galloping Polls in the 21st Century, *Education Policy Analysis Archive*, Vol. 5, No 6. <https://epaa.asu.edu/ojs/article/view/607>. (in English)
- [2.] Center for Studies in Higher Education (2009). The University of California, Berkeley. <https://cshe.berkeley.edu/seru>. (in English)
- [3.] Harvey L., & Stensaker B. (2008). Quality Culture: understandings, boundaries and linkages, in *European Journal of Education*, vol. 43, n°4, 2008, pp. 427-442. (in English)
- [4.] Lanarès J. (2008). Developing a Quality Culture, in *EUA Bologna Handbook*, C 2.11 (Brussels/Berlin, EUA/Raabe). (in English)
- [5.] Ehlers U. D. (2009). Understanding Quality Culture, in *Quality Assurance in Education*, vol. 17, n°4, pp. 343-363. (in English)
- [6.] Wells P. J., Florea D. (2014). In Search of quality culture: the awkward truth of an indeterminate maxim, in *Management of Sustainable Development Sibiu*, Romania, Volume 6, No.1, June. (in English)
- [7.] Bykov V.Y. (2010). Modern tasks of informatization of education, Information technologies and teaching means, №1(15). <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. (in Ukrainian)
- [8.] Moroz V.V., Sadovyi V.P., Babaiev V.M., Moroz S.A. (2018). Online survey of students in the quality assurance system of higher education, Information technologies and teaching means, 2018, T. 68, № 6, C. 235-250. (in Ukrainian)
- [9.] Hrytsuk V.Iu., Hrytsuk O.V. (2014). Online questionnaires as an element of feedback in building a cloud learning environment, The latest computer technology. T. XII. file:///D:/user/Downloads/692-Article%20Text-2667-1-10-20170717.PDF. (in Ukrainian)
- [10.] Hubina S. I. (2018). Fundamentals of pedagogical measurements and monitoring of education quality: methodical recommendations, Vinnytsia : Nilan LTD, 56 p. (in Ukrainian)