

РОЗДІЛ 6. МЕНЕДЖМЕНТ

ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ:
ІННОВАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ¹APPROACHES TO IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES:
INNOVATIVE AND TECHNOLOGICAL ASPECT

УДК 37.014.6

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.91-24>**Деліні М.М.**²

д.е.н., професор,
професор кафедри виробничого
та інвестиційного менеджменту,
Національний університет біоресурсів
і природокористування України

Нестерова М.О.³

д.філ.н., професор,
Український державний університет
імені Михайла Драгоманова;
керівник Центру Європейських Студій
соціальних інновацій в освіті,

Дятлова В.В.⁴

д.е.н., професор,
професор кафедри інноватики
та управління,
Державний вищий навчальний заклад
«Приазовський державний технічний
університет»

Dielini Maryna

National University of Life and
Environmental Sciences of Ukraine

Nesterova Marja

Drahomanov Ukrainian State University

Diatlova Valentyna

State Higher Education Institution
“Pryazovskyi State Technical University”

В статті розглянуто гостру актуальність підвищення освітніх послуг інноваційними інструментами, а саме застосуванню цифрових технологій для цього. Визначено приклади можливостей використання освітніх платформ в різних університетах. Зазначено, що досвід пандемії значно пришвидшив та підготував підґрунтя для переходу на змішане чи дистанційне навчання в умовах повномасштабної війни в Україні. Окреслено основні напрями, за якими можуть бути використані цифрові технології, а саме: онлайн платформи для проведення навчання наживо; електронні сервісів, які дозволяють дистанційно вивчати курси та мати доступ до навчальних матеріалів, незалежно від часу та місця перебування; в якості залучення до методик викладання; комунікаційні засоби; можливості управління закладом освіти; засіб створення інклюзивного середовища тощо. Це дозволить значно підвищити якість надання освітніх послуг та покращити якість життя населення.

Ключові слова: освітні послуги, якість освітніх послуг, інноваційні технології, цифрові технології, цифровізація освіти, вища освіта, інновації.

The article considers the urgent relevance of improving educational services with innovative tools, namely the use of digital technologies for this. This is relevant in the context of the aggravation of the demographic and migration situation in the country, when high-quality educational services become a necessary condition for preserving physical, psychological health and developing human and social capital. One of the important areas of improving the quality of educational services is the use of innovative digital technologies in the conducting of these services. Examples of opportunities for using educational platforms in various universities are identified in this article. It is noted that the experience of the pandemic has significantly accelerated and prepared the ground for the transition to blended or distance learning in the conditions of a full-scale war in Ukraine. The main directions in which digital technologies can be used are outlined, namely: the use of computer technologies to apply various methods in the teaching process – gamification, work with AI, etc.; improving communication between education seekers and providers of these services by using the capabilities of instant messaging or through educational platforms of educational institutions; using platforms for teaching distance courses or online courses live with the ability to access from different parts of the world; managing educational institutions themselves based on the integration of information systems, which will increase the efficiency of management decision-making and improve the quality of educational services; expanding the possibilities of creating an inclusive environment, which becomes possible thanks to various technological tools (online platforms, software, technological support, etc.). Mentioned that the work on improving the quality of educational services is as large-scale as the possibilities of using digital technologies in the process of providing educational services. But it should be used the systemic approach, be flexible to the requests that arise both from society and from a specific educational institution. All this will create the foundation for improving the quality of educational services in Ukraine and will have significant positive socio-economic consequences.

Keywords: educational services, quality of educational services, innovative technologies, digital technologies, digitalization of education, higher education, innovations.

Постановка проблеми. В сучасних умовах функціонування України важливим є збереження та зростання людського, соціального та інтелектуального капіталу як засобу забезпечення сталого функціонування та розвитку держави. Наразі військові дії, міграційні потоки ставлять демографічну загрозу та загрозу виживання в нашій країні. Значна кількість населення покидає Україну задля забезпечення

фізичної безпеки себе та своїх рідних. Згідно офіційних даних Держприкордонслужби, за 3 роки повномасштабної війни близько 3 млн українців покинули нашу країну та не повернулись [1]. За даними Агентства ООН у справах біженців, станом на середину лютого 2025 р. у світі зафіксовано 6903200 біженців з України [2]. В таких умовах необхідним є розвиток потенціалу тих людей, які залишаються в країні

¹ Наукове дослідження виконано в межах імплементації міжнародного проєкту Jean Monnet Center of Excellence “European Studies of Social Innovation in Education” (Jean Monnet Centre of Excellence №101085552 – ESSIE – ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH-UA-COE). Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

² ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1016-2305>

³ ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6703-7797>

⁴ ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3414-8225>

задля забезпечення кращої якості життя та вищого рівня освіти. Дослідження свідчать про зв'язок освіти та ризиком смертності. Так, чим вищий рівень освіти, тим менше ризик смертності [3]. Інше дослідження підтверджує ці дані та свідчить, що дорослі з вищою освітою мають краще здоров'я та тривалість життя, ніж менш досвідчені однолітки [4]. Цей зв'язок є цілком обґрунтованим та логічним, так як людина, яка отримує освіту, вона отримує знання, розширює свій світогляд та фундаментальні знання, розвиває інтелектуальні здібності та персональні якості. Ці знання впливають на більш вищу якість життя, так як вони дозволяють отримати більш кваліфіковану роботу й, відповідно, більшу заробітну плату, покращити стан здоров'я, приділяючи увагу цьому та маючи для цього ресурси, як фінансові, так й ментальні. Важливим в цьому всьому є надання якісної освіти, яка дозволить людям отримувати ці знання на рівні достатньому для власного розвитку; знання, які є конкурентоздатними на ринку праці як всередині країни, так й за кордоном. Освітня галузь в Україні знаходиться в складних умовах ще з часів пандемії COVID-19, коли освітяни вперше стикнулись з новими викликами та необхідністю надання якісних освітніх послуг в умовах обмеження фізичного спілкування. Технологічний глобальний розвиток надав можливості для надання освітніх послуг навіть в таких умовах та вимагає постійного особистого розвитку. Цей досвід допоміг освітянам та науковцям під час повномасштабного вторгнення, а також подальших блекаутів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Темою своїх наукових здобутків в частині дослідження якості надання освітніх послуг зробили: Кухарська Л.В., яка на глибокому теоретичному рівні дослідила поняття «освітня послуга», «якість освіти», «якість освітньої послуги» [5]; Мінакова Т. аналізує напрями удосконалення сутності освітніх послуг на певних етапах економічного розвитку [6]; Сікорський П. досліджує якість освіти з точки зору рівня знань та включає до професійних компетентностей й оволодіння комп'ютерними та іншими компетенціями [7]. Скидан М. І. досліджує напрями підвищення якості освітніх послуг в розвитку вищої та фахової передвищої освіти [8]. Зацерківна М. в своєму науковому доробку, зокрема, розглядає важливі функції, які виконує цифрова трансформація освіти в умовах війни в Україні [9]. Донченко, С.В., Найдьонова, Г.Г. та Омельченко, Г.В. досліджували як підвищити рівень надання освітніх послуг в умовах пандемії [10]. Алексєєва Г., Горбатюк Л., Кісенко Н. досліджували процес інтеграції інформаційних технологій у сучасну освіту, їх вплив як на систему навчання, так й управління [11]. Пророблений науковий доробок вимагає узагальнення отриманих раніше результатів та визначення, в яких напрямках можуть бути застосовані інновативні цифрові технології для підвищення якості освітніх послуг.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження та визначення напрямів використання інноваційних цифрових технологій для підвищення якості освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Задля досягнення мети даної наукової статті необхідним є наведення основних понять з теми дослідження. Так, Кухарська Л.В. розглядає освітню послугу за різними підходами, а саме: як процес задоволення освітніх потреб споживача, як специфічний товар – знання, навички та вміння, як процес передачі специфічного товару, як ототожнення з товаром, як освітні та методичні посібники, а також як продукт, що трансформується в робочу силу [5].

Серед різних визначень цього поняття наведемо характеристику Мінакової Т., яка визначає освітню послугу як «інформаційно-інтелектуальний продукт, що є сукупністю знань, умінь, навиків і компетенцій, який створюється в освітній сфері задля подальшого використання замовником за призначенням у професійній діяльності» [6].

Якість освіти Кухарська Л.В. аналізує за підходами: як якість освітньої послуги, як рівень знань та як якість функціонування системи освіти. Привертає увагу визначення якості освіти П. Сікорського, який визначає її як якість вищої освіти та характеризує як рівень здобутих особою професійних компетентностей, щодо стандартів вищої освіти, а також комп'ютерних компетенцій, вільного володіння однією з іноземних мов і здатність навчатися впродовж життя [7].

Якість освітньої послуги в дослідженні Кухарської Л.В. розглядається з підходів як сукупність власних характеристик, що відповідають потребам споживачів, як відповідність нормам, стандартам та вимогам, як рівень конкурентоздатності випускників на ринку праці, а також як інноваційність. Вона зазначає якість освітніх послуг як сукупність характеристик освітньої послуги, які здатні задовольнити потреби безпосередніх та опосередкованих її споживачів задля формування конкурентоспроможного висококваліфікованого спеціаліста на ринку праці, здатного продовжувати навчання через усе життя [5]. Варто відзначити, що вона ототожнює поняття якості освітньої послуги та якості послуг закладів вищої освіти.

Як бачимо, всі вищезазначені визначення пов'язані із отриманням знань, компетенцій, умінь для використання в професійній діяльності. Таким чином, зрозумілим стає, що чим вище якість надання послуги, то тим краще буде фахівець, який отримує цю послугу, тим вище буде його конкурентоздатність в сучасних умовах. Важливим в цьому стає використання новітніх цифрових технологій та інновацій, які дозволяють досягти цієї мети та підвищити якість надання послуги.

Під час пандемії значно зросло використання різних онлайн інструментів, які дозволяють надавати

послугу навіть без безпосереднього фізичного контакту. Свого поширення отримали різні платформи, які дозволяють онлайн проведення занять наживо, а саме ZOOM, Cisco Webex, Google Meet, Microsoft Teams тощо. Інструментарій, якими вони володіють, кожного року удосконалюються та дозволяють покращити проведення зустрічей, занять, конференцій, круглих столів, тренінгів тощо.

Також використання таких платформ, сервісів та систем як Google Classroom, Moodle та інших, дозволяють додавати свої навчальні матеріали на конкретний курс та проводити оцінювання знань вбудованими інструментами. Різні університети використовують для цього різні платформи. Так, наприклад Національний університет біоресурсів і природокористування України (НУБіП) використовує Навчально-інформаційний портал НУБіП України elearn, який побудований на базі Moodle, але налаштований під потреби університету. Всі курси, які викладаються через цей портал мають певний стандарт, якого викладачі мають дотримуватись. Українсько-американський університет Конкордія також має власну електронну платформу для роботи зі студентами, яка побудована на основі Moodle. Варто зазначити, що використання даних платформ даними університетами відбувалось ще до початку пандемії, але після запровадження карантинних заходів поглибило частоту використання. Вміння працювати з даними платформами дозволило викладачам та університетам взагалі швидко підлаштуватись під нові умови та виклики та гнучко переходити до нових реалій. Дані компетентності відіграли значну роль при повномасштабному вторгненні та переході на онлайн режим, що дозволило максимально зберегти якість надання освітніх послуг. Таким чином, на початку пандемії використання таких технологій було достатньо інновативним. Хоча на етапі повномасштабної війни це вже стало усталеною практикою, що свідчить про швидкість процесів в даній сфері й розвиток компетентностей відповідно до нових вимог.

Нагальність та важливість підвищення якості освіти та використання описаних вище інструментів також підтверджується й дослідженням, яке було проведено Державною службою якості освіти України в грудні 2022 р. Дане дослідження аналізувало заклади вищої освіти (ЗВО) м. Києва та представляє результати опитування як керівників, науково-педагогічних працівників, так й здобувачів освіти. Результати дослідження відображають, що більшість ЗВО працювали в змішаному (54%) та дистанційному (44%) форматах. Зміни формату відбувались також після масованих ракетних обстрілів у жовтні-грудні 2022 р., що вимагало ще більш гнучкої адаптації під зовнішні умови. Результати дослідження свідчать про позитивну оцінку організації освітнього процесу, а також його покращення порівняно з попереднім роком. Хоча були й ті респонденти, які вказували

на погіршення якості організації освітнього процесу. Основні проблеми, з якими стикаються здобувачі це проблеми відсутності електропостачання та стабільного інтернету та зв'язку. Це має найбільш негативний вплив на якість освітніх послуг [12]. Саме в таких умовах найбільш гостро актуалізується можливість надання віддаленого доступу до навчальних матеріалів, в тому числі й віддаленого у часі.

Як бачимо, формат роботи закладів освіти в умовах війни є переважно змішаним або дистанційним. Надання освітніх послуг в таких умовах стає можливими лише з використанням технологічних інструментів. Необхідним також є не лише надання освітніх послуг, але й якісних послуг, що дозволить покращити результати навчання, емоційний стан здобувачів, розвинути ними свій інтелектуальний потенціал тощо.

Скидан М.І. серед напрямів підвищення якості освітніх послуг визначає, зокрема, такі:

- постійний огляд та перегляд навчального плану та освітньої програми, що передбачає оновлення навчальних програм відповідно до потреб галузі, технологічного розвитку;
- впровадження інноваційних методик викладання – стимулювання викладачів використання інноваційних методів навчання, надання можливостей для професійного розвитку;
- технологічна інтеграція – інвестиції в технології, які покращують процес навчання (інтерактивні навчальні платформи, віртуальні лабораторії, цифрові ресурси). Всі залучені до освітніх послуг сторони мають мати доступ до технологічних інструментів;
- навчальне середовище – створення позитивного та інклюзивного навчального середовища, яке цінує різноманітність. Це передбачає інвестиції як в фізичну, так і цифрову інфраструктуру для підтримки ефективного викладання та навчання; тощо [8].

Серед зазначених та інших напрямків дослідник робив акцент на можливостях інновацій та технологій в підвищенні якості освітніх послуг. Зрозумілим стає, що використання нових цифрових технологій дозволяє отримувати знання на більш високому рівні, опанувати практичні навички, мати доступ до знань з різних точок світу тощо. Це набуває особливої актуальності на цей час, коли велика кількість людей знаходяться за кордоном чи на окупаційних територіях та вимушені навчатись онлайн.

Не варто також забувати й про інші можливості, які надають нам цифрові технології – це й їхнє використання для опанування нових методів викладання, наприклад, гейміфікація. Крім того, розвиток програмного забезпечення дозволяє працювати над різними проєктами, в тому числі й в навчанні, з різних точок світу. Наприклад, Google Sheets можна використовувати не тільки як таблиці для

розрахунків, але й для виконання більш складних завдань, працювати над якими можна декільком людям одночасно, маючи для цього доступ.

Маємо зауважити, що розвиток технологій в освіті відбувається достатньо швидко й необхідним є врахування цих всіх інновативних змін. Якщо ще раніше технологічною інновацією вважалося використання смарт-дошки, й що дійсно було таким, то зараз це вже не носить такого яркого інновативного характеру.

Цифровізація процесів можлива лише не тільки з точки зору надання освітніх послуг від закладу до здобувачів, але й в частині управління саме закладом освіти. Це дозволить більш швидко збирати та обробляти дані, аналізувати їх та робити висновки щодо процесу управління [11]. Для викладачів це є також важливим, так як впровадження різних інформаційних систем управління закладом дозволить економити час та приділяти більше уваги саме професійному розвитку та якості викладання.

Таким чином, ми бачимо, що напрямки використання технологій в освіті достатньо численні та мають охопити різні завдання та результати.

У розвиток цього звернемось до дослідження Зацерківної М., яка достатньо вичерпно навела основні функції, які виконує цифрова

трансформація освіти в сучасних умовах повномасштабної війни в Україні (рис. 1).

Ми бачимо масштабність окреслених можливостей та напрямів застосування. Як зазначають Донченко С.В., Найдьонова Г.Г. та Омельченко Г.В., процес підвищення якості освітніх послуг має бути системним до організації освітнього процесу та передбачати його комплексне забезпечення (організаційне, методичне, програмне та технологічне). Це дозволить більш швидко адаптуватись до нових викликів, які можуть поставити перед нашою спільнотою [10].

Висновки. Отже, ми бачимо, що можливості використання інноваційних технологій в сучасній освіті є масштабним та обов'язковим елементом. В умовах загострення демографічної та міграційної ситуації в країні необхідною умовою збереження фізичного, психологічного здоров'я та розвитку людського та соціального капіталу стають в тому числі й якісні освітні послуги. Як вже було зазначено, чим вище рівень освіти, тим менший рівень смертності. Також, для забезпечення більшого рівня якості життя необхідним є отримання тих професійних знань, навичок, компетентностей, які сформують конкурентноздатного фахівця на ринку праці України. Важливим для вітчизняних

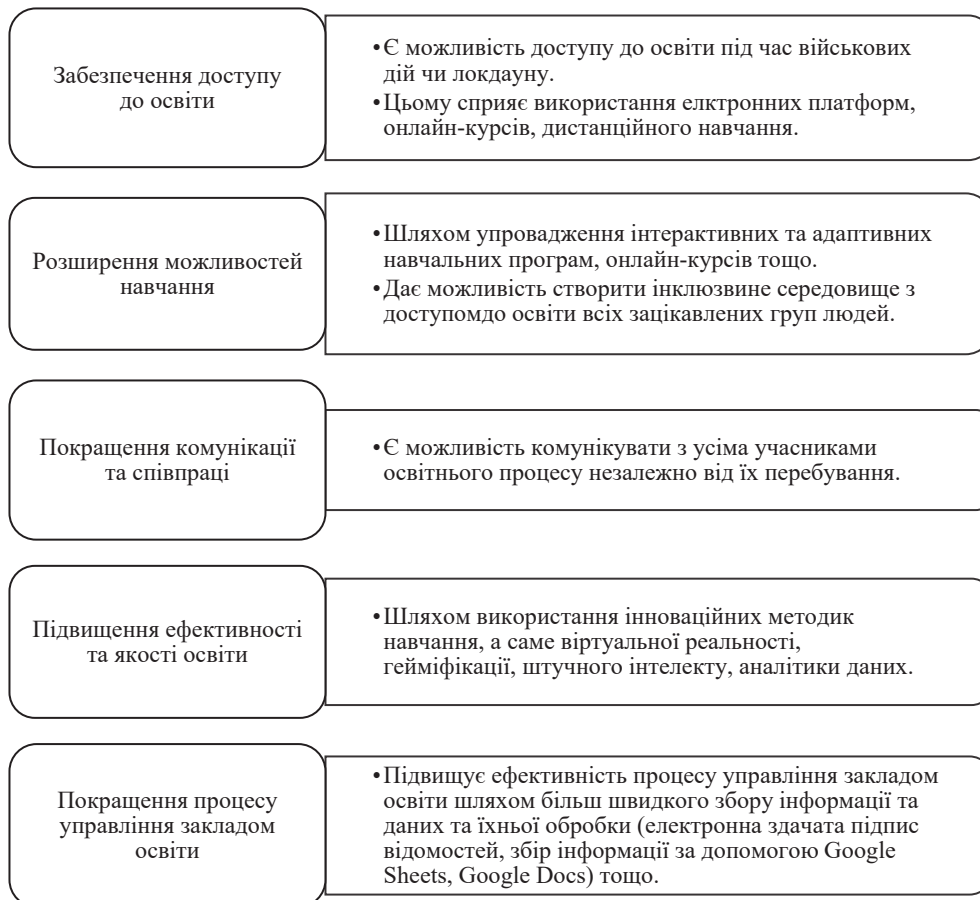


Рис. 1. Функції цифрової трансформації освіти в умовах війни

Джерело: сформовано та удосконалено автором на основі [9]

закладів освіти в цьому стає також й врахування світових тенденцій та досвіду інших країн, так як відтік здобувачів освіти в країни Європи є високим й мав таку тенденцію ще до початку повномасштабної війни в Україні.

Одним з вагомих напрямів підвищення якості освітніх послуг стає використання інноваційних цифрових технологій під час надання цих послуг. Ці технології можуть бути використані в різних аспектах та з різною метою:

- застосування комп'ютерних технологій для застосування різних методик в процесі викладання – гейміфікація, робота зі ШІ тощо;

- покращення комунікації між здобувачами освіти та надавачами цих послуг шляхом використання можливостей швидкого обміну повідомленнями чи через освітніх платформи освітніх закладів;

- використання платформ для викладання дистанційних курсів чи онлайн курсів наживо з можливістю доступу з різних точок світу;

- управління самим закладами освіти на основі інтеграції інформаційних систем, що дозволить підвищити ефективність прийняття управлінських рішень та покращити якість освітніх послуг;

- розширення можливостей створення інклюзивного середовища, що стає можливим завдяки різним технологічним інструментам (онлайн платформам, програмному забезпеченню, технологічному забезпеченню тощо).

Робота з підвищення якості освітніх послуг є настільки ж масштабною, наскільки й можливості використання цифрових технологій в процесі надання освітніх послуг. Але вона має носити системний характер, бути гнучкою під ті запити, які виникають як перед суспільством, так й конкретним закладом освіти. Це все створить підвалини для підвищення якості освітніх послуг в Україні та матиме значні позитивні соціально-економічні наслідки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Майже 450000 українців виїхали і не повернулися додому в 2024 році. За три роки війни – близько 3 млн. *Forbes*. URL: <https://forbes.ua/news/mayzhe-450-000-ukraintsiv-viikhali-i-ne-povernulisya-dodomu-v-2024-rotsi-za-tri-roki-viyini-blizko-3-mln-15012025-26301> (дата звернення: 18.02.2025 р.)

2. Refugees from Ukraine recorded globally. URL: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine> (дата звернення: 18.02.2025 р.)

3. Education as protection against adult mortality. A global systematic review and meta-analysis. Centre for Global Health Inequalities Research. 2024. URL: https://eurohealthnet.eu/wp-content/uploads/publications/2024/240126_chain_factsheeteducationmortality.pdf (дата звернення: 18.02.2025 р.)

4. Raghupathi V., Raghupathi W. The influence of education on health: an empirical assessment of OECD countries for the period 1995–2015. *Arch Public Health*. 2020. Vol. 78(1). DOI: <https://doi.org/10.1186/s13690-020-00402-5>

5. Кухарська Л.В. Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти». *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2020. №3 (114). Частина 1. С. 46–53. DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9>

6. Мінакова Т. Удосконалення сутності освітніх послуг на сучасному етапі економічного розвитку. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 1. С. 123–126.

7. Сікорський П. Зовнішні чинники і їх вплив на якість вищої освіти в Україні. *Вища освіта України*. 2016. № 4. С. 51–57.

8. Скидан М.І. Підвищення якості освітніх послуг як основний стратегічний напрям розвитку вищої та фахової передвищої освіти. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. №59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-110>

9. Зацерківна М. Цифровізація освіти та маркетинг освітніх послуг в умовах збройної агресії російської федерації проти України. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*. 2023. Том 6. №1. С. 43–52. DOI: <https://doi.org/10.31866/2617-796X.6.1.2023.283941>

10. Донченко С.В., Найдьонова Г.Г., Омельченко Г.В. Шляхи підвищення якості надання освітніх послуг в період епідеміологічних заходів. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2021. 200. С. 66–71. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2022-1-200-66-71>

11. Aliksieieva H., Horbatiuk L., Kisenko N. Integration of information technologies into modern education. *Distance Education in Ukraine: Innovative, Normative-Legal, Pedagogical Aspects*. 2024. Vol. 1(4). P. 137–146. DOI: <https://doi.org/10.18372/2786-5495.1.18889>

12. Якість надання освітніх послуг столичними закладами ВО в умовах воєнного стану. Результати опитування 12–19 грудня 2022 року. URL: <https://sqe.gov.ua/yakist-nadannya-osvitnikh-poslug-stolii/> (дата звернення: 17.02.2025 р.)

REFERENCES:

1. Maizhe 450000 ukraintsiv vyikhali i ne povernulisya dodomu v 2024 rotsi. Za try roky viiny – blyzko 3 mln [Almost 450,000 Ukrainians left and did not return home in 2024. During the three years of war, about 3 million]. *Forbes*. Available at: <https://forbes.ua/news/mayzhe-450-000-ukraintsiv-viikhali-i-ne-povernulisya-dodomu-v-2024-rotsi-za-tri-roki-viyini-blizko-3-mln-15012025-26301> (accessed 18.02.2025)

2. Refugees from Ukraine recorded globally. Available at: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine> (accessed 18.02.2025)

3. Education as protection against adult mortality. A global systematic review and meta-analysis. Centre for Global Health Inequalities Research. 2024. Available at: https://eurohealthnet.eu/wp-content/uploads/publications/2024/240126_chain_factsheeteducationmortality.pdf (accessed 18.02.2025)

4. Raghupathi V., Raghupathi W. (2020). The influence of education on health: an empirical assessment of OECD countries for the period 1995–2015. *Arch Public Health*, vol. 78(1). DOI: <https://doi.org/10.1186/s13690-020-00402-5>

5. Kukharska, L.V. (2020) Paradyhma poniattia "yakist posluh zakladiv vyshchoi osvity". [Paradigm of the concept

of “quality of services of higher education institutions”). *Derzhava ta rehiony. Seriya: Ekonomika ta pidpriemnytstvo*, no (114), chastyina 1, pp. 46–53. DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9> (in Ukrainian)

6. Minakova T. (2015) Udoskonalennia sutnosti osvity posluh na suchasnomu etapi ekonomichnoho rozvytku. [Improving the essence of educational services at the current stage of economic development.] *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, no. 1, pp. 123–126. (in Ukrainian)

7. Sikorskyi P. (2016) Zovnishni chynnyky i yikh vplyv na yakist vyshchoi osvity v Ukraini. [External factors and their impact on the quality of higher education in Ukraine]. *Vyshcha osvita Ukrainy*, no. 4, pp. 51–57. (in Ukrainian)

8. Skydan M.I. (2024). Pidvyshchennia yakosti osvity posluh yak osnovnyi stratehichniy napriam rozvytku vyshchoi ta fakhovoi peredvyshchoi osvity. [Improving the quality of educational services as the main strategic direction of the development of higher and professional pre-higher education]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-110> (in Ukrainian)

9. Zatserkivna M. (2023) Tsyfrovizatsiia osvity ta marketynh osvity posluh v umovakh zbroinoi ahresii rosiiskoi federatsii proty Ukrainy. [Digitalization of education and marketing of educational services in the con-

ditions of armed aggression of the Russian Federation against Ukraine.] *Tsyfrova platforma: informatsiini tekhnolohii v sotsiokulturnii sferi*, vol. 6, no. 1, pp. 43–52. DOI: <https://doi.org/10.31866/2617-796X.6.1.2023.283941> (in Ukrainian)

10. Donchenko S.V., Naidyonova G.G., Omelchenko G.V. (2021). Shliakhy pidvyshchennia yakosti nadannia osvity posluh v period epidemiolohichnykh zakhodiv. [Ways to improve the quality of educational services during the period of epidemiological measures.] *Naukovi zapysky. Seriya: Pedagogichni nauky*, no. 200, pp. 66–71. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2022-1-200-66-71> (in Ukrainian)

11. Aliksieieva H., Horbatiuk L., Kisenko N. (2024). Integration of information technologies into modern education. *Distance Education in Ukraine: Innovative, Normative-Legal, Pedagogical Aspects*, vol. 1(4), pp. 137–146. DOI: <https://doi.org/10.18372/2786-5495.1.18889> (in Ukrainian)

12. Yakist nadannia osvity posluh stolychnymy zakladamy VO v umovakh voiennoho stanu. Rezultaty opytuvannia 12–19 hrudnia 2022 roku [Quality of educational services provided by the capital's higher education institutions under martial law. Results of the survey of December 12–19, 2022]. Available at: <https://sqe.gov.ua/yakist-nadannya-osvity-posluh-stoli/> (accessed 17.02.2025)