

РОЗВИТОК ПІДХОДІВ ЩОДО ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНЬОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

СТАНКЕВИЧ І.В., САКУН Г.О.

Одеська державна академія архітектури та будівництва, м. Одеса, Україна

Підвищення рівня якості освітніх послуг, що надаються і задоволеності споживачів здобувачів вищої освіти та працедавців, сьогодні є одним із головних завдань управління у боротьбі за споживача, з огляду на постійно зростаючу конкуренцію між освітніми організаціями та високий рівень інформованості. Таким чином, вважаємо за доцільне застосовувати зовнішню оцінку з точки зору основних споживачів її освітніх послуг.

При цьому, оцінка результативності СУЯ освітньої організації повинна здійснюватися по 2-х напрямках: якісна оцінка та кількісна оцінка.

Для того, щоб оцінити результативність СУЯ освітньої організації, на першому етапі слід визначитися з категорією споживачів освітніх послуг, до яких відносяться: здобувачі вищої освіти та працедавці, а також із набором одиничних показників якості освітніх послуг для обраної категорії споживачів.

Модель формування системи показників для оцінки результативності СУЯ освітньої організації з позиції ключових стейкхолдерів представлена на рис. 1.

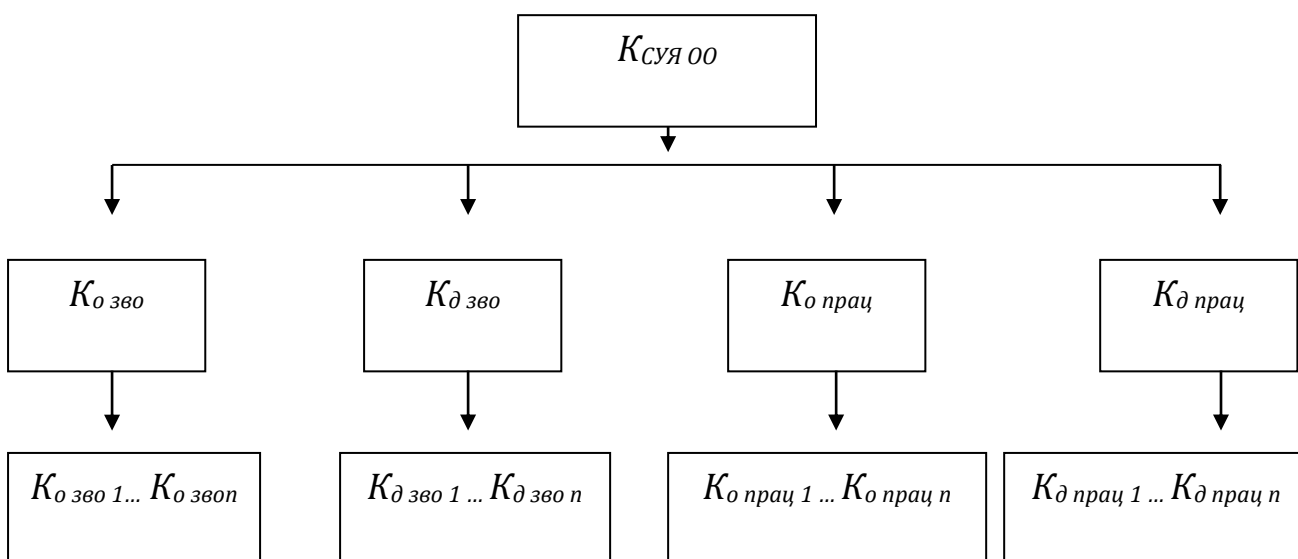


Рис. 1. Модель формування системи показників оцінки результативності СУЯ освітньої організації з позиції ключових стейкхолдерів

Джерело: авторська розробка

Інтегральний показник оцінки результативності СУЯ діяльності освітньої організації являє собою наступну функціональну залежність:

$$K_{СУЯ\ ОО} = f(K_{о\ зво}; K_{д\ зво}; K_{о\ прац}; K_{д\ прац}), \quad (1)$$

де $K_{СУЯ\ ОО}$ – інтегральний показник результативності СУЯ освітньої організації з точки зору споживачів;

$K_{о\ зво}$ – комплексний показник оцінки результативності СУЯ відповідно до основних вимог здобувачів вищої освіти;

$K_{д\ зво}$ – комплексний показник оцінки результативності СУЯ відповідно до додаткових вимог здобувачів вищої освіти;

$K_{о\ прац}$ – комплексний показник оцінки результативності СУЯ відповідно до основних вимог працедавців;

$K_{д\ прац}$ – комплексний показник оцінки результативності СУЯ відповідно до додаткових вимог працедавців.

У зв'язку з тим, що оцінка результативності СУЯ освітньої організації повинна здійснюватися не тільки в якісному, але і в кількісному виразі, то на цьому етапі необхідно розробити кількісну модель оцінки рівня СУЯ, а саме інтегральний показник оцінки результативності СУЯ освітньої організації.

Таким показником, відповідно до теорії дослідження операцій та моделювання виробничих процесів є показник, що отримується шляхом згортки одиничних показників якості із застосуванням вагових коефіцієнтів:

$$K_{СУЯ\ ОО} = \sum_{i=1}^m \alpha_i K_i, \quad (2)$$

де K_i – комплексні чи одиничні показники СУЯ освітньої організації;

α_i – вагові коефіцієнти комплексних чи одиничних показників СУЯ освітньої організації, для яких витримується умова:

$$\sum_{i=1}^m \alpha_i = 1.$$

Відповідно інтегральний показник оцінки результативності СУЯ освітньої організації знаходиться у межах:

$$0 \leq K_{СУЯ\ ОО} \leq 1$$

Після розрахунку інтегрального показника слід визначити напрямки для розвитку освітньої організації з метою поліпшення якості надання освітніх послуг.

Таким чином, методичний підхід до оцінки результативності СУЯ освітньої організації виглядає наступним чином:

- 1) Вибір категорії ключових стейкхолдерів;

- 2) Визначення набору одиничних показників СУЯ освітньої організації для обраної категорії стейкхолдерів;
- 3) Формування комплексних показників СУЯ освітньої організації;
- 4) Розробка шкали оцінювання;
- 5) Розробка анкети-опитувальника для конкретної категорії стейкхолдерів;
- 6) Проведення опитування;
- 7) Формування та аналіз таблиці даних відповідей респондентів;
- 8) Розрахунок інтегрального показника результативності СУЯ освітньої організації;
- 9) Визначення напрямків розвитку освітньої організації з метою поліпшення якості її роботи.

Це дає можливість визначення основних напрямків роботи керівників освітньої організації щодо поліпшення якості її роботи і підвищення економічних результатів діяльності.

Варто зазначити, що отримані дані дозволяють встановити ряд показників, на які слід звернути увагу керівництву освітньої організації, зокрема: розвиток інфраструктури освітньої організації; національні та закордонні програми подвійного навчання, підвищення мобільності як викладацької так і студентської; розвиток креативних здібностей випускників освітньої організації, націлених на результат; адаптація випускників до первинного робочого місця тощо.

Таким чином, отримані дані повинні служити сигналом для керівництва освітньої організації про те, що слід продовжувати роботу з підтримки на високому рівні виявлених ключових показників і працювати, в першу чергу, над тими, якість яких в даний час знаходиться не на належному рівні.

Література:

1. Віткін Л.М., Лаптев С., Хімичева Г.І. Концептуальна модель оцінювання якості підготовки випускника ВНЗ. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2003. №3. С. 69 – 73.
2. Системи управління якістю. Вимоги: (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT): ДСТУ EN ISO 9001:2018. [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2018-12-05]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2018. 22 с. (Національний стандарт України).
3. Тігарєва В.А., Станкевич І.В. Аналіз існуючих підходів та методів оцінювання бізнес-процесів підприємств та організацій. *Науковий журнал «Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського»*. Випуск 3/2016 (98). Частина 1. С. 113 – 122.