

УДК 378.1.004.12

**ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ДОСТИЖЕНИЯ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН НА ОСНОВЕ ТЕОРИИ**

№ 2 • 2016

Бизнес-образование в экономике знаний

24

СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

© Кубанов Р. А., 2016

Луганского национального университета имени Тараса Шевченко, г. Старобельск, Украина

В исследовании представлен анализ механизмов достижения удовлетворенности заинтересованных сторон качеством высшего образования на основе использования теории социального партнерства в образовательной деятельности ВУЗа. Подробно анализируется схема практической реализации подхода к организации полноценного социального партнерства на уровне кафедры маркетинга Луганского национального университета имени Тараса Шевченко, результаты внедрения позволяют констатировать успешность и целесообразность использования технологии социального партнерства, как элемента системы качества высшего образования. Доказано, что система качества должна обеспечивать постоянное повышение уровня образовательной услуги и быть направлена на удовлетворение запросов потребителей.

Ключевые слова: студенты, университет, качество образования, теория социального партнерства, европейский стандарты.

Современный мир профессии быстро меняется: меняется как сам перечень профессий, так и содержание профессиональной деятельности. Помочь человеку выбрать верную жизненную стратегию, овладеть механизмами эффективного построения карьеры, профессионального маршрута — главная задача образовательного учреждения. Реальное осознание того факта, что университет живет в условиях конкурентной среды, заставляет нас переосмыслить существующие подходы к качеству подготовки специалистов. Для университета, качество, несомненно, как и для любой другой организации, — степень удовлетворения запросов потребителя (студента, преподавателя, бизнеса и государства).

Анализ основных исследований. В различных отраслях науки — *социологии* (М. Агронович, Н. Аниканова, А. Воропаева, А. Каспаржак), *экономики* (Э. Злобин, Л. Кашук, Т. Кошкина), *педагогике* (А. Бермус, В. Болотов, Н. Ефремова, Б. Иванов, В. Панасюк, Г. Шапоренкова и др.) интенсифицировались исследования, направленные на решение проблем, связанных с повышением качества образования. Как известно, проблема качества образования — это предмет междисциплинарных исследований (А. Волков, Я. Кузьминов, Б. Рудник, И. Фруммин и др.). В то же время, как показал обзор экономической и психолого-педагогической литературы, научные исследования по проблеме обеспечения качества образования сегодня не в полной мере ориентированы на особенности и задачи современного высшего образования, реализующего не только нормативные, но и маркетинговые цели, которые вытекают из его миссии, направленной на удовлетворение запросов, прежде всего, региональных потребителей образовательных услуг.

Цель исследования — рассмотреть механизмы достижения удовлетворенности заинтересованных сторон качеством высшего образования на основе использования теории социального партнерства в образовательной деятельности ВУЗа.

Основной материал исследования. В настоящее время в ВУЗах используются три основные модели управления качеством, основанные на следующих методах и подходах:

1. *Оценочный метод управления качеством деятельности вуза (на основе SWOT-анализа).* Модель управления, основанная на оценочном методе, предполагает систематическое проведение самооценки с целью выявления сильных и слабых сторон деятельности образовательного учреждения, а также положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются меры по улучшению деятельности и стратегии развития.

2. *Концепция, основанная на принципах TQM.* Модель управления, основанная на принципах TQM, предполагает процессный подход к деятельности вуза и использует ряд специфических, достаточно сложных, но эффективных методов и инструментов управления качеством.

3. *Подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ИСО 9000.* Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов ИСО 9000, базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, где основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество. Такая система позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса подготовки конкурентоспособных специалистов, достигать современного уровня их компетенции посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал вуза.

Механизм управления качеством постоянно эволюционирует. Выдвигаются обоснованные предложения оценивать ВУЗы не только по результатом подготовленности выпускников, но и на основании оценки образовательного процесса в образовательном учреждении. Исследователи и практики образования указывают, что можно выделить две группы объектов оценки: группа

студентов и выпускников как носителей высшего образования, и ВУЗ в целом, а управление качеством результатов должно обеспечиваться через управление качества процессов в образовательном учреждении.

Образовательную деятельность можно рассматривать как процесс оказания образовательных услуг различными по уровню и статусу учебными заведениями. В связи с этим в рамках профессиональной школы любого уровня необходимо найти такие пути решения задач обеспечения качества, которые были бы адекватны требованиям международных стандартов. При этом возможны два варианта: 1. Совершенствования результатов деятельности Вуза путем введения адекватных схем контроля на всех этапах управления. С этой целью предусматривается разработка нормативной документации системы управления качеством профессионального образования в ВУЗе. 2. Совершенствование всех процессов в ВУЗе, направленных на обеспечение качества подготовки специалистов, путем создания объективных предпосылок для вовлечения всех сотрудников в процесс управления качеством. Этот подход соответствует европейскому стандарту ИСО 9000 [5, с. 323]. Основопологающими принципами менеджмента качества данного стандарта являются: ориентация на потребителя; лидерство руководства; вовлеченность персонала в работу по обеспечению качества; процессный подход; системный подход к менеджменту; непрерывное улучшение; принятие решений на основе достоверных данных; взаимовыгодные отношения с поставщиками. Исследования показывают, что реализация этих принципов при проектировании учебного процесса сталкивается с определенными трудностями [2-4; 11-13].

Наиболее сложным элементов системы качества, внедрение которого осложнено рядом обстоятельств, является постоянная оценка и определение степени удовлетворенности студентов, которая должна согласовываться и со стандартами, и с мнением потребителей, и с существующими общественными представлениями о качестве подготовки специалистов. Своевременное выявление просчетов и узких мест в образовательном процессе обеспечивается системой аудита, то есть внутренними проверками соблюдения уровня предоставления услуги. Удовлетворенность потребителя является одним из главных и в стандартах ИСО 9000, и в других европейских стандартах. Для ВУЗов и других учебных заведений потребителями образовательных услуг являются студенты (внутренний потребитель). Одновременно выпускники представляют конечный продукт деятельности образовательных учреждений и через них потребителями образовательных услуг данного уровня являются работодатели, использующие труд

выпускников, и общество в целом, интеллектуальный потенциал которого зависит от качества подготовки. Система качества, таким образом, должна обеспечивать постоянное повышение уровня образовательной услуги, быть направлена на удовлетворение запросов потребителей [3-4]. На основе исследований М. Горшениной [7-8]. Пример структуры удовлетворенности всех заинтересованных сторон представлен в таблице 1.

Таблица 1. Структура удовлетворенности заинтересованных сторон

Потребители	Структура удовлетворенности
Государство и общество	<ol style="list-style-type: none"> 1. Исполнение бюджета. 2. Увеличение самофинансирования вуза. 3. Улучшение компетентности выпускников. 4. Развитие экономики. 5. Рост благосостояния граждан.
Работодатели	<ol style="list-style-type: none"> 1. Улучшение компетентности выпускников. 2. Направленность научно-исследовательских работ на производство. 3. Улучшение интеграционного процесса «ВУЗ — производство — общество». 4. Повышение эффективности.
Студенты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Удовлетворенность содержанием обучения 2. Удовлетворенность производственной подготовкой. 3. Удовлетворенность возможностью саморазвития. 4. Удовлетворенность инфраструктурой. 5. Удовлетворенность информационным обеспечением. 6. Удовлетворенность организацией досуга. 7. Готовность к профессиональной деятельности.
Преподаватели и сотрудники	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможности для профессионального роста. 2. Удовлетворенность социокультурными условиями. 3. Удовлетворенность информационным обеспечением. 4. Удовлетворенность техническим оснащением. 5. Удовлетворенность финансовым обеспечением.
ВУЗ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокая квалификация и производственная

	компетентность научно-педагогических работников.
2.	Увеличение объемов внебюджетного финансирования
3.	Увеличение числа внедряемых в производство НИОКР, дипломных и магистерских проектов
4.	Увеличение конкурентоспособности и востребованности выпускников.
5.	Имидж ВУЗа.
6.	Улучшение инфраструктуры.
7.	Улучшение показателей результативности и эффективности.

Следует отметить особую роль работодателей в рассматриваемом процессе. Структура удовлетворенности работодателей качеством выпускников ВУЗов подробно рассмотрена в монографии «Мониторинг удовлетворенности работодателей качеством выпускников вузов» (Е. Васильева, С. Солодов, Д. Кочетов, А. Кочетов) [10]. Авторский коллектив предлагает следующие критерии и показатели:

1. Удовлетворенность компетентным развитием:

- сформированность системных компетенций (способность применять знания на практике, способность адаптироваться к новым ситуациям, способность порождать новые идеи (креативность), способность работать самостоятельно, забота о качестве) выпускников;

- сформированность межличностных компетенций (способность к критике и самокритике, работа в команде, навыки межличностных отношений, приверженность этическим ценностям) выпускников;

- сформированность инструментальных компетенций (способность к анализу и синтезу, способность к организации и планированию, тщательная подготовка по основам профессиональных знаний, элементарные навыки работы с компьютером) выпускников.

2. Удовлетворенность профессиональной подготовленностью:

1. достаточность уровня теоретической подготовки выпускников;

2. сформированность практических умений выпускников;

3. Удовлетворенность сформированной готовностью:

- готовность выпускников к профессиональной деятельности;

- готовность выпускников к самостоятельности в профессиональной

деятельности;

- готовность к инновациям, поиску нестандартных решений в профессиональной деятельности.

4. Удовлетворенность личностным развитием:
достаточность развития творческих способностей выпускников;

- достаточность развития ответственности выпускников;

- достаточность развития организаторских способностей выпускников;

- отношение выпускников к миру (оптимистическое, пессимистическое) [10, с. 82].

В настоящее время существуют различные конкурирующие концепции удовлетворенности потребителей производимых работ или услуг.

К ним можно отнести следующие концепции:

- теорию подтверждения (или не подтверждения);

- теорию справедливости;

- теорию отношений;

- теорию социального партнерства.

Определение первых трех концепций представлено в монографии «Удовлетворенность заинтересованных сторон как фактор повышения качества образовательной деятельности физкультурного вуза» [9]. А именно:

В соответствии *теорией подтверждения (не подтверждения)* с которой удовлетворенность потребителей является результатом процесса сравнения между ожиданиями (как вариант — уровнем требований) потребителя и восприятием им фактически оказанных услуг или потребленной продукции.

Согласно *теории справедливости*, потребитель сравнивает соотношение возникающих в процессе покупки продукции или услуги собственных выгод и затрат с соответствующим соотношением доходов и затрат партнера по обмену, т.е. продавца. Если потребитель воспринимает это соотношение как справедливое, то возникает удовлетворенность.

Теория отношений исходит из предпосылки, что человеческий опыт носит спонтанный и процессуальный характер и фокусируется на восприятии причинно-следственных связей. Применительно к удовлетворенности потребителей это означает, что существует прямая связь между обоснованием потребителем того или иного события и его удовлетворенностью данным событием [9, с. 14].

Теория социального партнерства. Одним из механизмов, призванных обеспечить полную удовлетворенность всех заинтересованных сторон является организация полноценного социального партнерства. О. Богданова подчеркивает, что тенденции развития института образования как ключевого фактора, влияющего на качество человеческого ресурса, определяют обращение исследователей к категории социального

партнерства как условия развития социального капитала в специфическом контексте регионального развития. При этом социальное партнерство определяется как создание локализованных сетей, представляющих интересы местного сообщества, образовательных институтов, рынка труда, бизнеса, государственных и негосударственных организаций, и согласованное принятие аргументированных решений. Целью социального партнерства является развитие и наращивание ресурсов для решения задачи востребованности образовательного результата на рынке труда [1, с. 88]. Нам представляется, что без эффективной системы сбалансированного разграничения ответственности — системы социального партнерства — решить главные задачи современной высшей школы невозможно, в частности, достижения высокого уровня качества образования выпускников.

Особое место среди слагаемых качества образования следует отнести социальному партнерству ВУЗа с предприятиями. Обычно, университет является многопрофильным образовательным учреждением, поэтому не может ориентироваться на стандарты подготовки кадров в одной какой-либо отрасли. В этом, без сомнения, есть своя сложность и в то же время — значительный потенциал развития.

Например, традиционно самым значительным направлением взаимодействия с предприятиями является организация производственной практики. Благодаря организации практики на ведущих передовых предприятиях происходит внедрение в профессиональную подготовку студентов передовых приемов и методов организации труда. Мониторинг удовлетворенности базами практик со стороны ВУЗа позволяет совершенствовать как сам этап отбора мест для прохождения практики, так и механизмы взаимодействия с организациями и предприятиями [2, с. 47].

Именно здесь, на производстве, идет закрепление и углубление знаний, полученных студентами и учащимися в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности, осваиваемой профессии. Предприятие предоставляет студентам в соответствии с получаемой специальностью или профессией для прохождения производственных практик рабочие места, с оплатой или без оплаты — в зависимости от направления подготовки и готовности обучающихся самостоятельно выполнять трудовые функции.

Немного о практической стороне вопроса, опишем некоторые моменты реализации подхода к организации полноценного социального партнерства на уровне кафедры ВУЗа, используя опыт работы многих преподавателей кафедры

маркетинга Луганского национального университета имени Тараса Шевченко.

Элементы практической реализации:

1. Доценты кафедры налаживают прямой контакт с возможными работодателями своих студентов, прежде всего, для организации практик, оценка поставленная руководителем практики студента со стороны предприятия имеет решающее значение при выставлении итоговой оценки.

2. Мнение работодателей учитывается при подготовке лекций, практических занятий, вопросов, тестов и кейсов к обычным и государственным экзаменам (т.е. проводятся на регулярной основе беседы, анкетирования, ознакомление с рабочими программами будущих возможных работодателей, все мнения и пожелания учитываются и анализируются на тематических заседаниях кафедры). Следует отметить, что это очень важное направление деятельности, которое отражается на специализации будущих маркетологов. Например, благодаря позиции работодателей, введены спецкурсы по дизайну и лидерству, в учебных курсах существенно расширены темы посвященные психологии маркетинга и рекламы, при проведении практических занятий широко использовались технологии НЛП и других направлений практической психологии в разрезе тем учебных курсов. Да, магистранты при подготовке магистерской работы, курируются двумя руководителями исследования, научная работа также рецензируется двумя рецензентами, таким образом достигается дуализм единения теории и практики, т.е. доцент и представитель предприятия. Большинство тем магистерских работ предлагаются магистрантам только после предложения или одобрения со стороны возможных работодателей.

3. Результат применения технологии социального партнерства на уровне кафедры: высокий уровень практико-ориентированных знаний студентов, многие из которых получают возможность сразу после окончания обучения устроиться на работу по специальности.

Выводы. Таким образом, можно сделать несколько выводов:

Во-первых, в общеклассических и многих современных определениях качества главным критерием качества является степень удовлетворения обусловленных или предполагаемых потребностей, а затем уже их соответствие предъявляемым требованиям. Образование в данном случае не является исключением, поскольку система высшего образования с экономической точки зрения является социально-экономической системой. Европейское образовательное сообщество давно уже пришло к такому выводу. Так, например, в ИСО-9000, и в других европейских стандартах в качестве приоритетных направлений деятельности организации выделяется, именно

ориентированность на конечный результат и на удовлетворенность всех заинтересованных сторон (интересов потребителей).

Во-вторых, качество образования обеспечивается единством обучения и воспитания, профессионального и личностного роста, освоением общих и профессиональных компетенций в образовательном процессе, реальной профессиональной деятельности и в самостоятельном процессе жизнедеятельности. Важным элементом системы управления качеством образования в ВУЗе является удовлетворенность заинтересованных сторон (государство и общество, работодатели, студенты, преподаватели и сотрудники, ВУЗ). Одним из механизмов, призванных обеспечить полную удовлетворенность всех заинтересованных сторон является организация полноценного социального партнерства.

В-третьих, социальное партнерство в системе высшего образования — это взаимодействие образовательных учреждений с субъектами и институтами рынка труда, государственными и местными органами власти. Мероприятия совместно с вышеперечисленными учреждениями способствуют формированию готовности выпускников ВУЗа к активным действиям на рынке труда; предоставляемые результаты мониторинга обеспечивают востребованность направлений профессиональной подготовки будущих специалистов.

В-четвертых, «образование через всю жизнь» — современный мировой тренд. Исходя из чего, выпускники современных ВУЗов с одной стороны, должны быть конкурентоспособными уже сейчас, а, с другой стороны, — иметь мотивацию для продолжения образования в течение всей жизни. На деле показать необходимость и жизнеспособность именно этой образовательной стратегии невозможно без эффективной системы социального партнерства, демонстрирующей готовность профессиональной среды к инновациям, к обучению и переобучению персонала.

В-пятых, практическая реализация подхода к организации полноценного социального партнерства на уровне кафедры маркетинга Луганского национального университета имени Тараса Шевченко позволяет констатировать наличие высокого уровня практико-ориентированных знаний студентов, многие из которых получили возможность сразу после окончания обучения устроиться на работу по специальности. ■

1. Богданова О. Е. Образовательное партнерство в зарубежных исследованиях: теория и практика / О. Е. Богданова // Вестник Томского государственного университета. — 2012. — № 358. — С. 87 — 93.

2. Качество профессиональной подготовки специалистов в колледже: теория и опыт реализации: коллективная монография / под общ. ред. М. А. Емельяновой. — М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2012. — 200 с.

3. Ерунов В. П. Квалиметрическая основа системы качества вуза : монография / В. П. Ерунов. — Оренбург: ОГУ, 2009. — 313 с.

4. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. А. Никитин. — СПб.: Питер, 2002. — 272 с.

5. Жуковский В. П. Управление качеством профессиональной подготовки специалистов / В. П. Жуковский, О. Б. Кутузова, Л. А. Скворцова // Вестник СГТУ. — 2011. - № 3. Выпуск 2. — С. 321 — 325.

6. Лещенко Е. М. Моделирование рейтинговой оценки качества подготовки специалистов в рамках компетентностного подхода: монография / Е. М. Лещенко, Т. М. Белоусова. — Воронеж : ИПЦ «Научная книга», 2011. — 104 с.

7. Горшенина М. В. Проектирование основных образовательных программ на основе принципов менеджмента качества / М. В. Горшенина // Развитие системы образования — обеспечение будущего. В 3 книгах. К 3. : монография / [авт. кол. : Германова Г. Н., Горшенина М. В., Ескиндирова М. Ж. и др.]. — Одесса: Куприенко С. В., 2013 — С. 106 — 118.

8. Горшенина М. В. Теоретико-методологические основы управления качеством подготовки специалистов в техническом вузе: монография / М. В. Горшенина. — Самара: СамГТУ, 2009. — 112 с.

9. Удовлетворенность заинтересованных сторон как фактор повышения качества образовательной деятельности физкультурного вуза : монография / А. Г. Мастерова, А. П. Братчиков, А. С. Андреевко, С. Р. Сулейманова, В. М. Степанян. — Волгоград : ФГБОУ ВПО «ВГАФК», 2012. — 224 с.

10. Васильева Е. Ю. Мониторинг удовлетворенности работодателей качеством выпускников вузов : монография / Е. Ю. Васильева, С. В. Солодов, Д. А. Кочетов, А. И. Кочетов. — М. : Изд. Дом МИСиС, 2013. — 259 с.

11. Кубанов Р. А. Європейські стандарти освіти: загальний аналіз / Р. А. Кубанов // Вісн. Луган. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка : Педагогічні науки. — 2014. — № 2. — С. 5 — 14.

12. Кубанов Р. А. Європейські стандарти групи ISO 9000 — методологія забезпечення якості освіти у вищому навчальному закладі / Р. А. Кубанов // Освіта та педагогічна наука: наук. жур. — 2014. — № 2. — С. 5 — 10.

13. Кубанов Р. А. Концепції організаційної ефективності — основа європейських стандартів вищої освіти / Р. А. Кубанов // Педагогічна освіта: теорія і практика : зб. наук. пр. — Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2014. — Вип. 2. — С. 70 — 74.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Богданова О. Е. Образовательное партнерство в зарубежных исследованиях: теория и практика / О. Е. Богданова // Вестник Томского государственного университета. — 2012. — № 358. — С. 87 — 93.

Васильева Е. Ю. Мониторинг удовлетворенности работодателей качеством выпускников вузов : монография / Е. Ю. Васильева,

С. В. Солодов, Д. А. Кочетов, А. И. Кочетов. – М. : Изд. Дом МИСиС, 2013. – 259 с.

Горшенина М. В. Проектирование основных образовательных программ на основе принципов менеджмента качества / М. В. Горшенина // Развитие системы образования – обеспечение будущего. В 3 книгах. К 3. : монография / [авт. кол. : Германова Г. Н., Горшенина М. В., Ескиндинова М. Ж. и др.]. – Одесса: Куприенко С. В., 2013 – С. 106 – 118.

Горшенина М. В. Теоретико-методологические основы управления качеством подготовки специалистов в техническом вузе: монография / М. В. Горшенина. – Самара : СамГТУ, 2009. –112 с.

Ерунов В. П. Квалиметрическая основа системы качества вуза: монография / В. П. Ерунов. – Оренбург: ОГУ, 2009. – 313 с.

Жуковский В. П. Управление качеством профессиональной подготовки специалистов / В. П. Жуковский, О. Б. Кутузова, Л. А. Скворцова // Вестник СГТУ. – 2011. - № 3. Выпуск 2. – С. 321 – 325.

Качество профессиональной подготовки специалистов в колледже: теория и опыт реализации: коллективная монография / под общ. ред. М. А. Емельяновой. – М. : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2012. – 200 с.

Кубанов Р. А. Європейські стандарти освіти: загальний аналіз / Р. А. Кубанов // Вісн. Луган. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка : Педагогічні науки. – 2014. – № 2. – С. 5– 14.

Кубанов Р. А. Європейські стандарти групи ISO 9000 – методологія забезпечення якості освіти у вищому навчальному закладі / Р. А. Кубанов // Освіта та педагогічна наука : наук. жур. – 2014. – № 2. – С. 5 – 10.

Кубанов Р. А. Концепції організаційної ефективності – основа європейських стандартів вищої освіти / Р. А. Кубанов // Педагогічна освіта: теорія і практика : зб. наук. пр. – Кам'янець-

Подільський : Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2014. – Вип. 2. – С. 70 – 74.

Лещенко Е. М. Моделирование рейтинговой оценки качества подготовки специалистов в рамках компетентностного подхода : монография / Е. М. Лещенко, Т. М. Белоусова. – Воронеж : ИПЦ «Научная книга», 2011. – 104 с.

Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. А. Никитин. – СПб. : Питер, 2002. – 272 с.

Удовлетворённость заинтересованных сторон как фактор повышения качества образовательной деятельности физкультурного вуза : монография / А. Г. Мастеров, А. П. Братчиков, А. С. Андреевко, С. Р. Сулейманова, В. М. Степанян. – Волгоград : ФГБОУ ВПО «ВГАФК», 2012. – 224 с.

The theoretical and practical framework for the achievement of stakeholder satisfaction based on the theory of social partnership in the quality assurance system of higher education

© Kubanov R., 2016

The study presents the analysis of mechanisms of achievement of satisfaction of stakeholders with the quality of higher education through the use of the theory of social partnership in educational activities of the University. Analyzes in detail the scheme of the practical realization approach to the full social partnership on the level of marketing Department of Luhansk national University named after Taras Shevchenko, the implementation results allow us to state the success and usefulness of using the technology of social partnership, as part of the system of quality in higher education. It is proved that quality system must ensure continuous improvement of educational services and to focus on customer satisfaction.

Keywords: students, university, quality of education, the theory of social partnership, European standards.
