

4. Указ Президента України від 3 липня 1998 року № 727/98 «Про спрощену систему оподаткування, обліку та звітності» // Урядовий кур'єр. – 1998. – 9 липня.
5. Калмиков О.В. Реформування спрощеної системи оподаткування, обліку та звітності / О.В. Калмиков // Економічний вісник університету. – 2012. – № 18.1. – С. 97-104.
6. Коваль Л.П. Зміни у спрощеній системі оподаткування та їх вплив на фінансову безпеку малого підприємництва / Л.П. Коваль // Науковий вісник НЛТУ. – 2012. – № 22.1. – С. 244-251.
7. Мушинська І.С. Переваги та недоліки застосування спрощеної системи оподаткування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=64540>.
8. Орлова В.О. Вплив спрощеної системи оподаткування на подальший розвиток малого бізнесу / В.О. Орлова // Всеукраїнський науково-виробничий журнал: Сталій розвиток економіки. – 2012. – № 3. – С. 78-81.
9. Сидоренко Р.В. Спрощена система оподаткування в Україні: історія і перспективи / Р.В. Сидоренко // Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету. – 2012. – № 1.17. – С. 138-145.
10. Червінська О.С. Вибір оптимальної системи оподаткування для малих підприємств / О.С. Червінська // Науковий вісник НЛТУ. – 2011. – № 21.10. – С. 265-270.
11. Online журнал bizresurs [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://bizresurs.com.ua/spd/spd\\_ediniy\\_nalog\\_all\\_ukr.html](http://bizresurs.com.ua/spd/spd_ediniy_nalog_all_ukr.html).

УДК 330.46:378.14

**Манькута Я.М.**  
аспірант

*Східноєвропейського університету економіки і менеджменту*

## ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВОЇ СИСТЕМИ ЕФЕКТИВНОСТІ ВНЗ

Запропоновано підхід до формування методу оцінювання якості надання освітніх послуг, відповідну структуру показників, а також їх інтерпретацію у зв'язку з бізнес-процесами як складову системи управління ефективністю ВНЗ. Виокремлено особливості використання методів оцінювання якості освітніх послуг. Наведений підхід пов'язано з системою збалансованих показників, методологією бізнес-процесів, що дало змогу побудувати діаграму класів Методів оцінювання якості надання освітніх послуг у нотації UML.

**Ключові слова:** якість, освітня послуга, оцінювання, ВНЗ, ефективність.

### **Манькута Я.М. ОЦЕНИВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КАК СОСТАВЛЯЮЩЕЙ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВУЗА**

Предложен подход к формированию метода оценки качества предоставления образовательных услуг, соответствующая структура показателей, а также их интерпретация в связи с бизнес-процессами как составляющие системы управления эффективностью ВУЗа. Приведенный подход связан с системой сбалансированных показателей, методологией бизнес-процессов, что позволило построить диаграмму классов Методов оценки качества предоставления образовательных услуг в нотации UML.

**Ключевые слова:** качество, образовательная услуга, оценка, ВУЗ, эффективность.

### **Mankuta Ja.M. EVALUATION THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AS COMPONENT OF THE EFFECTIVENESS SYSTEM FOR UNIVERCITY**

The author proposed an approach to the formation method of assessing the quality of educational services, the structure of indicators, communications with business processes. Performance management system of the university consists of these components. The approach is based on balanced scorecard methodology, business processes, allowing to build a class diagram method of evaluation the quality of educational services in UML notation.

**Keywords:** quality, educational services, evaluation, university, efficiency.

**Постановка проблеми.** На сучасному етапі розвитку України вищі навчальні заклади забезпечують навчання фахівців, які повинні відповідати вимогам до фахівців у країнах Європейського Союзу. Будь-який вищий навчальний заклад, як і підприємство, формує продукти – освітні послуги. Допоміжною продукцією є науково-технічна продукція, інтегрована продукція на базі науково-технічної продукції та освітніх послуг, навчально-методична продукція [1].

Традиційно діяльність ВНЗ оцінюється за допомогою вимірювання показників, що належать до різних аспектів діяльності (наукова, виховна, навчальна, культурна і методична) освітнього закладу. При цьому управління здійснюється за допомогою делегування повноважень департаментам, відділам, інститутам, кафедрам та іншим підрозділам. Кожен із таких підрозділів відповідає за певний аспект діяльності ВНЗ та надає дані про роботу визначеного напряму вищому керівництву у вигляді ключових по-

казників тощо. При цьому збирається великий обсяг інформаційних масивів незв'язаної між собою інформації, яка, хоча й може зводитися до звітів, але в загальному випадку є непорядкованою, нецільовою й водночас має бути джерелом для визначення тенденції розвитку ВНЗ. У такій ситуації виникає проблема адекватного аналізу наявних даних й подальшого прийняття вірного рішення щодо розстановки пріоритетів розвитку та управління ВНЗ.

Зазначимо, що аналіз базується на таких складових, як методи оцінювання  $M$ , вхідні показники  $P$  та інтерпретація  $I$ . Оскільки діяльність ВНЗ орієнтована на бізнес-процеси  $B$  як такі, що мають визначений початок та кінець, то актуальним є дослідження та розробка показників, методів для забезпечення ефективності ВНЗ  $E$  таким чином, щоб їх інтерпретація відповідала певному бізнес-процесу та дозволяла визначити рекомендації щодо їх змін:

$$E : P \times M \rightarrow I(B).$$

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема оцінювання якості освіти ВНЗ на сьогодні актуальна як в Україні, так і за кордоном. В роботах В. Батіщева, А. Варшавського, Ю. Адлера, Л. Заварикіної, Ф. Ван Вухта, Д. Хьюстона, Н. Боумана, М. Бастедо приділено увагу кваліметричним методам оцінювання якості та побудови ієрархічних показників, а також багатомірному ранжуванню [2-7]. Наведеними науковцями запропоновано підходи до оцінювання якості освіти. Якщо об'єднати усі пропонувані підходи, то належну якість освіти можна забезпечити, тільки при забезпеченні якості всієї діяльності ВНЗ [8].

Якість – це сукупність властивостей об'єкта для забезпечення одержання певних результатів, що не включає в себе характеристики ресурсів, які використовуються для отримання цих результатів [9].

Якість освіти у ВНЗ – це комплексна характеристика процесів виховання і навчання людини в системі вищої школи, яка задовольняє потреби захищених осіб і являє собою сукупність отримуваних результатів без включення показників ресурсів (наприклад, грошових коштів), що використовуються у цих процесах [10].

У наведеному випадку досить проблематичним є розмежування властивостей та ресурсів ВНЗ, тому більш доцільно використовувати поняття «інтегральної якості освіти у ВНЗ» з виокремленням результативної характеристики «ефективність ВНЗ».

На думку автора [11], поняття «якість освіти у ВНЗ» може бути представлено як ієрархічна структура.

**Постановка завдання.** Завдання статті полягає в тому, щоб запропонувати підхід до формування методу оцінювання якості надання освітніх послуг, відповідну структуру показників, а також їх інтерпретацію у зв'язку з бізнес-процесами як складових системи управління ефективністю ВНЗ.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** За концепцією BPM (Business Performance Management), управління економічною ефективністю діяльності

підприємства базується на отриманні прогнозних оцінок діяльності, що потребує певної системи показників.

Збалансована система показників (ЗСП, balanced scorecard) – це набір показників, розроблений для конкретного підприємства, що дозволяє комплексно оцінити економічну ефективність. Її призначення – забезпечити чітке формулювання стратегічних планів та їхню реалізацію [12].

Процес розробки системи збалансованих показників для університету може здійснюватися за таким алгоритмом:

1. Стратегічний аналіз ефективності діяльності університету.
2. Формування стратегічних та оперативних цілей.
3. Пошук ключових факторів успіху досягнення поставлених цілей.
4. Вибір показників.
5. Визначення цільових значень.
6. Розробка стратегічних заходів.

Рекомендований набір стратегічних цілей і відповідних їм показників для університету представлений у [13]. Збалансовані показники базуються на стратегічних цілях ВНЗ, відображають ефективність діяльності закладу, дозволяють проводити багатовимірний факторний аналіз.

На рисунку 1 наведена узагальнена схема збалансованої системи показників для ВНЗ.

Але така класифікація не є зручною для цілей дослідження, оскільки не дозволяє порівнювати відповідність стратегічної мети поточним бізнес-процесам. Тому доцільно всі показники, що визначають якість діяльності освітньої установи, поділяти на дві групи – показники потенціалу та показники результативності (які включають в себе також показники процесу). На основі цієї класифікації розглядають класифікацію і функціоналів якості освітнього процесу [4].

Розглянемо особливості використання методів оцінювання якості освітніх послуг:



Рис. 1. Узагальнена схема збалансованої системи показників освітніх послуг ВНЗ

Джерело: розроблено автором

1. Низька трудомісткість використання методу.
  2. Оперативність.
  3. Можливість удосконалення методу оцінювання з метою підвищення зручності використання і його надійності (достовірності).
  4. Кількісність.
  5. Універсальність у використанні для різних ВНЗ.
  6. Глобальність, відповідність стратегічній меті ВНЗ, інтересам оптимального розвитку суспільства.
  7. Гнучкість. Можливість порівняння ВНЗ у шкалі рангів, відносин; за окремими критеріями.
  8. Єдиність. Метод повинен використовуватися для подальшої оптимізації якості освітніх послуг й проведення удосконалення та реінжинірингу бізнес процесів.
  9. Порівнянність показників.
  10. Відтворюваність. Оцінки одного вузу не повинні залежати від суб'єкта аналізу.
  11. Повнота.
  12. Чутливість. Зміна значень вихідних показників при зміні вхідних показників.
  13. Монотонність. Монотонність змін вихідних показників.
  14. Точність.
- Забезпечення якості надання освітніх послуг ВНЗ здійснюється визначеними в ньому процесами, які взаємопов'язані між собою і мають замкнутий цикл, що можна представити у вигляді онтологічної схеми.
- При виділенні процесів визначають їх межі: початок (вхід) і кінець (вихід) (рис. 2).

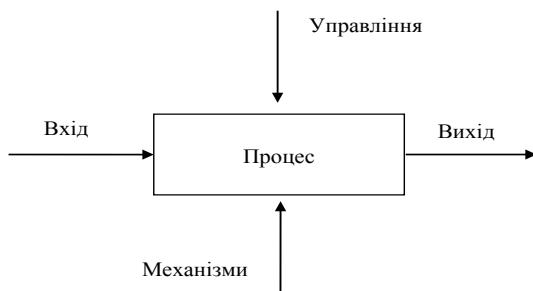


Рис. 2. Модель бізнес-процесу

Джерело: [12]

Подібний підхід до процесу забезпечення якості діяльності та освіти ВНЗ повністю відповідає теорії життєвого циклу продукції та сучасній методиці «загального (тотального) управління якістю», а також принципу «процесного структурно-динамічного підходу» за міжнародним стандартом ISO-9001 (ISO-2001), за яким організація представляється як сукупність процесів, спрямованих на задоволення потреб клієнтів [10]. Крім того, до всіх процесів може бути застосований цикл «Plan-Do-Check-Act» (PDCA).

Процесний структурно-динамічний підхід стосовно виробничих підприємств розроблений досить детально, проте його основні положення не завжди виявляються прийнятними для ВНЗ, зважаючи на специфічні особливості продукції (освітні послуги) та самої діяльності, обумовленої наданням цих послуг. До числа цих особливостей належать: відмінність базової основи надання послуг; висока значимість персональних компетенцій викладацького складу; велика кількість замовників; багаторівнева структура управління; близькість характеру управління наданням послуг до управління проектами, що вимагає оцінки проміжних результатів тощо.

Аналіз напрямів забезпечення якості діяльності та освіти ВНЗ, а також проведені дослідження [11] дозволяють визначити і згрупувати конкретні бізнес-процеси, показники і критерії оцінювання якості надання освітніх послуг.

Наявність системи оцінювання якості освітніх послуг (СОЯОП) у ВНЗ свідчить про забезпечення якості освіти на постійній основі, тобто її впровадження передбачає якісне управління ресурсами і процесами, персоналом і маркетингом за умови неформального підходу керівництва ВНЗ до реалізації вимог стандартів серії ISO та максимального залучення співробітників у діяльність ВНЗ по впровадженню СОЯОП. Стандарти СОЯОП спрямовані у першу чергу на успішне керівництво ВНЗ і, відповідно, на його функціонування, що стає можливим при реалізації наступних восьми принципів СОЯОП:

- 1) орієнтація на замовника (споживача);
- 2) лідерство керівника;
- 3) залучення працівників;
- 4) процесний підхід;
- 5) системний підхід до менеджменту;
- 6) постійне поліпшення;
- 7) прийняття рішень, заснованих на фактах;
- 8) взаємовигідні відносини з постачальниками.

Зазначені принципи відображають еволюційні зміни сутності наукових підходів до управління якістю та основні положення нової парадигми управління.

Побудова процесної структурно-динамічної моделі ВНЗ та її реалізація здійснюються за допомогою управління процесами, яке забезпечує цілеспрямований вплив на кінцеву мету. Реалізація цілей кожного з процесів забезпечує виконання мети самого верхнього рівня – мети ВНЗ. При процесному підході вимоги замовників пронизують всю діяльність ВНЗ, на їх основі формуються вимоги до входу кожного процесу. Як вважають дослідники даної проблеми, процесний структурно-динамічний підхід з погляду конкурентоспроможності є, безсумнівно, найбільш ефективним в силу своєї повної орієнтації на задоволення вимог замовників [12].

Процесний підхід передбачає: виділення процесів, необхідних для СОЯОП, їх ідентифікацію та класифікацію; встановлення послідовності та взаємодії цих процесів; призначення власника процесу; визначення критеріїв і методів, необхідних для забезпечення ефективності як роботи, так і управління цими процесами; забезпечення наявності ресурсів та інформації, необхідних для функціонування цих процесів; спостереження, вимірювання і аналіз процесів; життя заходів, необхідних для досягнення запланованих цілей; управління цими процесами відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001.

Для отримання вхідної інформації здійснюються її збір та зведення. Перед обчисленням показників вихідні дані зазвичай стандартизуються. Стандартизовані показники виражаються абстрактними (безрозмірними) числами. Приведення всіх значень показників якості до єдиного здійснюється за формулою:

$$k_i = \frac{(x_i - x_{\min})(b - a)}{x_{\max} - x_{\min}} + a,$$

де  $x_i$  – значення або величина  $i$ -го фактору;  
 $x_{\max}$  і  $x_{\min}$  – максимальне і мінімальне значення шкали оцінки;

$a$  і  $b$  – верхня і нижня межі рівня інтервалу. Верхня і нижня межі рівня інтервалу задаються дослідником або експертом [14].

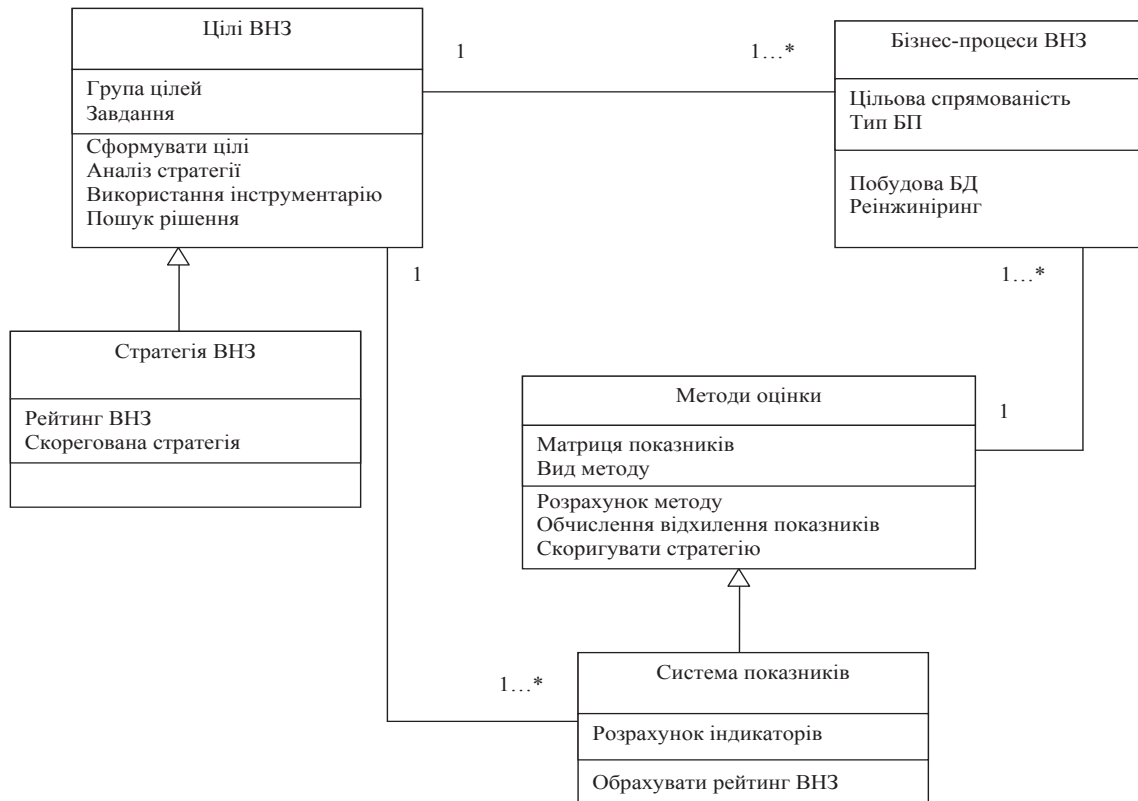


Рис. 3. Діаграма класів Методів оцінювання якості надання освітніх послуг

Джерело: розроблено автором

Для представлення загального групування цілей ВНЗ, визначених бізнес-процесів цілей та методів оцінювання з визначеними показниками обрано побудову діаграми класів у нотації UML (рис. 3).

З рисунка 3 зрозуміло, що необхідним є узгодження стратегій ВНЗ із зовнішнім середовищем, що охарактеризовані індикаторами.

Бізнес-процеси ВНЗ оцінюються за цільовою спрямованістю та типом. У випадку невідповідності інтегральних показників цілям ВНЗ та його бізнес-процесам проводять виявлення проблемних місць та коригування бізнес-процесів з метою максимального наближення їх до успішної реалізації стратегії.

**Висновки з проведеного дослідження.** У статті запропоновано підхід до формування методу оцінювання якості надання освітніх послуг, структуру показників, а також їх інтерпретацію у зв'язку з бізнес-процесами як складових системи управління ефективністю ВНЗ. Наведений підхід пов'язано з системою збалансованих показників, методологією бізнес-процесів, що дало змогу побудувати діаграму класів Методів оцінювання якості надання освітніх послуг у нотації UML. У подальших дослідженнях буде приділятися увага удосконаленню методу та його апробації на вибірці вищих навчальних закладів.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гуржій А.М. Методологічні засади оцінювання та прогнозування розвитку вищої освіти України / А.М. Гуржій, В.В. Гапон // Вища освіта України. – 2006. – № 1. – С. 23-31.
2. Батищев В.И. Разработка модели качества знаний с учётом динамики процесса квалиметрии / В.И. Батищев, В.В. Жиров // Математическое моделирование и краевые задачи. Труды восьмой Всероссийской научной конференции с международным участием. – Самара : СамГТУ, 2011. – С. 130-134.
3. Варшавский А.Е. Анализ двух основных рейтингов университетов / А.Е. Варшавский, Т.А. Комкина // Прикладная эконометрика. – Москва. – 2011. – № 3(23). – С. 57-78.
4. Адлер Ю.П. А ВУЗ и ныне там // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 66-68.
5. Заварькина Л.В. Сравнительный анализ международных методологий ранжирования высших учебных заведений / Л.В. Заварькина, А.С. Лопатина, О.В. Перфильева // Вестник международных организаций, – 2012. – № 1. – С. 70-121.
6. Ван Вухт Ф. Многомерное ранжирование: новый инструмент прозрачности в области высшего образования / Ф. Ван Вухт, Д. Вестерхайден // Вестник международных организаций, – 2012. – № 1. – С. 9-33.
7. Houston D. Rethinking Quality and Improvement in Higher Education / D. Houston // Quality Assurance in Education. – 2008. – Vol. 16. – No.1. – P. 61-79.
8. Bowman N.A., Bastedo M.N. Anchoring Effects in World University Rankings: Exploring Biases in Reputation Scores / N.A. Bowman, M.N. Bastedo // Higher Education. Springer Science, 2010. – P. 124-132.
9. Качалов В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки Менеджера качества) // В.А. Качалов. – М. : ИздАТ, 2001. – 128 с.
10. Новиков Д.А. Как оценивать качество образования? / Д.А. Новиков [Электронный ресурс] – Режим доступа : [http://www.anovikov.ru/artikle/kacth\\_obr.htm](http://www.anovikov.ru/artikle/kacth_obr.htm).
11. Комкина Т.А. Исследование показателей качества образования в Российской Федерации с учетом региональных особенностей / Т.А. Комкина : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05. – М., 2012. – 175 с.
12. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – 5-е изд. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2007. – 408 с.
13. Манькута Я.М. Теоретико-методологічні основи процесів управління якістю надання освітніх послуг // Збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції молодих учених та студентів. – 13-14 березня 2014 р.– м. Харків. – С. 123-126.
14. Методология функционального моделирования IDEFO: Руководящий документ. – М. : Госстандарт России, 2000. – 75 с.