

УДК 338.2:378

*Хаїрова Ельнара*

### **СПЕЦИФІКА ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОСВІТНЬОЇ УСТАНОВИ**

У статті розглянуто основні особливості оцінки результативності діяльності освітньої установи в Україні, дослідженні міжнародні та національні стандарти системи управління якістю освітньої установи. Досліджено концепцію загального менеджменту якості, європейську моніторингову структуру забезпечення якості освіти. Систематизовано стандарти і рекомендації для гарантії якості вищої освіти в Європейському просторі (ENQA). Розглянуто гармонізований щодо європейських вимог національний стандарт ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Настанови щодо використання ISO 9001:2000 у сфері освіти».

**Ключові слова:** освітня установа, управління якістю, вища освіта, якість освіти, Європейський простір.

*Хаїрова Ельнара*

### **СПЕЦИФИКА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

В статье рассмотрены основные особенности оценки результативности деятельности образовательного учреждения в Украине, исследованы международные и национальные стандарты системы управления качеством образовательного учреждения. Исследованы концепция всеобщего менеджмента качества, европейская мониторинговая структура обеспечения качества образования. Систематизированы стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве (ENQA). Рассмотрены гармонизированный относительно европейских требований национальный стандарт ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Руководство по использованию ISO 9001:2000 в сфере образования».

**Ключевые слова:** образовательное учреждение, управление качеством, высшее образование, качество образования, Европейское пространство.

*Khairova Elnara*

### **SPECIFICITY OF AN ESTIMATION OF EFFICIENCY OF ACTIVITY OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS**

The article considers the main features of estimation of efficiency of activity of educational institutions in Ukraine, research of international and national standards of the quality management system of the educational institution. Studied concepts of total quality management, European monitoring the structure of the fields of quality assurance. Systematized the standards and guidelines for quality assurance in higher education in the European region (ENQA). Considered relatively harmonised European requirements of national standard DSTU-P IWA 2:2007 "guidance on the use of ISO 9001:2000 in the field of education".

**Keywords:** educational institution, quality management, higher education, quality of education, the European space.

**Постановка проблеми.** Динамічний розвиток процесу глобалізації світового господарства висуває усе вибагливіші вимоги щодо створення конкурентоспроможної інноваційної економіки країни, побудованій на інтенсивному й ефективному використанні знань. Одним з основних факторів формування такої «економіки знань» є рівень інтелектуального потенціалу країни, який обумовлений якістю вищої освіти, відповідністю її міжнародним стандартам та вимогам. У зв'язку з чим, в сучасних умовах основні напрями державної політики у сфері освіти є сучасні реформи освітнього процесу, які пов'язані з передовими світовими тенденціями розвитку та співпали з корінними змінами соціально-економічних умов життя.

Питання комплексної оцінки діяльності освітньої установи, а саме ефективності функціонування системи управління якістю (СУЯ) розглядаються в численних публікаціях, так в роботі В.В. Левшина, В.В. Шимохіна описано методики оцінки ефективності. Заслужує уваги монографія авторів О.І. Волкова, Л.М. Віткіна, Г.І. Хімічевої, А.С. Зенкіна - теорія і практика системи якості вищих навчальних закладів [2].

**Мета статті.** Дослідити основні особливості оцінки результативності діяльності освітньої установи в Україні, розглянути міжнародні та національні стандарти системи управління якістю освітньої установи.

**Виклад основного матеріалу.** В умовах розвитку інноваційної парадигми головними факторами формування економіки країн стають знання і людський капітал. У свою чергу, поширення глобальної конкуренції потребує міжнародну спільноту проводити постійний моніторинг розвитку економіки країн світу з метою виявлення найбільш потужних держав, запозичення їх досвіду, посилення конкурентних позицій.

Згідно з найавторитетнішою міжнародною фінансовою організацією Світового банку, було розраховано індекс економіки знань (The Knowledge Economy Index) - комплексний показник, що характеризує рівень розвитку економіки, заснованої на знаннях, у країнах і регіонах світу. Показник складається з 4 основних груп: 1) індекс економічного та інституційного режиму, 2) індекс освіти, 3) індекс інновацій, 4) індекс інформаційних і комунікаційних технологій. За результатами цього показника в 2012 р., Україна посіла 56-те місце серед 146 країн світу [8]. Виходячи з цього, в сучасних умовах зростає значення освіти як фактору формування інтелектуального суспільства країни.

У 2005 року з підписанням декларації на Бергенській конференції, Україна офіційно приєдналася до формування єдиного європейського простору вищої освіти і підтвердила свій намір слідувати основним принципам Болонської декларації. У Берлінському комюніке 2003 року міністри освіти країн, що підписали Болонську угоду, закликали членів Європейської асоціації з гарантії якості вищої освіти (ENQA) спільно з Асоціацією європейських університетів (EUA), Національною Спілкою Студентів Європи (ESIB) та Європейською асоціацією установ вищої освіти (EURASHE) розробити узгоджений набір стандартів, процедур та рекомендацій для гарантії якості, а також знайти шляхи забезпечення адекватної системи зовнішньої експертизи гарантії якості і/або акредитаційних агентств і організацій. Розроблені ENQA «Стандарти і рекомендації для гарантії якості вищої освіти в Європейському просторі» представлені у табл. 1.

Гармонізація освітніх систем, що відповідають цілям формування Європейського простору вищої освіти (ЄПВО) супроводжується створенням спільного освітнього і наукового простору, розробкою єдиних критеріїв і стандартів у галузі освіти і науки, забезпеченням якості вищої освіти.

Доцільно відмітити, що Європейські стандарти для агентств з гарантії якості реалізуються в країнах - ЄС в межах створених спеціалізованих агентств, таких як: Спільна організація за акредитації NVAO (De Nederlands- Vlaamse Accreditatieorganisatie) (Нідерланди та Фламандська спільнота Бельгії), Державний комітет за акредитації State Accreditation Committee (SAC) в Польщі, Система забезпечення якості вищої освіти у Великобританії Королівстві: діяльність Агентства з забезпечення якості (Quality Assurance Агентства) і Кодекс практики забезпечення академічного якості та стандартів у вищій освіті (Code of Practice для забезпечення академічної якості та Стандарти вищої освіти).

Таблиця 1

Стандарти і рекомендації для гарантії якості вищої освіти в Європейському просторі (ENQA) (складено автором за [10, с.11-14])

Зведений список європейських стандартів для гарантії якості	Основні напрями стандартів якості вищої освіти
1. Європейські стандарти та рекомендації для внутрішньої гарантії якості вищих навчальних закладів	Політика та процедури для гарантії якості ВНЗ Оцінка рівня знань студентів Гарантія якості професорсько-викладацького складу Освітні ресурси та система підтримки студентів Система інформування Інформування громадськості
2. Європейські стандарти для зовнішньої гарантії якості вищої освіти	Використання процедур внутрішньої гарантії якості Розробка процедур зовнішньої гарантії якості Критерії прийняття рішень. Відповідність процедур і цілей Звітність. Наступні процедури. Періодична оцінка Системний аналіз
3. Європейські стандарти для агентств з гарантії якості	1. Використання процедур зовнішньої оцінки якості вищої освіти. 2. Офіційний статус 3. Діяльність та ресурси 5. Місія 6. Незалежність 7. Критерії та процедури зовнішньої гарантії якості 8. Процедури звітності

Освіта найбільшою мірою залежить від держави та її політики, регулюючої її розвиток, а детальніше підвищенню статусу освіти в країні сприяє освітня політика держави. Таким чином, на сьогодні головним завданням освітньої політики України є забезпечення сучасної якості освіти з позиції економічного процесу формування трудового ресурсу - товару ринку праці на основі збереження його фундаментальності і відповідності актуальним і перспективним потребам особистості, суспільства і держави. В умовах жорсткої конкуренції на ринку освітніх послуг вищі заклади стикаються з проблемою використання сучасних методів управління якістю освіти.

На сьогоднішній день, однією із стратегічних цілей української освітньої політики стає забезпечення високої якості освіти шляхом формування і впровадження ефективних систем управління якістю. При цьому з боку органів державного нагляду в сфері освіти потрібне вироблення узгоджених стандартів, процедур, методик на підставі яких здійснюватиметься оцінка ефективності цих систем [1]. При цьому слід зазначити, що система якості розповсюджується на усі процеси життєвого циклу освітньої послуги, яка включає: систему довузівської підготовки, планування учбового процесу, конкурсний відбір абітурієнтів, організацію учбового процесу, роботу з випускниками, додаткову професійну освіту, післявузівську освіту.

Світовий досвід свідчить, що управління тієї чи іншої сфери діяльності має ґрунтуватися на використанні теорії загального менеджменту якості або TQM (Total quality management), який націлений на якісний підхід до керівництва організацією, заснований на участі всіх її членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення запитів споживача і вигоди для всіх членів організації і суспільства. В теорії TQM прийнято виділяти вісім принципів менеджменту на основі якості: орієнтація на споживача; лідерство керівника; залучення працівників; процесний підхід; системний підхід до менеджменту; постійне поліпшення; прийняття рішень, засноване на фактах; взаємовигідні відносини з постачальниками [9].

Для оцінки ефективності системи управління якістю підприємств ринку освітніх послуг необхідно мати числові узагальнені оцінки результативності. Тобто необхідно розробити міру результативності, яка має відповідати вимогам:

- бути числовим показником для однієї оцінюваної одиниці;
- повинна мати змістову інтерпретацію;
- мати абсолютне значення, за межами якого

результативність не є задовільною.

Відповідно до вимог стандартів ISO 9001 та ДСТУ-П ІВА 2 однією з умов успішної роботи будь - якої організації, зокрема університетів, є проведення моніторингу, вимірювання процесів аналіз результатів діяльності.

У стандарті ISO 9000:2005 результативність визначається як ступінь реалізації запланованої діяльності і досягнення запланованих результатів [3]. Результат є ефективним і корисним у тому випадку, якщо його можливо зіставити з витратами на виконання. Інакше кажучи, при проведенні аналізу діяльності підприємств необхідно досліджувати не тільки результативність, але ефективність результату діяльності.

Відповідно до МС ISO 9000:2005 під ефективністю розуміється зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами [3].

У словнику Бізнесу [4] результативність визначається як міра ефективності, яка характеризує досягнення результату або ступінь наближення до неї.

Отже, результативність визначається сукупністю значень показників, які відображають досягнутий кінцевий результат, тобто результат діяльності організації і є повноцінним показником ефективності СУЯ [1].

Якість освіти це результат двох складових [1]: процесу освітньої послуги; системи управління, яка забезпечує освітній процес.

Перша складова оцінюється освітніми організаціями при проведенні самообстеження, перевірками служб з нагляду у сфері освіти і науки. Друга складова оцінюється в процесі комплексної оцінки діяльності освітніх організацій.

Як показує світова практика, обидві складові, можливо забезпечити і оцінити при функціонуванні в освітніх установах системи управління якістю на основі вимог МС ISO 9001:2008, ІВА 2:2003, національним аналогом якого є стандарт України ДСТУ-П ІВА 2:2007.

Для підприємств ринку освітніх послуг виділено критерії показника якості виконання акредитаційних вимог: спектр основних реалізованих освітніх програм; зміст і рівень підготовки (відповідність вимогам державних освітніх стандартів по рівню та змісту навчальних планів і програм навчальних дисциплін); якість підготовки (рівень вимог, що пред'являються до

абітурієнтів; відповідність якості підготовки тих, хто навчається і випускників вимогам державних освітніх стандартів; ефективність системи забезпечення якості освіти; рівень організації науково-дослідної роботи студентів; затребуваність випускників ОУ); підготовка і відбір абітурієнтів; виховна діяльність (умови, створені в освітній установі для позанавчальної роботи тих, хто навчається); можливість продовження навчання по освітнім програмам після закінчення ОУ і додаткової професійної освіти; якісний склад наукових і науково-педагогічних кадрів; кваліфікація педагогічних працівників; наукова, науково-технічна діяльність та її результативність; методична діяльність; матеріально технічна база; інформаційне забезпечення; фінансовий стан підприємства.

Стратегія діяльності підприємств ринку освітніх послуг з позиції загального управління якістю. Структуризація освітніх процесів за напрямками діяльності ОУ здійснюється з позиції загального управління якістю відповідно до стратегічних цілей, сформульованих на підставі системи Нортон-Каплана («Balanced Scorecard») [5] і положень міжнародного стандарту ISO 9004:2009 [6].

Виділено стратегічні напрями відповідно стандарту ISO 9004:2009:

- підвищення загальної ефективності організації основаної на процесному підході;
- підвищення потенціалу персоналу підприємства;
- вдосконалення освітніх процесів;
- фінансова стратегія;
- підвищення задоволеності споживача;
- проведення самооцінки, яка є головним елементом процесу стратегічного планування в будь-якій організації.

Для пов'язки різних аспектів діяльності ОУ приймається система збалансованих показників (СЗП), ідея якої побудована на основі 4-х головних складових [5]:

- фінансової;
- клієнтської (оцінка споживачами);
- внутрішньої (оцінка внутрішніх процесів, яка приводить до посилення конкурентних позицій);
- навчання і розвиток персоналу (при цьому цілі і задачі відображаються фінансовими і нефінансовими показниками).

Універсальність СЗП, можливість її застосування в будь-якій сфері діяльності, управління нею, полягає в тому, що вона об'єднує показники, зв'язані причинно-наслідковими зв'язками, і характеризує стратегію організації, тобто як розподілити бюджетні кошти організації в різні сфери діяльності (у перенавчання персоналу, інформаційні технології, інноваційні продукти і послуги) для кардинального поліпшення фінансової діяльності.

Причинно-наслідковість СЗП пояснюється самою організацією процесу управління, яка включає: планування і постановку цілей; виконання розроблених планів; контроль досягнення поставленої мети; коректування бізнес-планів у зв'язку зі зміною внутрішнього і зовнішнього середовища.

Таким чином, процес управління знаходить своє відображення в циклі P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act - «Плануй - Дій - Контролюй - Покращуй»), який зв'язує ресурси, процеси, результативність та орієнтований на постійне поліпшення СУЯ [7, с.51].

СЗП велику увагу приділяє розробці стратегії, цілей і задач, при цьому стратегії додається статус недоторканності і незмінності.

Аналіз вимог, які має виконати ОУ у ході як державної, так і недержавної акредитації, свідчить про їх спорідненість. Взагалі, ці вимоги, а також мета і задачі ОУ перекликаються з принципами TQM, стандартами ISO серії 9000 та ДСТУ-П ІВА 2, в першу чергу, орієнтацією на потреби суспільства та інших зацікавлених сторін, необхідністю підготовки висококваліфікованих кадрів, організацією процесу набору, працевлаштування студентів тощо.

**Висновки.** Система управління якістю підприємств ринку освітніх послуг, яку розроблено на основі принципів TQM, є ефективним інструментом для досягнення мети і головних задач діяльності освітньої установи, а також успішного проходження процедур ліцензування і акредитації. Тобто, якщо підприємство ставить метою досягнення високого рівня якості підготовки випускників, проходження державної і недержавної акредитації за допомогою формування, впровадження та сертифікації власної системи управління, то до акредитаційних вимог додаються й вимоги до системи управління якістю, встановлені міжнародним стандартом ISO 9001:2008 та національним стандартом ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Настанови щодо використання

ISO 9001:2000 у сфері освіти» - гармонізовані законодавчі документів, які регламентують основні аспекти виробничої (освітньої) і управлінської діяльності підприємства (університету).

Таким чином, специфіка оцінки результативності діяльності освітньої установи полягає у створенні єдиного Європейського простору вищої освіти і вимагає пришвидшення гармонізації освітніх систем, структурному реформування національних систем вищої освіти, зміну освітніх програм і проведення необхідних інституційних перетворень у ВНЗ.

#### *Література*

1. Левшина В.В. Оценка результативности системы качества образовательной организации [Электронный ресурс] / В.В. Левшина, В.В. Шимохина // Проблемы современной экономики №3(23). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/>.

2. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика. / Волков О.І., Віткін Л.М., Хімічева Г.І., Зенкін А.С. – К.: «Наукова думка», 2006. – 301 с.

3. Системи менеджменту якості. Основні положення і словник: ISO 9000:2005. – Вид. ISO. – 2005. – 29 с.

4. Бизнес-словарь // Справочно-информационный ресурс поддержки предпринимателей. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.businessvoc.ru/>.

5. Каплан Роберт С. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей / Роберт С. Каплан, Дейвид П. Нортон; [пер. с англ.]. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2004. – 416 с.

6. Управління сталим розвитком організації: ISO 9004:2009. – Вид. ISO. – 2009.

7. Карнаухов Н. Структурирование деятельности вуза с позиции всеобщего управления качеством / Н. Карнаухов, Ю. Якубовский, А. Платонов // Стандарты и качество. – 2006. – №5. – С. 50-52.

8. Индекс экономики знаний — информация об исследовании. // Центр гуманитарных технологий. URL. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/knowledge-economy-index/knowledge-economy-index-info>

9. TQM: 14 базовых положений менеджмента на основе качества // Центр дистанционного образования. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/2009/01/26/tqm\\_menedzhment\\_kachestva.html](http://www.elitarium.ru/2009/01/26/tqm_menedzhment_kachestva.html).

10. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. – Йошкар-Ола: Аккредитация в образовании, 2008. – 58 с.

*Рецензент Адаманова З.О., д.э.н., профессор, завідувач кафедри економічної теорії та міжнародної економіки РВНЗ «КІПУ»*

2.04.2014