

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ ІМЕНІ АКАДЕМІКА В. ЛАЗАРЯНА**

СТАНКЕВИЧ ІРИНА ВОЛОДИМИРІВНА



УДК 338.2:005.6:378.4

**УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ОСВІТНЬОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
НА ЗАСАДАХ БАГАТОВИМІРНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
доктора економічних наук

Дніпро – 2018

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Одеській національній академії зв'язку імені О.С. Попова Міністерства освіти і науки України.

Науковий консультант: доктор технічних наук, професор,
заслужений працівник освіти України, член-кореспондент Національної академії педагогічних наук України,
Воробієнко Петро Петрович,
Одеська національна академія зв'язку імені О.С. Попова Міністерства освіти і науки України,
ректор

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор,
заслужений діяч науки і техніки України,
Андрушків Богдан Миколайович,
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України, завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва;

доктор економічних наук, професор
Грозний Ігор Сергійович,
Європейський університет (м. Київ), завідувач кафедри менеджменту та маркетингу;

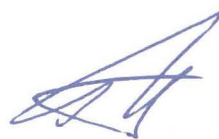
доктор економічних наук, професор
Парсяк Володимир Никифорович,
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова Міністерства освіти і науки України (м. Миколаїв), декан факультету економіки моря.

Захист відбудеться «4» травня 2018 р. о 13⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 08.820.03 при Дніпропетровському національному університеті залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна за адресою: 49010, м. Дніпро, вул. Лазаряна, 2, ауд. 314.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна за адресою: 49010, м. Дніпро, вул. Лазаряна, 2.

Автореферат розісланий «02» квітня 2018 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради,
доктор економічних наук, доцент



І.І. Рекун

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Побудова сучасної, конкурентоспроможної у світовому просторі, економіки України, можлива лише за рахунок відновлення усіх сфер національного господарства, де особлива роль належить освіті. Суттєвою перешкодою щодо забезпечення ефективного розвитку освіти взагалі та вищої школи зокрема, є відсутність наукового підходу, який дозволить підвищити ефективність управління діяльністю освітніх організацій (надалі – ОО) відповідно до світових вимог, потреб ринку освітніх послуг та стратегічних напрямів, які висуваються Законами України «Про освіту» та «Про вищу освіту», Указом Президента «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року», Стратегічною рамкою для Європейської співпраці в освіті та навчанні «Освіта та навчання 2020», Європейською співпрацею у професійній освіті та навчанні на період 2011-2020 рр., «Стандартами і рекомендаціями із забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» (ESG) тощо. Відповідно до світових та вітчизняних стандартів, в реформуванні системи вищої освіти (надалі – ВО) особливе місце відводиться забезпеченню якості освітніх процесів. З огляду на це, виникає необхідність у вирішенні цілого комплексу завдань, які пов'язані з розробкою теоретико-методологічних, концептуальних та прикладних аспектів щодо формування та реалізації дієвої моделі управління ОО, імплементація та застосування якої, на основі використання кількісних методів оцінювання якості, дозволить забезпечити можливість вимірювання ефективності діяльності ОО відповідно до визначених стратегічних та поточних її цілей у сфері ВО, що сприятиме підвищенню якості управлінських рішень.

Дослідження теоретичних та прикладних аспектів управління діяльністю ОО у контексті забезпечення сталого розвитку економіки з огляду удосконалення освітньої системи надані у наукових працях українських вчених, зокрема: І.М. Аксьонова, С.К. Андрійчука, Б.М. Андрушківа, А.М. Асаула, Д.А. Беляєва, Л.Г. Білого, Р.П. Вдовиченка, Т.М. Давиденко, Л.І. Даниленко, Д.І. Дзвінчука, Г.В. Єльнікової, Н.Л. Коломінського, В.С. Пікельної, О.М. Пшінька, Є.М. Хрикова, Р.Х. Шакурова, Т.І. Шамової та ін., у тому числі, на засадах якості: Л.Г. Білого, І.І. Борисової, Б.Є. Боднаря, Л.М. Віткіна, О.І. Волкова, П.П. Воробієнка, О.І. Глухової, І.С. Грозного, Є.М. Короткова, С.М. Лаптева, О.В. Мартякової, А.Є. Неженцева, В.Н. Парсяка, І.А. Синявської, Т.В. Третьякової, Г.І. Хімічевої та ін. Особливої уваги заслуговують праці зарубіжних вчених: Ю.П. Адлера, Г.Г. Азгальдова, Р. Брауна, О.В. Глічова, Д.О. Новікова, Е. Салліса, Д.С. Сінка, А.І. Субетто, А.Л. Суханова, З.Б. Тукумбаєва, А.А. Умарова та ін.

Але у системі освіти існують наукові проблеми, які потребують поглибленого вивчення та вирішення – підвищення ефективності управління діяльністю ОО та оцінювання якості динамічних багатостадійних процесів, удосконалення моделей прийняття управлінських рішень щодо підвищення якості діяльності ОО тощо. Це пояснюється тим, що використання наявних механізмів та моделей не завжди дозволяє забезпечити цільове управління

діяльністю організацій у сфері ВО, простежити причинно-наслідкові зв'язки вхідних та вихідних параметрів їх результативного досягнення, що характеризується відсутністю цілісності взаємопов'язаних управлінських функцій. Використання та застосування розроблених науково-практичних підходів забезпечить підвищення рівня якості діяльності та ефективності управління ОО з огляду щодо виконання потреб і вимог замовників та інших зацікавлених сторін.

Передусім, особливої уваги потребує розвиток наукових підходів до управління діяльністю ОО на засадах якості, для цього доцільним є уточнення сутності понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО», зокрема у контексті сучасних вимог Європейського простору ВО. Дискусійним є питання оцінювання якості діяльності ОО через те, що в застосованих сьогодні методичних підходах задіяні показники, використання яких лише фрагментарно забезпечує оцінку результатів управління діяльністю ОО, що, здебільшого, зорієнтовано на освітні процеси.

Таким чином, вирішення науково-прикладної проблеми щодо підвищення ефективності управління ОО, що характеризується багатоваріантністю можливих управлінських рішень, які забезпечуються багатовимірністю оцінювання якості її діяльності та формалізацією процесу прийняття управлінських рішень, є досить актуальним, що й обумовило вибір теми, мети і завдань та логіку дисертаційного дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано відповідно до тематики науково-дослідних робіт: Одеської національної академії зв'язку ім. О.С. Попова «Організаційно-економічні основи формування конкурентоспроможності випускників ВНЗ на ринку праці України» (№ ДР 0114U004796), в межах якої здобувачем розроблено комплексний підхід до оцінки рівня конкурентоспроможності випускників у контексті вимог працедавців; «Інноваційні підходи щодо розробки та впровадження системи управління якістю телекомунікаційного оператора» (№ ДР 0113U004760), в межах якої здобувачем обґрунтовано теоретико-методологічні основи розробки та впровадження систем управління якістю в діяльність підприємств та організацій відповідно до вимог стандарту ISO 9001; «Складові сталого розвитку операторів телекомунікацій в контексті національних та міжнародних вимог інформаційного суспільства» (№ ДР 0115U005944), в межах якої здобувачем обґрунтовано роль системи управління якістю, як основи економічного зростання та посилення акцентів на сучасних принципах концепції TQM та соціально-етичного маркетингу; «Удосконалення управління навчально-виробничою діяльністю ОО на основі підвищення якості ВО» (№ ДР 0117U003426), в межах якої здобувачем удосконалено теоретико-методичне забезпечення управління діяльністю ОО на основі підвищення рівня якості, сформульовано визначення понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО»; «Моделювання та оцінювання бізнес-процесів оператора телекомунікацій» (№ ДР 0117U003424), в межах якої здобувачем обґрунтовано теоретичні засади, інструментальні засоби та методологію моделювання бізнес-процесів складних організацій у сучасних умовах.

Положення дисертації реалізують задачі, що впливають із Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII, Указу Президента «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року» від 25.06.2013 р. № 344/2013, «Стандартів і рекомендацій із забезпечення якості в Європейському просторі ВО» (ESG) від 2015 р.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертації є наукове обґрунтування теоретичних, методологічних підходів та розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективності управління ОО на засадах багатовимірного оцінювання якості її діяльності в ринкових умовах господарювання.

Для досягнення поставленої мети було сформульовано та вирішено комплекс наукових та практичних *завдань*, а саме:

- проаналізувати стан та виявити системні проблеми в управлінні діяльністю ОО в ринкових умовах господарювання;
- сформулювати та обґрунтувати теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО відповідно до сучасних вимог ринку освітніх послуг;
- визначити та обґрунтувати сучасні комплексні цілі управління діяльністю ОО в контексті глобалізаційних змін;
- розробити концептуальну схему, застосування якої дасть можливість забезпечити ефективність управління діяльністю ОО на основі системно-кібернетичної моделі та багатовимірного оцінювання якості;
- розвинути методичний інструментарій кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу діяльності ОО в умовах глобалізації та інтернаціоналізації;
- розвинути сутність понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО»;
- удосконалити методичний підхід до формування та реалізації системи управління якістю діяльності ОО;
- розвинути теоретичні положення вимірювання та оцінювання результативності процесів у системі управління якістю діяльності ОО;
- удосконалити науково-методичні підходи до моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності ОО;
- удосконалити систему типологізації рейтингових моделей оцінювання якості діяльності ОО;
- розробити науково-методичний підхід до формування системно-кібернетичної моделі управління діяльністю ОО;
- розробити концептуальні положення імплементації системно-кібернетичної моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності в освітній процес;
- розвинути методичний підхід щодо оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО.

Об'єктом дослідження є процес управління діяльністю ОО в ринкових умовах господарювання.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні та прикладні положення щодо управління діяльністю ОО на засадах якості.

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною основою дисертаційного дослідження стали основні положення економічної теорії, теорії управління якістю, які висвітлені у наукових працях вітчизняних та зарубіжних

вчених та, що присвячені проблемам управління ОО, зокрема на засадах оцінювання якості діяльності.

Для досягнення поставленої мети та вирішення окреслених завдань, в роботі використано сукупність методів емпіричного та теоретичного дослідження; методи аналізу, синтезу та узагальнення, що у діалектичному взаємозв'язку застосовують на емпіричному та теоретичному рівнях досліджень та дозволяють науково обґрунтувати теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО; виявити структуру, складові та властивості, що становлять основу розробки концептуальної схеми забезпечення ефективності управління діяльністю ОО, яка заснована на системно-кібернетичній (надалі – СК) моделі управління діяльністю ОО з урахуванням багатовимірного оцінювання якості (р. 1 – 5). Зокрема, сукупність структурно-логічного методу, теоретичного узагальнення, аналізу і синтезу використано при формуванні логіки та структури роботи. Такі методи, як абстрагування, аналізу, індукції та дедукції є основою – для визначення сутності принципів, функцій та управління діяльністю ОО (п. 1.1 – 1.2); методи спостереження та порівняння, програмно-цільовий метод – для обґрунтування комплексу цілей управління діяльністю ОО (п. 1.3); методи спостереження та порівняння – для визначення стану та проблем в управлінні діяльністю ОО відповідно до вимог Європейського простору ВО (п. 2.1); програмно-цільовий метод та метод SWOT-аналізу – для обґрунтування напрямів та основних тенденцій розвитку ОО (п. 2.2); метод абстрагування та морфологічного аналізу – для визначення сутності понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО» (п. 2.3); метод моделювання та системного і процесного підходів – для розвитку методичних засад формування та реалізації системи управління якістю в діяльності ОО (р. 3); методи факторного аналізу, класифікації, соціологічного опитування та апріорного ранжування – для удосконалення науково-методичних підходів моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності ОО (п. 4.1); методи абстрагування та морфологічного аналізу, типологізації – для визначення сутності понять, пов'язаних із ранжуванням об'єктів освіти та основних критеріїв оцінювання діяльності ОО за рейтинговими моделями (п. 4.2); методи порівняння, спостереження та узагальнення – для розвитку методів багатовимірного кількісного оцінювання якості діяльності ОО (п. 4.3); метод економіко-математичного моделювання – для побудови СК моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості (п. 5.1 – 5.2); методи вимірювання та формалізації – при формуванні системи показників кількісного оцінювання якості та розробки інформаційної системи пошуку оптимальних рішень у множині Парето (п. 5.1 – 5.2); метод експертних оцінок – для визначення вагових коефіцієнтів та вагомості показників багатовимірного оцінювання якості діяльності ОО за методом Парето (п. 5.2); метод лінійного програмування – для встановлення найкращого рівня якості діяльності ОО за допомогою побудованої функції корисності (п. 5.2); методи теоретичного узагальнення, вимірювання та формалізації – для розвитку методичного підходу до оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО (п. 5.3); графічний метод – для побудови схем, графіків та діаграм (р. 1 – 5);

абстрактно-логічний – для обґрунтування висновків, що забезпечують достовірність отриманих результатів дослідження.

Інформаційною базою дослідження є матеріали Міністерства освіти і науки України, Держкомстату України, статистична звітність ОО України, монографії, наукові статті, збірники вітчизняних та зарубіжних науково-практичних та науково-методичних конференцій, симпозіумів та семінарів, офіційні Інтернет-ресурси.

Наукова новизна отриманих результатів. Проведені наукові дослідження дали змогу отримати результати, які є внеском у вирішення науково-прикладної проблеми стосовно обґрунтування теоретико-методологічних підходів та розробки практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективності управління ОО на засадах багатовимірного оцінювання якості її діяльності та полягають у наступному:

вперше:

- сформовано теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО, імплементація яких дозволить економічно обґрунтовано задовольняти замовників та інших зацікавлених сторін у якості ВО, забезпечуючи цілісність та ефективність процесу управління відповідно до визначених цілей. Імплементація підходів ґрунтується на застосуванні концепцій TQM та соціально-етичного маркетингу з урахуванням задіяння принципів управління діяльністю ОО, як загальних, так і спеціальних (доступність, незалежність та наступність процесу здобуття ВО; інтеграція з наукою і виробництвом; поєднання державного управління і громадського самоврядування; міжнародна інтеграція; сприяння сталому розвитку суспільства; гуманізація та відкритість) та функцій управління діяльністю ОО, що систематизовані за рівнями та елементами управління: стратегічні (соціалізуючі, інструментальні, діагностичні, стимулюючі та мотивуючі), загальні (планування, виконання, перевіряння та постійного поліпшування) та оперативні (функціональні обов'язки);

- розроблено концептуальну схему забезпечення ефективності управління діяльністю ОО, що базується на доведеній науковій гіпотезі щодо продукування якісно значущих інноваційних знань та створення соціального продукту у відповідності з сучасними вимогами ринку освітніх послуг, необхідність розробки якої економічно обґрунтовано плануванням конкретних комплексних цілей та оцінюючих їх показників, досягнення яких забезпечується застосуванням СК моделі управління діяльністю ОО та мотивацією науково-педагогічних працівників до корисних дій у напрямку досягнення цілей організації стосовно кінцевого продукту. Імплементація такої схеми дозволяє ОО забезпечити узгодження комплексних цілей управління та можливостей їх досягнення, інформаційний зв'язок між суб'єктами та об'єктами управління з урахуванням позитивного результату оцінювання рівня якості діяльності на кожній стадії освітнього процесу;

- розроблено науково-методичний підхід до формування СК моделі управління діяльністю ОО, необхідність впровадження якої викликано багатогранними і багатовимірними процесами у сфері освітньої діяльності, які спрямовані на забезпечення потенціального зародження і відтворення знань, їх

інформаційного сприйняття суб'єктами накопичення цих знань з подальшим формуванням їх компетентностей на новому більш якісному рівні. Розроблений підхід ґрунтується на використанні багатовимірного кількісного методу Парето, системі кваліметричних показників груп критеріїв (продуктивність, корисність, відкритість, інтернаціоналізація та мобільність), застосування яких надає можливість формалізувати процес прийняття ефективних управлінських рішень, забезпечити контроль і оцінювання діяльності ОО та коригування вхідних параметрів, параметрів внутрішнього середовища та зниження негативного впливу зовнішнього середовища діяльності ОО, відповідно до виявлених відхилень від еталона;

- розроблено концептуальні положення імплементації СК моделі управління діяльністю ОО, які ґрунтуються на застосуванні функції корисності, що розробляється на основі використання багатокритеріальної теорії корисності та агентної теорії стимулювання. Їх впровадження дозволить забезпечувати своєчасність прийняття результативних управлінських рішень задоволення потреб та вимог замовників та інших зацікавлених сторін щодо соціального продукту, які базуються на максимізації інтегральної функції корисності, критеріями якої виступають локальні цільові функції: кількісного оцінювання якості діяльності учасників освітнього процесу (агентів); доходу освітньої організації (центру) від корисних (професійних) дії агентів щодо забезпечення якості ВО; функцій стимулювання та витрат агентів, що у своїй сукупності утворюють багатоагентну систему цілеспрямованого забезпечення ефективності діяльності ОО;

удосконалено:

- сутність та визначення сучасних комплексних цілей управління діяльністю ОО, необхідність конкретизації яких, на відміну від існуючих, обґрунтована потребою у плануванні оціночних показників, використання яких підвищить можливість досягнення та кількісного вимірювання: формування обдарованої особистості, інтернаціоналізаційно та мобільно активної, конкурентоспроможної, компетенції і креативний підхід якої дозволяють збільшити її попит на ринку праці; гармонізації та адаптації особистості у соціумі; забезпечення розвитку людини протягом життя; естетичної вихованості особи. Це буде сприяти підвищенню релевантності інформації та ефективності управлінських дій та заходів щодо побудови освітнього процесу в кожній ОО у напрямку досягнення генеральної цілі ВО – продукування якісно значущих інноваційних знань та розвитку людського капіталу;

- методичний підхід до формування та реалізації системи управління якістю діяльності ОО, що на відміну від існуючих, ґрунтується на вимогах національного стандарту «Системи управління якістю. Вимоги», передбачає: ідентифікацію процесів системи, яка базується на «Петлі якості» освітньої послуги та стандартизованому переліку бізнес-процесів International Benchmarking Clearinghouse; віртуалізацію процесів за методологією Unified Modeling Language. Застосування такого підходу дозволить ОО забезпечити успішність реалізації системи управління якістю за рахунок спрямування і контролю відповідно до визначених цілей;

- науково-методичні підходи до моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності ОО, задіяння яких, на відміну від існуючих, забезпечує можливість поділу факторів за функціональною ознакою (організаційно-економічні, соціально-економічні, людські, адміністративно-управлінські, технологічні, політико-правові (на зовнішньому рівні) та соціально-психологічні (на внутрішньому рівні) фактори), що сприятиме визначенню вагомості впливу факторів, заснованого на методі апріорного ранжування, та підвищенню якості управління ОО в умовах мінливого ринкового середовища;

- систему типологізації рейтингових моделей оцінювання якості діяльності ОО, що, на відміну від існуючих, є багаторівневою та ґрунтується на застосуванні критеріїв (рівень агрегації даних, методика проведення та методологія побудови процедури ранжування) і ключових елементів (мета, задачі, об'єкт ранжування, цільова група, статус установи рейтингу, метод збору первинних даних, періодичність проведення та напрямки використання результатів), використання яких дозволяє упорядкувати, систематизувати, порівняти та проаналізувати рейтингові моделі оцінювання якості діяльності ОО залежно від їх типу;

набули подальшого розвитку:

- поняття «якість ВО», в основу якого, на відміну від існуючих, покладено економічне обґрунтування відповідності результатів ВО потребам і вимогам замовників та інших зацікавлених сторін; поняття «якість діяльності ОО», що по відношенню до якості ВО, є інтегральною характеристикою, яка обумовлює спроможність ОО задовольняти вимоги замовників, інших зацікавлених сторін. Застосування означених понять в управлінні діяльністю ОО надає можливість кількісного вимірювання та оцінювання її результатів відповідно до міжнародних стандартів якості;

- методичний інструментарій кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу, застосування якого забезпечує можливість ґрунтовного визначення основних тенденцій розвитку ОО в умовах глобалізації та інтернаціоналізації ВО, що, на відміну від існуючих, досягається за рахунок використання підходу до ідентифікації факторів внутрішнього та зовнішнього середовища діяльності ОО та формалізації процесу кількісного оцінювання імовірності їх появи та ступеня впливу з урахуванням виникнення різноманітних ситуацій (внутрішніх загроз та мінливості зовнішнього середовища), що сприятиме зниженню рівня зовнішнього негативного впливу на ОО як відкрито соціально-економічну систему, яка знаходиться у постійному трансформаційному процесі;

- теоретичні положення вимірювання та оцінювання результативності процесів у системі управління якістю діяльності ОО, що, на відміну від існуючих, ґрунтуються на визначенні відхилень за результатами оцінки від нормативів (стандартів якості), за рахунок застосування розробленої системи критеріїв і показників, згрупованих за процесами системи управління якістю, як: лідерство та планування; створення соціального продукту та науково-дослідна діяльність; управління ресурсами та забезпечуючі процеси; оцінювання дієвості та поліпшування. Використання таких положень забезпечує: отримання інформації про результативність процесів системи

управління, можливість визначення причин відхилення, верифікацію виконання вимог основних замовників освітніх послуг та внутрішній контроль ефективності управлінських рішень в ОО;

- методичний підхід щодо оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО, який, на відміну від існуючих, полягає в тому, що ґрунтується на використанні методів прямого, непрямого та негативного стимулювання та розробляється на основі застосування рейтингових балів оцінювання корисних дій працівників у напрямку створення соціального продукту, згрупованих за видами: компетентнісна, інтернаціоналізаційна, публікаційна, інноваційна та іміджева активності. Задіяння такого підходу сприяє реалізації повного спектра професійних мотивів та дозволяє ОО забезпечити кількісність та вимірність, об'єктивність та прозорість оцінки, як корисних дій (вкладу) окремого працівника, так і структурного підрозділу в діяльність організації відповідно до окреслених цілей у сфері ВО.

Практичне значення отриманих результатів полягає у науковому обґрунтовані та поглиблені автором теоретико-методологічних підходів до управління діяльністю ОО. Отримані практичні результати щодо багатовимірного кількісного оцінювання якості діяльності мають важливе практичне значення для формалізації процесу прийняття управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності діяльності ОО.

Окремі елементи дисертаційного дослідження, висновки та рекомендації впроваджено в навчальний процес програм перепідготовки та підвищення кваліфікації у закладах вищої освіти – членах Української Асоціації з розвитку менеджменту та бізнес-освіти (м. Київ), а саме: визначення складу критеріїв та показників оцінювання якості та основні організаційно-економічні засади управління діяльністю ОО (акт впровадження № 171-В від 27.04.2016 р.). Результати дослідження з управління та оцінювання якості діяльності ОО прийнято у роботу органу з сертифікації персоналу Державного підприємства «Всеукраїнський Державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів» (ДП «Укрметртестстандарт», м. Київ), зокрема до процесу оцінки компетентності аудиторів з сертифікації систем управління якістю, в тому числі й ОО відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001 (акт впровадження № 42-31/177 від 31.05.2016 р.). Авторські пропозиції частково використані при визначенні терміна «якість ВО» (в частині змін до статті 1 Закону України «Про ВО», внесених прийнятим у новій редакції Законом України «Про освіту» від 05.09.2017 р. №2145-VIII) (довідка Комітету з питань науки і освіти Верховної Ради України від 21.11.2017 р. № 542-11). Також, використано в діяльності Одеської національної академії зв'язку ім. О.С. Попова (м. Одеса): при розробці та запровадженні системи управління якістю ОО (здобутки представлено в номінації «Інновації у створенні системи внутрішнього забезпечення якості ВО» (довідка №01-22-68 від 03.11.2015 р.); викладанні дисциплін «Управління якістю» та «Комплексні системи управління якістю послуг поштового зв'язку» та науково-дослідній діяльності (акт впровадження № 21 від 10.09.2017 р.); а також в діяльності Вінницького національного технічного університету, зокрема в управлінській та навчальній (акт впровадження № 8/17 від 10.11.2017 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є завершеним науковим дослідженням, у якому викладено авторське вирішення проблеми наукового обґрунтування концептуальних, методологічних та прикладних підходів до управління діяльністю ОО на засадах багатовимірної оцінювання якості, що забезпечує формалізацію та підвищення результативності процесу прийняття управлінських рішень в ОО. Наукові результати, отримані та викладені в дисертаційній роботі, винесені на захист, отримані автором особисто і відображені в наукових працях. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, в дисертаційній роботі використані лише ті ідеї та положення, які є особистим надбанням автора. Внесок автора в працях у співавторстві конкретизований у списку публікацій за темою дисертації. Матеріали та висновки, отримані в кандидатській дисертації здобувача, в цій дисертації не використовувалися.

Апробація результатів дисертації. Основні положення, висновки та результати дисертаційного дослідження апробовані автором в доповідях та отримали позитивне схвалення на наукових, науково-практичних, науково-методичних міжнародних та всеукраїнських конференціях та конгресах, зокрема: Міжнародній науково-практичній конференції (надалі – МНПК) «Економічне зростання: стратегія, напрями, пріоритети» (Запоріжжя, 2017); VI МНПК «Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства» (Одеса, 2017); МНПК «Перспективні напрями наукових досліджень» (Perspective directions of scientific researches, Agenda Publishing House, Coventry, United Kingdom, 2016); International scientific-practical conference «Economic Development strategy in terms of European integration» (Kaunas, Lithuania, 2016); МНПК «Соціально-економічний розвиток України: загрози та виклики в умовах трансформаційних змін» (Одеса, 2016); IX МНПК «Розвиток науки в XXI ст.» (Харків, 2015); IV МНПК «Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства» (Одеса, 2015); XX МНПК «Управління якістю підготовки фахівців» (Одеса, 2015); The European Scientific and Practical Congress “SCIENTIFIC ACHIEVEMENTS 2015” (Відень (Австрія), 2015); XI Miedzynarodowej naukowi-praktycznej konferencji «Strategiczne pytania swiatowej nauki - 2015» (Przemyśl, 2015); МНПК «Інноваційна стратегія і тактика фінансово-економічного розвитку суб’єктів національного господарства» (Чернівці, 2014); X International scientific and practical conference «Conduct of modern science» (Sheffield, United Kingdom, 2014); V МНПК «Інформаційні технології та моделювання в економіці» (Черкаси, 2014); III МНПК «Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства» (Одеса, 2014); XIX МНПК «Управління якістю підготовки фахівців» (Одеса, 2014); X Miedzynarodowej naukowi-praktycznej konferencji «Naukowa mysl informacyjnego rowieki - 2014» (Przemyśl, 2014); V Міжнародній науковій конференції «Наука та освіта» (Хайдусобосло (Угорщина), 2014); IX МНПК «Бъдещето въпроси от света на науката» (Софія (Республіка Болгарія), 2013); II МНПК «Проблеми сучасної економіки» (Донецьк, 2013); LXVII Науково-практичній конференції професорсько-викладацького складу, науковців, аспірантів та студентів Одеської національної академії зв’язку ім. О.С. Попова (Одеса, 2012); VII mezinárodní vědecko – praktická konference “Dny vědy – 2011” (Прага (Чехія), 2011).

Публікації. За результатами наукових досліджень автором опубліковано 55 наукових праць, у тому числі: 27 наукових праць, у яких опубліковані основні наукові результати дисертації (одна одноосібна монографія, дві колективні монографії; 24 публікації у наукових фахових виданнях України (у тому числі 18 – включені до міжнародних наукометричних баз даних)); 3 наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації; 25 наукових праць апробаційного характеру. Загальний обсяг публікацій 55,27 друк. арк., із них особисто автору належать 50,34 друк. арк.

Структура та обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, п'яти розділів, списку використаних джерел за кожним розділом дисертації (загальна бібліографія – 576 найменувань), висновків та додатків. Повний обсяг дисертації складає 594 сторінок комп'ютерного тексту, із них 467 – основного тексту, у тому числі 58 таблиць, 68 рисунків. Робота містить 14 додатків, що розміщені окремим томом на 127 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано вибір теми та актуальність дослідження, показано зв'язок з науковими програмами, планами та темами, сформульовано мету та завдання, визначено об'єкт, предмет та методи дослідження, висвітлено наукову новизну отриманих результатів та їх практичне значення, надано відомості щодо апробації наукових результатів.

У першому розділі «**Теоретичні основи управління діяльністю освітньої організації**» сформовано та обґрунтовано теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО; визначено сучасні комплексні цілі у сфері ВО як підґрунтя ефективного управління діяльністю ОО; обґрунтовано концептуальну схему забезпечення ефективності управління діяльністю ОО на основі СК моделі та багатовимірному оцінюванні якості.

Визначено, що у сучасних ринкових умовах господарювання заклад ВО, з одного боку, є соціальним інститутом (організацією), а, з іншого – виступає як суб'єкт господарювання – ОО, результатом діяльності якого є створення соціального продукту, що має реальну товарну форму та наділеного рядом характерних особливостей, які формуються в процесі життєвого циклу («Петлі якості») його створення. Теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО, імплементація яких дозволяє економічно обґрунтувати задоволення потреб та вимог замовників (споживачів) та інших зацікавлених сторін у якості соціального продукту, ґрунтуються на концепції тотального менеджменту якості (TQM) та соціально-етичного маркетингу, відповідно до яких, науково обґрунтований вибір цілей, змісту, методів та засобів організації освітньої діяльності забезпечують відповідні принципи управління та функції. Принципами управління, які забезпечують раціональність та результативність управління та створюють сприятливі умови для освітнього процесу, є загальні (принципи TQM, що властиві усім компонентам системи управління ОО) та спеціальні (властиві певним елементам та процесам системи управління ОО і спрямовані на навчання та розвиток особистостей). Функціями управління є ті, що забезпечують задіяння, як процесного, системного, адміністративного, так і оперативного підходів та утворюють взаємопов'язані вертикальний і

горизонтальний контури управління. Функції управління діяльністю ОО в роботі систематизовано за рівнями та елементами управління, такими як: стратегічні (соціалізуючі, інструментальні, діагностичні, стимулюючі та мотивуючі) – реалізуються на вищому управлінському рівні ОО; загальні (планування, виконання, перевіряння та постійного поліпшування процесу управління на всіх етапах життєвого циклу послуг освітньої організації) – реалізуються на засадах методології процесного підходу PDCA на всіх управлінських рівнях ОО; оперативні (функціональні обов'язки). Саме за таких підходів до управління діяльністю ОО забезпечується ефективність процесу управління та створюються умови для взаємодії між учасниками освітнього процесу, які спрямовані на досягнення цілей у сфері ВО.

Визначено, що генеральною ціллю ВО є – продукування якісно значущих інноваційних знань та розвиток людського капіталу, досягнення якої забезпечується на рівні ОО за рахунок цільового управління та декомпозиції генеральної цілі на ряд комплексних сучасних цілей управління діяльністю ОО. Такими цілями є: 1) формування обдарованої особистості, інтернаціоналізаційно та мобільно активної, конкурентоспроможної, компетенції і креативний підхід якої дозволяють збільшити її попит на ринку працевлаштування; 2) гармонізація та адаптація особистості в соціумі; 3) забезпечення розвитку людини протягом життя; 4) естетична вихованість особи. Встановлення кількісних цілей забезпечує ОО можливість планування оціночних показників, використання яких підвищить можливість досягнення та кількісного вимірювання задоволення вимог замовників соціального продукту.

Сформульовані теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО, задіяння яких забезпечує можливість результативного досягнення визначених цілей ВО, завдячують розглядати освітній процес як багатогранний та багатовимірний. Цей процес потребує значного наукового осмислення, в основу якого покладена наукова гіпотеза щодо продукування якісно значущих інноваційних знань та створення соціального продукту у відповідності з сучасними вимогами ринку освітніх послуг, де головним критерієм є якість їх накопичення та відтворення людського капіталу в соціальний продукт. А, відповідно, контролером якості виступають замовники та інші зацікавлені сторони, передусім – це особистості (здобувачі ВО) та працедавці.

Розроблено концептуальну схему, застосування якої дасть можливість забезпечувати ефективність управління діяльністю ОО, що ґрунтується на плануванні конкретних цілей у сфері ВО, розробці та осмисленні СК моделі управління діяльністю ОО відповідно до отримання інформації про результати діяльності ОО, за рахунок застосування кількісних методів оцінки на кожній стадії освітнього процесу, з урахуванням мотивації учасників цього процесу до корисних (професійних) дій, спрямованих на досягнення визначених цілей у сфері ВО.

Концептуально управління діяльністю ОО базується на складових, показаних на рис. 1, що забезпечують гнучкість управління у СК моделі за рахунок створення відповідного контуру між керуючою та керованою підсистемами шляхом організації зв'язку між цілями управління та можливостями їх досягнення, зовнішніми та внутрішніми факторами впливу, управлінським й зворотним інформаційним зв'язком між суб'єктами та об'єктами управління.

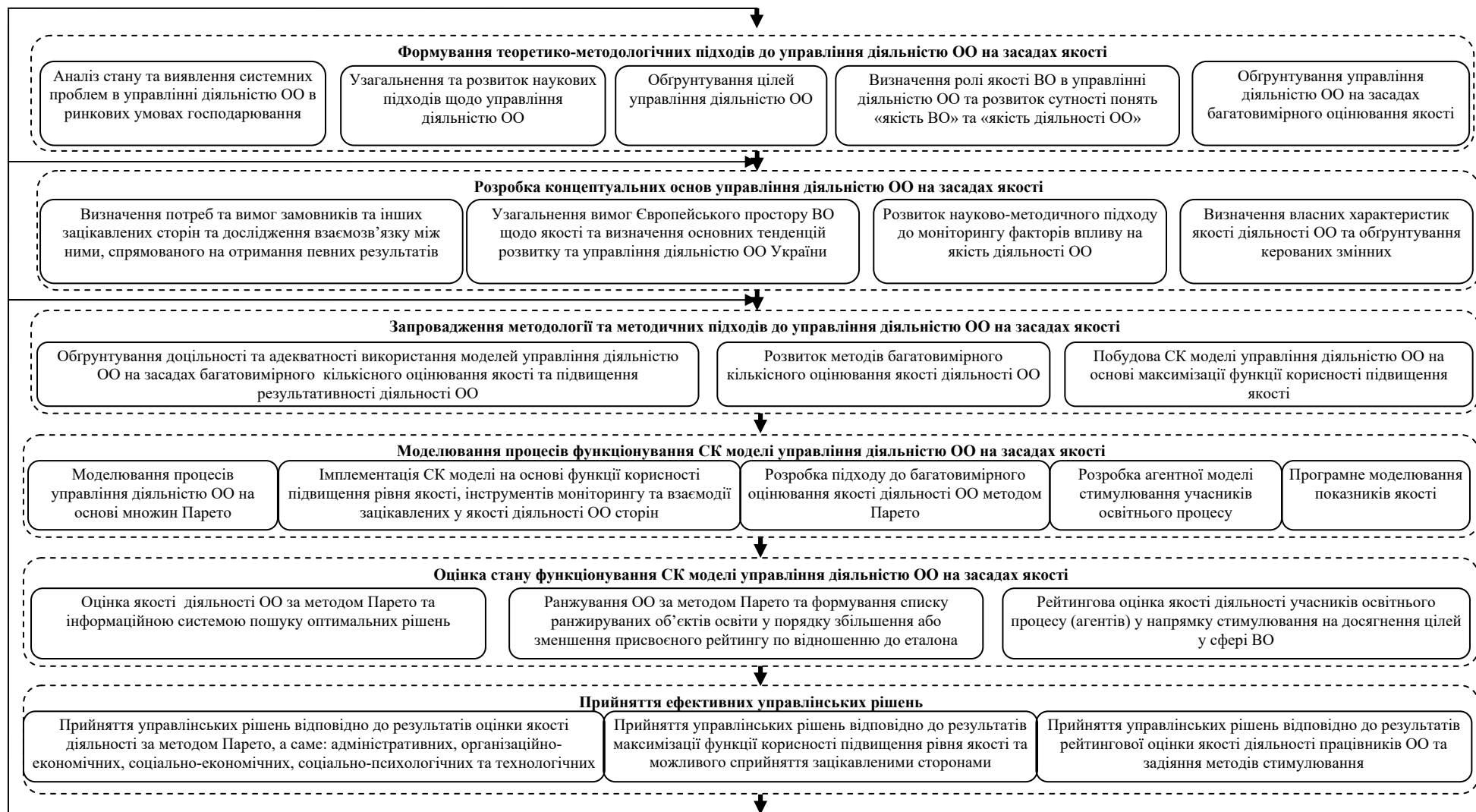


Рис. 1. Концептуальна схема забезпечення ефективності управління ОО на основі системно-кібернетичної моделі та багатовимірного оцінювання якості її діяльності

У другому розділі «Стан та тенденції управління діяльністю освітньої організації в сучасних умовах» зроблено аналіз стану та виявлено системні проблеми в управлінні діяльністю ОО в ринкових умовах господарювання; виявлено тенденції розвитку ОО в умовах глобалізації та інтернаціоналізації за рахунок розвитку методичного інструментарію кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу діяльності ОО; визначено роль якості ВО як основи управління сучасною ОО та розвинено сутність понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО».

Визначено, що на розвиток ОО, як головних суб'єктів освітньої системи, впливає сьогодні, як ряд вимог з боку міжнародної освітньої спільноти, зокрема Європейського простору ВО, так і усталені національні тенденції їх розвитку та функціонування, основними з яких за останній період (2000 – 2016 рр.), є: зниження якості базової освіти, скорочення чисельності здобувачів ВО, диспропорція між попитом робочої сили та її пропозицією за певними видами економічної діяльності, що утворює проблему надто низького рівня працевлаштування здобувачів ВО за фахом, та відтік професіоналів з освітньої сфери.

Світові тенденції глобалізації та інтернаціоналізації, властиві сьогодні сучасному світовому освітньому простору, зумовлюють єдність вимог у сфері, як якості, так і інтеграції освіти, бізнесу та науки, що потребує підвищення конкурентоспроможності вітчизняних ОО та забезпечить їм розвиток у напрямку досягнення визначених цілей щодо задоволеності вимог зацікавлених сторін. Тому, необхідним є визначення основних тенденцій розвитку ОО з огляду до окреслених проблем та мінливого ринкового середовища.

Інструментом, що забезпечує таку можливість у множині інших, є SWOT-аналіз, методичний інструментарій кількісної оцінки факторів якого в роботі розвинено за рахунок запровадження узагальненої оцінки сильних та слабких сторін діяльності ОО, з урахуванням імовірності появи відповідних можливостей та загроз із зовні, а також ступенем їх прояву, застосування якого забезпечує можливість визначення оцінки результатів діяльності ОО на основі узагальненої думки експертів за формулою:

$$SWOT_{OO} = \sum_{e=1}^f SWOT_{OO}^e = \sum_{e=1}^f \left(\left(\sum_{i=1}^n \sum_{a=1}^k SO_{ia}^e \cdot P(O)_a^e \cdot OS_{ia}^e + \sum_{i=1}^n \sum_{b=1}^l ST_{ib}^e \cdot P(T)_b^e \cdot TS_{ib}^e \right) - \left(\sum_{j=1}^m \sum_{a=1}^k WO_{ja}^e \cdot P(O)_a^e \cdot OW_{ja}^e + \sum_{j=1}^m \sum_{b=1}^l WT_{jb}^e \cdot P(T)_b^e \cdot TW_{jb}^e \right) \right), \quad (1)$$

де $SWOT_{OO}$ – узагальнена оцінка діяльності ОО, визначена експертами, бали, де $e = \overline{1, f}$ позначає різних експертів; SO_{ia}^e – ступінь впливу факторів сильних сторін (S) діяльності ОО на використання наявних можливостей (O), бали, де $i = \overline{1, n}$ позначає різні фактори сильних сторін, $a = \overline{1, k}$ позначає різні фактори можливостей; $P(O)_a^e$ – імовірність появи факторів можливостей; OS_{ia}^e – ступінь впливу факторів можливостей на фактори сильних сторін діяльності ОО, бали; ST_{ib}^e – ступінь впливу факторів сильних сторін діяльності ОО на захист від існуючих зовнішніх загроз (T), бали, де $b = \overline{1, l}$ позначає різні фактори загроз; $P(T)_b^e$ – імовірність появи факторів загроз; TS_{ib}^e – ступінь впливу факторів загроз

на фактори сильних сторін діяльності ОО, бали; WO_{ja}^e – ступінь впливу факторів слабких сторін (W) діяльності ОО на використання факторів наявних можливостей, бали, де $j = \overline{1, m}$ позначає різні фактори слабких сторін; OW_{ja}^e – ступінь впливу факторів можливостей на фактори слабких сторін діяльності ОО, бали; WT_{jb}^e – ступінь впливу факторів слабких сторін діяльності ОО на посилення факторів зовнішніх загроз, бали; TW_{jb}^e – ступінь впливу факторів загроз на фактори слабких сторін діяльності ОО, бали.

Відмітною особливістю застосування такого інструментарію є те, що оцінка провадиться за усією сукупністю наявних факторів, як можливостей, так і загроз, та є досить інтерактивною з огляду на те, що з часом може змінюватись, як кількість факторів, так і їх змістовне наповнення. В ході обробки та ранжування отриманих результатів експертного опитування щодо кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу, проведеного за принципом Парето, визначено основні сильні сторони діяльності вітчизняних ОО, які з урахуванням наявних можливостей утворюють конкурентні переваги та умови для сприятливого розвитку ОО в умовах Євроінтеграції, зокрема у досягненні головних пріоритетів, що визначає сьогодні Європейський простір ВО, серед яких провідне місце посідає якість ВО.

Проведений аналіз законодавчих та наукових джерел щодо якості ВО установив, що на фоні всіх спроб освітнім співтовариством наблизитись до єдиного тлумачення цього поняття сьогодні й досі існує проблема відсутності стандартизації та термінологічної ясності. Методологічно поняття «якість ВО» визначається у широкому та вузькому сенсі від якості системи, якості освітньої послуги та якості навчання виключно здобувачів вищої освіти (замовників), залишаючи поза увагою інших зацікавлених сторін. В роботі розвинено поняття «якість ВО», за основу концепції побудови якого було обрано вимоги, що містяться у комплексі стандартів ISO 9001 «Системи управління якістю».

З метою внесення термінологічної чіткості, обґрунтовано, що якість ВО – це відповідність результатів ВО вимогам замовників та інших зацікавлених сторін. Результати ВО можуть бути, як якісними, так і кількісними, реально досягнутими та очікуваними, як особистісними та інституційними, так і виробничими та суспільними тощо. Таким чином, поняття «якість діяльності ОО» по відношенню до «якості ВО» є інтегральною характеристикою, що обумовлює спроможність ОО задовольняти потреби та вимоги замовників та інших зацікавлених сторін (рис. 2).

Зроблено висновки про те, що якість ВО є основою управління сучасною ОО, а якість діяльності ОО є інструментом оцінювання відповідності діяльності ОО потребам та вимогам усіх зацікавлених сторін, що з позиції економіки та управління є комплексним поняттям, яке відбиває відповідність стандартам, визначеним цілям та визначає задоволеність вимогам усіх зацікавлених сторін.

У третьому розділі «**Методологія управління якістю діяльності освітньої організації**» удосконалено методичний підхід до формування та реалізації системи управління якістю ОО; розвинено теоретичні положення

вимірювання та оцінювання результативності процесів у системі управління якістю.

Обґрунтовано, що методологія управління діяльністю ОО на засадах якості ґрунтується на дієвій системі ефективного управління, яка забезпечує та спрямовує діяльність ОО у напрямку досягнення комплексу стратегічних та поточних цілей у сфері ВО.



Рис. 2. Взаємозв'язок понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО»

Результати проведеного аналізу контекстних вимог національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» забезпечили можливість удосконалення методичного підходу до формування та реалізації системи управління якістю діяльності ОО, що полягають у: посиленні акцентування уваги на принципах TQM як процесного підходу, лідерстві та залученні персоналу; переосмисленні поняття «компетентність ОО», яка повинна бути заснована на «організаційних знаннях», що базуються на концепції «знань організації» та «менеджменті знань»; запровадження концепції «ризик-менеджменту», що потребує відповідно від ОО застосування, як технологій та методів оцінювання ризику, так і методологій та інструментів поліпшення діяльності. Застосування методичного підходу передбачає ідентифікацію та віртуалізацію (моделювання) процесів системи управління якістю. Обґрунтовано, що в основу ідентифікації процесів системи має бути покладено результативний підхід, запропонований International Benchmarking Clearinghouse (IBC), та перелік процесів відповідно до життєвого циклу створення соціального продукту («Петлі якості» освітньої послуги). За такого підходу система управління якістю охоплює процеси: управління та підтримання системи; виробництва; оцінювання дієвості та поліпшування, що

забезпечує ОО досягнення цілей у сфері ВО через причинно-наслідкові зв'язки та цілісність взаємопов'язаних управлінських функцій.

Процедура ідентифікації процесів системи управління якістю діяльності ОО складається з ряду етапів: побудова «дерева процесів» системи управління якістю – процеси верхнього рівня «0»; декомпозиція з ідентифікацією процесів рівня «1» і т.д. до рівня «n»; складання контекстної діаграми. В міру декомпозиції процесів, результати діяльності ОО, що отримуються на рівні «0», розширюються та деталізуються, перетворюючись на результати внутрішніх процесів системи. За допомогою графічного способу опису було сформовано контекстну діаграму процесів системи управління якістю, яка являє собою формальну організаційну структуру управління діяльністю ОО, що вмонтовується в організаційну структуру кожної ОО, з урахуванням її особливостей та посадових обов'язків працівників, що показано на рис. 3. Для віртуалізації процесів системи управління якістю діяльності ОО було обрано методологію Unified Modeling Language (UML), яка використовує ряд діаграм, що дозволяють описати систему практично з усіх можливих точок зору, визначити ефективність і надійність процесів, виявити та знищити «вузькі» місця та уникнути дублювання функцій в ОО.

Вимірювання та оцінювання результативності процесів у системі управління якістю діяльності ОО забезпечується блоком процесів 4 – контекстної діаграми (рис. 3), теоретичні положення яких набули свого розвитку за рахунок застосування розробленої системи критеріїв і показників, що забезпечують можливість оцінювання процесів системи та визначення відхилень від освітніх стандартів, нормативів чи еталонів. Застосування UML-діаграм під час вимірювання процесів забезпечує раціональність дій при визначенні вхідних та вихідних параметрів процесу, що реєструються у формі протоколу та спрощує оцінювання результативності процесу системи управління якістю.

Зроблено висновки про те, що методичний підхід до формування та реалізації системи управління якістю, у сукупності із теоретичними положеннями вимірювання та оцінювання результативності процесів, є відповідним методичним інструментарієм, що забезпечує ОО формалізацію виконання вимог, які висуваються Законом України «Про ВО» та «Стандартами і рекомендаціями із забезпечення якості в Європейському просторі ВО» (ESG) стосовно внутрішніх систем забезпечення якості освітньої діяльності.

У четвертому розділі «**Методи та моделі багатовимірної оцінювання якості діяльності освітньої організації**» удосконалено науково-методичні підходи до моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності ОО, узагальнено систему типологізації рейтингових моделей оцінювання якості діяльності ОО; досліджено методи багатовимірної оцінювання якості діяльності ОО, зокрема методи розв'язання задач багатокритеріальної оптимізації.

Кількісний аналіз будь-якого економічного об'єкта потребує проведення якісного аналізу, а саме – визначення факторів, які впливають на об'єкт дослідження. Рушійною силою, що спонукає ОО до корисних дій у

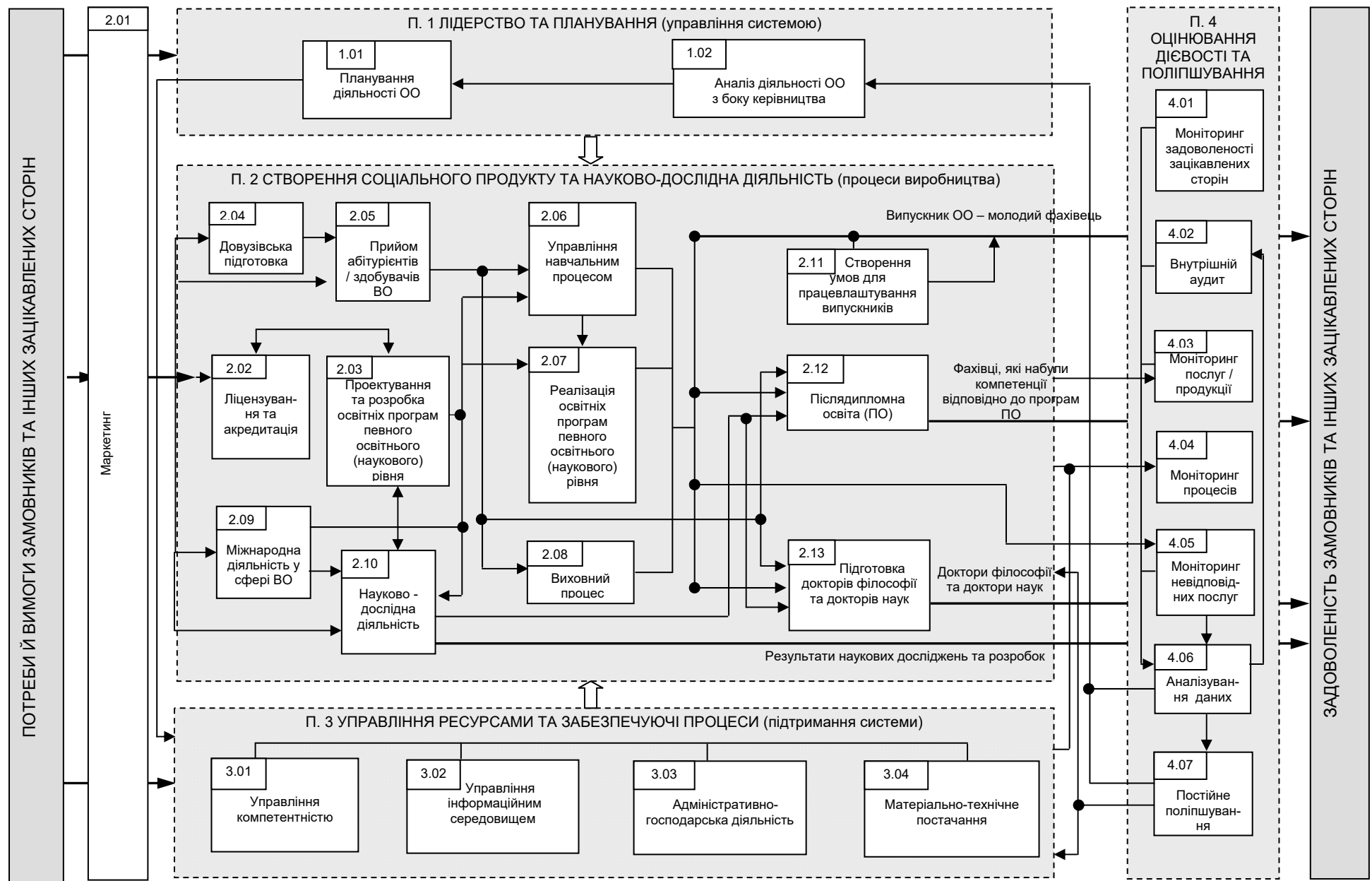


Рис. 3. Контекстна діаграма функціонування системи управління якістю діяльності ОО

забезпеченні задоволення потреб та вимог зацікавлених сторін щодо якості ВО є, як зовнішні, так і внутрішні фактори. Науково-методичні підходи до моніторингу яких отримали розвиток в роботі, за рахунок їх градації за функціональною ознакою на: організаційно-економічні (впливають на умови отримання ВО та освітній потенціал); соціально-економічні (мотивують учасників освітнього процесу та визначають їх умови життя, побуту та прагнення до отримання ВО); людські (визначають кадровий потенціал ВО, кількість та якість потенційних споживачів ВО); адміністративно-управлінські (впливають на реалізацію функцій управління, принципи та методи управління ОО, нормативні та директивні акти, а також визначають характер впливу та взаємозв'язки між суб'єктами та об'єктами ВО); технологічні (визначають форму та зміст організації освітнього процесу, а також суттєво впливають на загальні умови його забезпечення); політико-правові (впливають на процес прийняття управлінських рішень в ОО відповідно до законодавства, діяльності уряду та громадських організацій) та соціально-психологічні (створюють «здорову» атмосферу в ОО та сприятливі умови для навчання, розвитку та виховання особистостей), а також за рахунок застосування методу апріорного ранжування, що забезпечує можливість визначення найбільш впливових факторів залежно від групи замовників соціального продукту.

Результати проведеного якісного аналізу факторів заклали основу для подальшого кількісного оцінювання якості діяльності ОО. Для обґрунтування критеріїв та показників якого було досліджено моделі оцінювання якості діяльності ОО, а саме: моніторингові, акредитаційні, рейтингові та моделі ділової досконалості. Узагальнення цих моделей дозволило систематизувати застосовні критерії оцінювання за групами: 1) можливості, які мають ОО для провадження освітньої діяльності та 2) результати діяльності ОО. Встановлено, що найбільшою мірою оцінюють якість діяльності ОО саме за її результатами, рейтингові моделі, як на рівні задоволеності вимог ринку праці, особистостей, самої ОО, так і на рівні суспільства (країни).

Удосконалено систему типологізації рейтингових моделей оцінювання якості діяльності ОО, що ґрунтується на визначених критеріях та переліку їх ключових елементів (мета, задачі, об'єкт ранжування, цільові групи, статус установи рейтингу, метод збору первинних даних, періодичність проведення та напрямки використання результатів), задіяння яких забезпечує можливість узгодженого зіставлення та аналізування рейтингових моделей оцінювання якості діяльності ОО залежно від їх типу та розкриття їх сутності, що до сьогодні розглядалась або фрагментарно, або однобічно (табл. 1).

Проведений ґрунтовний аналіз міжнародних, регіональних та національних рейтингових моделей встановив, що об'єктивний результат зовнішнього оцінювання якості діяльності ОО забезпечують моделі, методологія побудови яких базується на багатовимірному оцінюванні якості за критеріями, що оцінюють результати діяльності ОО у науковій, міжнародній та інноваційній сферах та сферах професійної та компетентнісної підготовки здобувачів ВО, а саме: навчання здобувачів ВО, відповідність компетентнісної підготовки здобувачів ВО вимогам працевлаштування, використання людських

ресурсів у сфері ВО, використання ІТ-технологій в освітній діяльності, науково-дослідницька активність ОО, доступність та публічність ОО, студентська та викладацька мобільність, економічна ефективність освітньої діяльності.

Таблиця 1

**Критерії типологізації рейтингових моделей оцінювання
якості діяльності освітньої організації**

№ з/п	Критерій	Тип рейтингової моделі
1.	Рівень агрегації даних	1) Глобальний (загальносвітовий) – охоплює ОО з усього світу та інформує світову спільноту про кращі з них
		2) Національний – розробляється держаними установами та / чи незалежними рейтинговими агентствами (ренкерами) певної країни, охоплює ОО даної країни та / чи ОО за мовою викладання
		3) Регіональний – охоплює ОО з урахуванням регіональних (географічних) та / чи лінгвістичних, та / чи культурних характеристик
		4) Спеціалізований – розробляється спеціалізованими установами та охоплює ОО з урахуванням програм спеціалізації
		5) Внутрішній – розробляється самою ОО та налаштовується під її конкретні особливості
2.	Методи проведення	1) За результатами діяльності ОО (традиційний) – заснований на оцінці досить великого числа об’єктивних показників діяльності ОО
		2) За популярністю (авторитетністю): – репутаційний – базується на обробці думок експертів, отриманих в результаті спеціальних опитувань (популярність ОО серед працевдавців, випускників, спільноти);
		– кіберметричний – базується на обробці даних пошукових систем (популярність ОО в мережі Інтернет);
		– бібліометричний – базується на обробці бібліографічних баз даних (популярність ОО в наукометричних та бібліографічних базах даних)
		3) Інтегрований (змішаний) – при складанні рейтингу ОО використовують поєднання з різних методів
3.	Методологія побудови	1) Одновимірне ранжування – відбиває вертикальну різноманітність ОО за допомогою різних індикаторів оцінки в одному агрегованому показнику. Результатом ранжування є таблиця ліг ОО за агрегованим показником (індикатором)
		2) Багатовимірне ранжування – оцінка діяльності ОО надана сукупністю кваліметричних показників. Орієнтовано на різноманітні потреби різних категорій споживачів. Результатом ранжування є набір рейтингів за окремими показниками (індикаторами) предметних областей
		3) Класифікація – поділ ОО на класи за найсуттєвішою ознакою, притаманною ОО одного класу та такою, що відрізняє їх від ОО іншого класу. Відбиває горизонтальну різноманітність, де відмінності між категоріями не засновані на принципах порядкової шкали. Дозволяє представити різноманітність ОО повною мірою. Результатом ранжування є кластер ОО на основі схожих характеристик.

Доведено, що методами, які забезпечують можливість багатовимірного оцінювання результатів та прийняття управлінських рішень, спрямованих на досягнення визначених цілей, є методи що оперують багатовимірними структурами, але не всі із них застосовують кількісні методи прийняття оптимальних рішень.

Управління освітньою діяльністю – це управління багатовимірною і багатокритеріальною системою, тому визначено, що в діяльності ОО доцільним є застосування методів, від яких багато в чому залежить вибір найкращих рішень і отримання найкращих результатів в багатоступеневому освітньому процесі. Комплексні цілі управління діяльністю ОО у сфері ВО, з урахуванням різноманіття зацікавлених сторін, визначають векторний характер цільової функції прийняття управлінських рішень в ОО, де кожен результат діяльності описується набором чисел, що характеризують її якість, утворюючи тим самим задачу багатокритеріальної оптимізації.

Для розв'язання прикладних економічних задач, зокрема пов'язаних із оптимізацією об'єктів, що функціонують у багатокритеріальному середовищі, застосовують модифікований метод цільового програмування, який відноситься до кількісних методів, що не враховує переваги особи, яка приймає рішення. В основі цього методу лежить комбінація методу лінійного програмування з методом послідовного звуження множини Парето (надалі – метод Парето).

У п'ятому розділі **«Системно-кібернетична модель управління діяльністю освітньої організації на засадах якості»** запропоновано авторський науково-методичний підхід до формування СК моделі управління діяльністю ОО; розроблено концептуальні положення імплементації СК моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості; розвинено методичний підхід до оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО.

Необхідність формування та впровадження СК моделі управління діяльністю ОО обґрунтовано багатогранними і багатовимірними процесами у сфері освітньої діяльності, які спрямовані на забезпечення потенціального зародження і відтворення знань, їх інформаційного сприйняття суб'єктами накопичення цих знань з подальшим формуванням їх компетентностей на новому більш якісному рівні. В основі формування цієї моделі закладено принципи оптимального управління освітнім процесом, головним критерієм ефективності якого є якість. Сутність багатогранних і багатовимірних процесів у сфері освітньої діяльності відображає освітнє інформаційно-просторове середовище СК моделі управління діяльністю ОО (рис. 4).

СК модель управління діяльністю ОО вмонтовується в організаційну структуру та систему управління якістю діяльності ОО (рис. 4), адаптуючись до неї та сприяючи формуванню архітектури інформаційних потоків.

Впровадження СК моделі управління діяльністю ОО потребує глобальної зміни організаційної структури, в межах якої забезпечується формування причинно-наслідкових прямих та зворотних зв'язків між суб'єктами та об'єктами управління, відповідно до особливостей діяльності конкретної ОО, посадових обов'язків працівників цієї організації та формування збалансованої

системи показників оцінювання їх результативності. У відповідності з цим, СК модель управління діяльністю ОО являє собою певний програмний продукт, що забезпечує розвиток освітньої системи на рівні її суб'єктів – ОО. Розроблений науково-методичний підхід до формування СК моделі управління діяльністю ОО ґрунтується на використанні багатовимірного кількісного методу Парето, що в багатоступеневому освітньому процесі забезпечує прийняття ефективних управлінських рішень отримання найкращих результатів, що базується на значній множині критеріїв і потребує відповідних компромісів при визначенні багатовимірного простору.

Приймаються компромісні рішення відповідно до принципу оптимальності за рахунок визначення ефективної множини альтернатив серед заданих множин критеріальних функцій шляхом розв'язання задачі багатокритеріальної оптимізації методом Парето. Для чого в роботі обґрунтовано систему критеріїв та кваліметричних показників оцінювання якості діяльності ОО, що базується на її власних характеристиках, таких як: компетентність, методологічність, вмотивованість, інноваційність, креативність, інформативність, когнітивність, рефлексивність, адаптивність, значущість, захищеність, об'єктивність, активність, емергентність та ефективність.

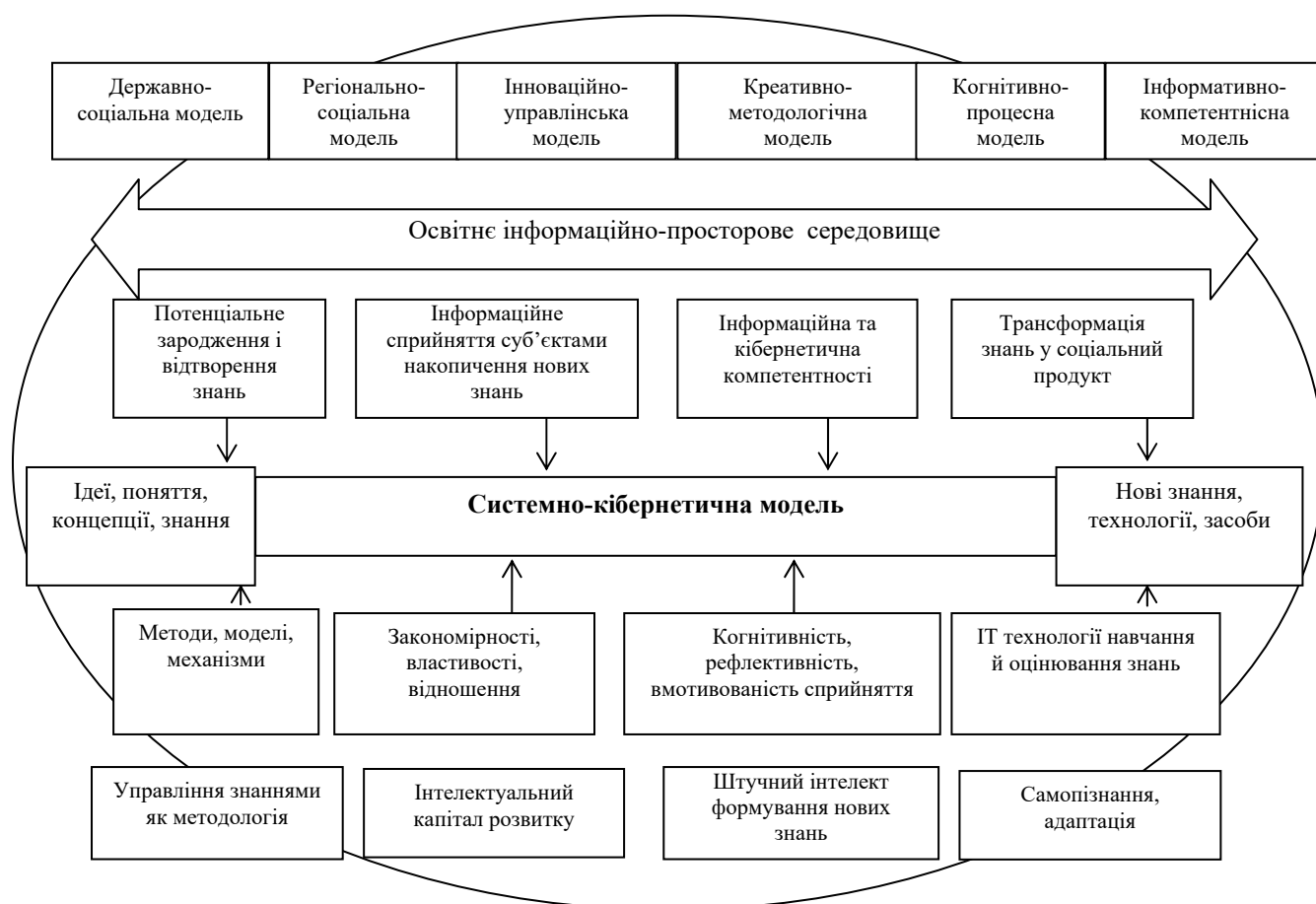


Рис. 4. Структурно-логічна схема СК моделі управління діяльністю ОО

Урахування цих характеристик забезпечує можливість оцінювання якості діяльності ОО за рахунок застосування наступних груп критеріїв: 1) продуктивність; 2) корисність; 3) доступність та відкритість; 4) інтернаціоналізація та мобільність

діяльності ОО. Критерії перших двох груп містять показники, що відбивають економічну діяльність ОО, спрямовану на створення соціального продукту (індекс використання людських ресурсів, індекс креативності здобувачів ВО, індекс компетентнісної відповідності здобувачів ВО, індекс лояльності зацікавлених сторін, індекс освіти, індекс економічної ефективності), а показники третьої та четвертої групи критеріїв – демонструють виконання ОО сучасних освітніх вимог (індекс доступності та інформативності, індекс наукового впливу, індекс охоплення інтернаціонального ринку і мобільності).

За допомогою обґрунтованих показників, які використовуються в методі Парето, забезпечується можливість визначення оцінки якості діяльності об'єктів освіти (як структурних підрозділів у межах однієї ОО, так і ОО у множині інших ОО країни) у напрямку пошуку оптимальних рішень (еталонних параметрів) діяльності ОО у сфері ВО. Результати оцінки дозволяють утворити список ранжованих об'єктів освіти, що може бути поданий графічно (рис. 5), де досліджувані об'єкти розташовуються у порядку зменшення присвоєного рейтингу по відношенню до еталона.

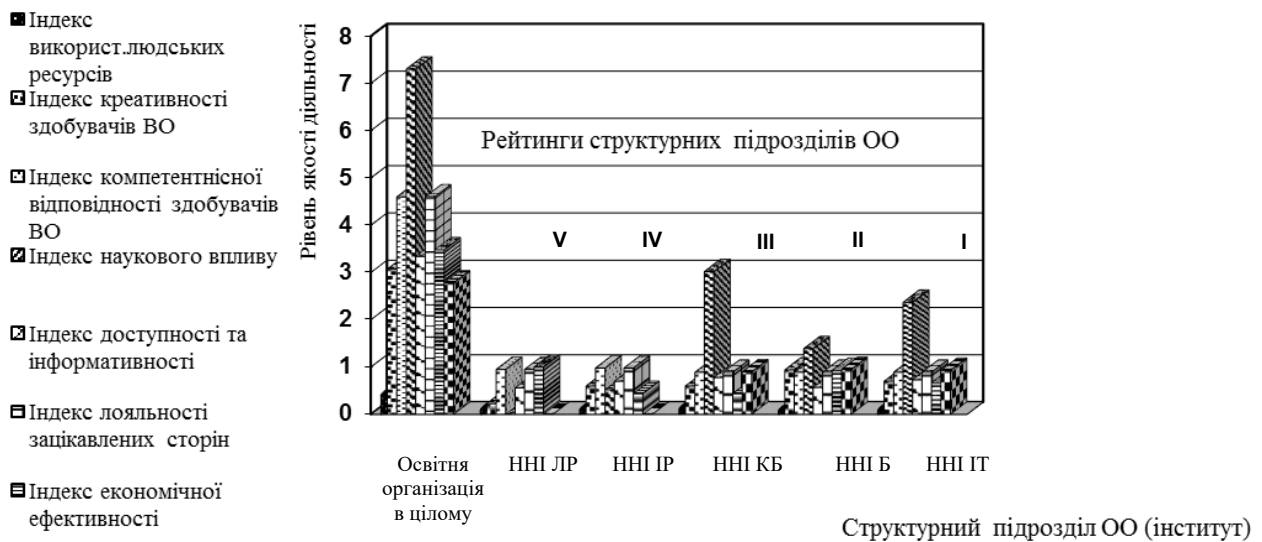


Рис. 5. Рейтингова оцінка якості діяльності структурних підрозділів ОО базової організації за методом багатовимірною кількісного оцінювання Парето

Для спрощення у застосуванні та автоматизації процедури розрахунків за методом Парето, з урахуванням мінімізації впливу людського фактора при визначенні рейтингових місць, в роботі було розроблено інформаційну систему пошуку оптимальних рішень, яка побудована із застосуванням мови програмування Visual Basic for Application (VBA) у середовищі Microsoft Excel із використанням додатків UserForm, Module з макросом (множини Парето) і програмним кодом для кнопок. За результатами розрахунків приймаються відповідні адміністративно-управлінські, організаційно-економічні, соціально-економічні та технологічні рішення, спрямовані на: коригування, як вхідних параметрів, так і параметрів внутрішнього середовища ОО, а також зменшення впливу факторів зовнішнього середовища, що забезпечать ОО ефективність діяльності на ринку освітніх послуг та ринку праці у напрямку досягнення визначених комплексних цілей у сфері ВО.

Особливе місце у структурі СК моделі управління діяльністю ОО займає модельний і методологічний ряд переносу знань від суб'єкта до суб'єкта та капіталізація їх у сфері ВО. Він включає надбання сучасних знань, понять, їх властивостей і відношень поміж ними, закономірностей, наявність креативності, компетентності, рефлексивності, вмотивованості та ін. Як показує аналіз, успішність імплементації СК моделі управління діяльністю ОО забезпечується функцією корисності, що визначає ефективність управління діяльністю ОО, результати якої спрямовані на підвищення рівня якості.

При розробці концептуальних положень імплементації СК моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості враховано, що процес управління освітньою діяльністю відзначається багатогранністю і багатоваріантністю можливих рішень на основі багатовимірного оцінювання якості динамічних багатостадійних процесів. Тому, відповідно до багатокритеріальної теорії корисності, побудовано інтегровану функцію корисності, а потім декілька локальних цільових функцій, значення яких за певних умов є детермінованими величинами, що відображають елементи і стадії освітньої діяльності. Згортка результатів локальних цільових функцій визначає подальше оцінювання інтегрованого освітнього процесу функцією корисності. В цілому вони утворюють багатоагентну систему (працівників ОО, здобувачів ВО, працедавців тощо) з цільовою функцією Центру (ОО) (рис. 6).



Рис. 6. Структура імплементації СК моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості

Критерієм задачі оптимізації є максимізація інтегрованої функції корисності, для досягнення якої в роботі запропоновано та розроблено постановку завдання; сформульовано локальні цільові функції: Центру (ОО), стимулювання агента-науково-педагогічного працівника, стимулювання агента-здобувача ВО та функції ефективності діяльності ОО; обґрунтовано обмеження показників ефективності діяльності ОО відносно до еталонних.

Максимізація функції корисності визначає ефективність управління діяльністю ОО, результати якої спрямовані на підвищення рівня якості:

$$U_{\text{корис}} = (a * ((v(z) - c(z)) / v(z)) * I_{\text{КВ}} + b * ((H(y) - v(y)) / H(y) + (H(z) - v(z)) / H(z)) * Q + c * ((v(y) - c(y)) / v(y)) * I_{\text{НПП}}) * F \rightarrow \max, \quad (2)$$

де $U_{\text{корис}}$ – функція корисності діяльності ОО; $I_{\text{КВ}}$ – індекс компетентнісної відповідності здобувачів ВО вимогам працедавців; Q – рейтинговий показник якості діяльності ОО за методом Парето; $I_{\text{НПП}}$ – індекс відповідності корисних дій науково-педагогічних працівників цілям ОО; F – цільова функція ефективності діяльності ОО; $H(y)$, $H(z)$ – планові доходи Центру (ОО) від діяльності агентів-науково-педагогічних працівників ОО та агентів-здобувачів ВО відповідно, грн.; $v(y)$, $v(z)$ – стимулювання агентів-науково-педагогічних працівників ОО та агентів-здобувачів ВО відповідно, грн.; $c(y)$, $c(z)$ – функції особистих витрат агентів-науково-педагогічних працівників ОО та агентів-здобувачів ВО відповідно, грн.; a , b , c – вагомості складових цільової функції.

Керованими змінними задачі оптимізації є показники: $I_{\text{КВ}}$, Q , $I_{\text{НПП}}$, F .

Для встановлення найкращого рівня якості діяльності ОО за допомогою побудованої функції корисності використано метод лінійного програмування, який дає можливість прийняти оптимальне рішення (практичні результати надано на прикладі базової ОО – Одеської національної академії зв'язку ім. О.С. Попова, див. табл. 2). Отримані результати пошуку оптимального рівня управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості було отримано у середовищі Microsoft Excel за допомогою додатка – Пошук рішень на прикладі структурних підрозділів базової ОО.

Для подальшого удосконалення та розв'язання задачі багатокритеріальної оптимізації у СК моделі управління діяльністю ОО, особі, яка приймає управлінське рішення, необхідно знайти деякий компроміс між бажанням отримати найбільші значення, як функції якості та доходів, так і функцій стимулювання та витрат агентів, забезпечуючи, тим самим, підвищення корисності діяльності ОО відповідно до заданих цілей.

Забезпеченню цілісності, управлінський процес завдячує функції мотивації, яка у системі управління діяльністю ОО посідає значне місце та дозволяє задіяти відповідні інструменти стимулювання учасників освітнього процесу (агентів) у напрямку досягнення цілей у сфері ВО.

У дисертаційній роботі отримав подальшого розвитку методичний підхід щодо оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО як основних агентів ОО. Результати оцінки якості діяльності працівників ОО утворюють відповідний рейтинг, який може бути представлений сумарною бальною оцінкою результатів корисних (професійних) дій працівника у звітному періоді:

$$B_{IP_{ij}} = B_{K_{ij}} + B_{INT_{ji}} + B_{PIj} + B_{IN_{ij}} + B_{I_{ij}}, \quad (3)$$

де $B_{IP_{ij}}$ – індивідуальний рейтинг i -го працівника j -ого підрозділу ОО, бали; $B_{K_{ij}}$ – компетентнісна активність, бали; $B_{INT_{ji}}$ – інтернаціоналізаційна активність, бали; B_{PIj} – публікаційна активність, бали; $B_{IN_{ij}}$ – інноваційна активність, бали; $B_{I_{ij}}$ – іміджева активність, бали.

Таблиця 2

**Пошук найкращого рішення для структурних підрозділів базової ОО
щодо управління діяльністю на основі функції корисності
підвищення рівня якості**

Показники	$U_{кор}$	стимулювання одного агента-науково-педагогічного працівника, грн/міс.	витрати одного агента-науково-педагогічного працівника, грн/міс.	стимулювання одного агента-здобувача ВО, грн/міс.	витрати одного агента-здобувача ВО, грн/міс.	індекс компетентнісної відповідності здобувачів ВО вимогам працевдавців	індекс відповідності корисних дій науково-педагогічного працівника цілям ОО	рейтингова оцінка якості діяльності структурного підрозділу (інституту) ОО	цільова функція ефективності діяльності структурного підрозділу (інституту) ОО	доходи Центру (структурного підрозділу (інституту) ОО), грн/міс.
Навчально-науковий інститут ІТ										
До оптимізації	0,245	950	500	95	50	0,64	0,6	0,939	0,585	3000
Після	0,619	1638	500	250	50	1,0	1,0	1,0	1,0	3447,9
Навчально-науковий інститут Б										
До оптимізації	0,272	950	500	95	50	0,52	0,6	0,853	0,765	2400
Після	0,706	1485	500	250	50	1,0	1,0	1,0	1,0	3833
Навчально-науковий інститут КБ										
До оптимізації	0,135	900	500	90	50	0,55	0,5	0,785	0,399	2720
Після	0,603	1631	500	250	50	1,0	1,0	1,0	1,0	3213
Навчально-науковий інститут ІР										
До оптимізації	0,104	900	500	90	50	0,6	0,5	0,441	0,413	2595
Після	0,512	1732	500	250	50	1,0	1,0	1,0	1,0	2900
Навчально-науковий інститут ЛР										
До оптимізації	0,123	800	500	80	50	0,32	0,5	0,399	0,795	2550
Після	0,583	1387	500	250	50	1,0	1,0	1,0	1,0	2819

Рейтингова оцінка якості діяльності науково-педагогічного працівника виконується за методом Парето та розробленої інформаційної системи пошуку оптимальних рішень. За такого підходу, індивідуальний рейтинг науково-педагогічного працівника ОО, як дає уявлення про оцінку вкладу окремого працівника у досягнення цілей ОО у сфері ВО, так і дозволяє визначити вклад окремого структурного підрозділу до результатів діяльності ОО. Система рейтингового оцінювання виконує задачу не тривіального контролю за

виконанням роботи, а є мотиваційним інструментом забезпечення якості діяльності ОО, що дає можливість до економічного обґрунтування оптимального розміру матеріального стимулювання працівників ОО відповідно до цільової функції стимулювання агентів-науково-педагогічних працівників ОО у СК моделі управління діяльністю ОО на основі функції корисності підвищення рівня якості.

Таким чином, вирішено наукову проблему щодо забезпечення ефективності управління ОО, що забезпечується багатовимірністю оцінювання якості її діяльності в ринкових умовах господарювання.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі теоретично обґрунтовано та запропоновано нове вирішення науково-прикладної проблеми щодо підвищення ефективності управління ОО із багатоваріантністю можливих управлінських рішень, що забезпечується багатовимірністю оцінювання якості її діяльності та формалізацією процесу прийняття управлінських рішень. Проведені в дисертаційній роботі дослідження дозволили дійти висновків, які полягають у наступному:

1. Результати проведеного аналізу стану управління діяльністю ОО в ринкових умовах господарювання, пов'язані з інтеграцією української освіти до європейського освітянського простору, дозволили виявити системні проблеми, вирішення яких потребує формування дієвого, а не декларативного системного підходу до ВО, починаючи із закладів дошкільної та загально-середньої освіти; реорганізації освітнього процесу у напрямку досягнення визначених цілей ВО; зміни структури підготовки здобувачів ВО та перегляду змісту навчання зі спеціальностей з посиленням практичної компоненти освітніх програм відповідно до вимог працедавців; забезпечення процесу підвищення рівня якості знань та кваліфікації працівників на постійній засаді; зміни діючої моделі фінансування ОО з затратного механізму на цільовий, що забезпечить ОО можливість розвитку власної інфраструктури та підвищить рівень мотивації учасників освітнього процесу відповідно до їх корисних (професійних) дій.

2. У процесі всебічного аналізу сформовано та обґрунтовано теоретико-методологічні підходи до управління діяльністю ОО відповідно до вимог сучасних умов господарювання, що ґрунтуються на концепції TQM та концепції соціально-етичного маркетингу, імплементація яких задіює в управлінні ОО ряд принципів та функцій, які забезпечують досягнення поставлених цілей і повною мірою відображають специфіку управління у сфері ВО, враховують наслідки та особливості застосування методів управління та слугують основою дієвої моделі управління. Визначено, що основою реалізації раціонального та результативного управління діяльністю ОО є: загальні та спеціальні принципи управління; функції управління, які систематизовані за рівнями та елементами управління, як стратегічні, загальні та оперативні. Такий підхід до управління забезпечить сучасній ОО можливість інтеграції освітньої з науковою та виробничою діяльностями.

3. Відповідно до результатів проведених досліджень встановлено, що основою ефективного управління діяльністю ОО є цільове управління, спрямоване на досягнення генеральної цілі ВО – створення інноваційного соціального продукту, досягнення якої забезпечується за рахунок декомпозиції на рівні ОО на ряд сучасних комплексних цілей, конкретизація та вимірність яких закладає основу до ефективного управління якістю діяльності ОО та сприятиме динамічному, гармонійному та збалансованому розвитку суспільства, збагаченню інтелектуального, наукового, освітнього та культурного розвитку народу, забезпечуючи його відтворення та кадровий розвиток за рахунок задоволення вимог замовників та інших зацікавлених сторін в освітніх послугах.

4. В роботі розроблено концептуальну схему, застосування якої дасть можливість забезпечувати ефективність управління діяльністю ОО на основі СК моделі та багатовимірного оцінювання якості. Концептуально, управління діяльністю ОО забезпечується за рахунок: формування теоретико-методологічних підходів та розробки концептуальних основ із запровадженням методології та методики управління діяльністю ОО на засадах якості; моделювання процесів та оцінки стану функціонування СК моделі управління якістю діяльності ОО; прийняття ефективних управлінських рішень. Визначені складові утворюють цілісне взаємопов'язане задіяння управлінських функцій, спрямованих на пошук оптимального рішення за рахунок мотивації учасників освітнього процесу до корисних дій у напрямку досягнення цілей ОО стосовно кінцевого продукту та задоволення вимог усіх зацікавлених сторін.

5. Враховуючи глобалізаційні та інтернаціоналізаційні процеси у сфері ВО, для обґрунтування методичного інструментарію аналізу діяльності сучасної ОО обрано SWOT-аналіз через його можливість забезпечення систематизації знань про внутрішні та зовнішні фактори, а також визначення конкурентних переваг для формування стратегічних пріоритетів розвитку організації. Задіяння в аналізі діяльності ОО розвиненого в роботі методичного інструментарію кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу дозволило усунути існуючі недоліки в діяльності ОО, а саме: слабка підтримка прийняття конкретних управлінських рішень та суб'єктивність вибору факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Відповідно до отриманих результатів визначено, що основними тенденціями розвитку вітчизняних ОО у напрямку досягнення генеральної цілі ВО є: запровадження дієвих систем управління якістю та розробка чітких стандартів і критеріїв оцінювання якості ВО та якості діяльності ОО, підвищення рівня працевлаштування випускників ОО за фахом, збільшення обсягів наукових досліджень та розробок відповідно до сучасних тенденцій розвитку економіки та суспільства.

6. Посилення ролі якості, як основного фактора забезпечення конкурентоспроможності ОО та підвищення економічної ефективності результатів її господарської діяльності, викликало необхідність розвитку сутності понять «якість ВО» та «якість діяльності ОО» з урахуванням вимог міжнародних стандартів щодо якості. «Якість ВО» та «якість діяльності ОО» з позиції економіки та управління слід визначати як відповідність результатів ВО

вимогам замовника (особистостей) та інших зацікавлених сторін. Це пояснюється тим, що у сучасних умовах господарювання, в умовах постійного розширення диференціації населення та кризового стану економік країн першорядну роль у попиті на послуги ВО здійснюють оригінальні бажання кожної соціальної групи замовників щодо їх якості, які і мають бути їх головним контролером. Як наслідок – підвищення мотивації суб'єктів ВО до праці та збільшення кількості вступників до ОО, що гарантуватиме їй отримання надприбутку за рахунок створення соціального продукту.

7. Встановлено, що організаційною структурою управління діяльністю ОО є дієва система управління якістю, підґрунтям побудови якої виступають вимоги національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги». Виконання яких, за рахунок результативного підходу до ідентифікації процесів системи управління якістю, заснованого на життєвому циклі освітньої послуги («Петлі якості»), стандартизованому переліку бізнес-процесів ІВС та моделюванні (віртуалізації) процесів системи шляхом використання уніфікованої мови UML, забезпечило можливість удосконалення методичного підходу до формування та реалізації системи управління якістю діяльності ОО, імплементація якого дозволяє реалізувати цільове управління в ОО; забезпечує можливість визначення ефективності і надійності процесів системи; можливість усунення недоліків у роботі ОО, які негативно впливають на лояльність замовників та інших зацікавлених сторін та має практичне значення при реалізації процедур та заходів щодо якості, визначених Законом України «Про ВО» та вимогами «Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі ВО» (ESG).

8. Для визначення рівня результативності процесів системи управління якістю діяльності ОО розвинено теоретичні положення вимірювання та оцінювання процесів, що ґрунтуються на визначенні відхилень за результатами оцінки від нормативів (стандартів якості), за рахунок застосування розробленої системи критеріїв і показників. Задіяння системи оцінюючих показників забезпечує верифікацію виконання потреб та вимог основних замовників освітніх послуг та інших зацікавлених сторін в отриманні інформації про основні індикатори розвитку ОО, результативність процесів та ефективність виконання управлінських рішень. За умови проведення вимірювання та оцінювання результативності процесів системи управління якістю на постійній засаді забезпечується валідація процесів, що дозволяє здійснювати планування поліпшень у системі управління якістю ОО та слугує певним мотиваційним механізмом для учасників освітнього процесу.

9. З метою визначення, урахування та можливості зменшення негативного впливу на якість діяльності ОО удосконалено науково-методичні підходи до моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності ОО за рахунок їх поділу за функціональною ознакою. З огляду нерівномірного характеру впливу факторів на якість, залежно від етапів життєвого циклу освітніх послуг, методичні підходи задіюють метод апріорного ранжування, заснований на експертній оцінці різними групами зацікавлених сторін, тим самим забезпечуючи можливість визначення

пріоритетності факторів, на які ОО має спрямувати управлінські зусилля. Моніторинг зовнішніх та внутрішніх факторів впливу забезпечує якісний аналіз і слугує підґрунтям розробки кількісного аналізу та оцінювання якості діяльності ОО в умовах мінливого ринкового середовища.

10. Незалежне та багатовимірне кількісне оцінювання якості діяльності ОО забезпечується рядом методів та моделей, зокрема рейтинговими, методологія яких побудована на багатовимірному оцінюванні. В ході упорядкування рейтингових моделей за обґрунтованими елементами та критеріями удосконалено систему їх типологізації, що утворює багаторівневу структуру, яка характеризується нечіткими множинами результатів діяльності ОО. Ранжування ОО залежно від результатів діяльності у сфері ВО відбувається за багатокритеріальною множиною елементів, яка унеможливорює визначення якості діяльності ОО одновимірним інтегральним показником, та має базуватись на системі оціночних показників, застосування яких забезпечить інтерактивність моделі управління.

11. В роботі розроблено науково-методичний підхід до формування СК моделі управління діяльністю ОО, відповідно до якої якість отримання і надання знань, як правило, відповідає оптимальності багатовимірних освітніх показників, які, враховуючи можливі ризики та обмеження, набувають екстремум функцій багатокритеріального програмування. Підґрунтям розробленого підходу є використання багатовимірного кількісного оцінювання якості діяльності ОО за допомогою методу Парето та інформаційної системи пошуку оптимальних рішень. Застосування методу Парето базується на розробленій системі кількісних кваліметричних показників, обґрунтованих відповідно до власних характеристик якості діяльності ОО та представлених групами критеріїв: продуктивність, корисність, відкритість, інтернаціоналізація та мобільність, що забезпечують багатовимірність оцінювання результатів діяльності ОО та їх відповідність вимогам усіх зацікавлених сторін. Застосування методу Парето у СК моделі управління діяльністю ОО забезпечує можливість контролю та оцінювання, формалізації процесу прийняття ефективних управлінських рішень відповідно до виявлених відхилень від еталона.

12. Успішність імплементації СК моделі управління діяльністю ОО забезпечується функцією корисності, що визначає ефективність управління діяльністю ОО, результати якої спрямовані на підвищення рівня якості. В основу розроблених концептуальних положень імплементації СК моделі управління діяльністю ОО покладено принципи і методи багатокритеріальної теорії корисності та агентної теорії стимулювання, які забезпечують ефективність прийняття управлінських рішень у векторній спрямованості задоволення вимог замовників (особистостей) та інших зацікавлених сторін. Відповідно до застосування багатокритеріальної теорії корисності у СК моделі управління побудована інтегрована функція, а потім декілька локальних цільових функцій корисності, згортка результатів яких утворює загальний модуль багатоагентної системи, задіяння якої демонструє спрямованість ОО та її агентів (працівників та здобувачів ВО) до отримання сумісними зусиллями корисності від власної діяльності, що забезпечить ефективність діяльності ОО як підприємству.

13. Розвинено методичний підхід щодо оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО, з огляду того, що функція мотивації посідає в СК моделі управління діяльністю ОО одне із головних місць та дозволяє економічно обґрунтувати розмір стимулювання агентів-працівників ОО, виступаючи мотиваційним механізмом, який спрямовує діяльність ОО у напрямку досягнення комплексних цілей у сфері ВО. Кількісними показниками оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників ОО визначено показники за групами результатів їх корисних дій (активностями). Задіяння в управлінні діяльністю ОО розробленого підходу дозволяє забезпечити конкуренцію між працівниками ОО шляхом урахування методів, як прямого, непрямого, так і негативного стимулювання, що реалізує повний спектр професійних мотивів; забезпечує об'єктивність, прозорість, кількісність та вимірність результатів діяльності науково-педагогічних працівників відповідно до окреслених цілей.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Монографії:

1. Особливості систем управління якістю підприємств та організацій в умовах побудови інформаційного суспільства: колективна монографія / І.В. Станкевич, Ю.С. Астаніна // Системи прийняття рішень в економіці, техніці та організаційних сферах: від теорії до практики : у 2 т. / за заг. ред. Л.М. Савчук. Павлоград: АРТ Синтез-Т, 2014. Т. 1. С. 245–257 (0,61 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні принципи управління якістю та окреслено вимоги до ідентифікації процесів систем управління якістю - 0,3 друк. арк.*).

2. Станкевич І.В. Управління діяльністю освітньої організації на засадах багатовимірної оцінювання якості: теорія, методологія та практика: монографія. Одеса: Бондаренко М.О., 2017. 442 с. (25,7 друк. арк.) (*Рецензію Н.В. Корж опубліковано у фаховому виданні «Ефективна економіка». – 2017. – № 11. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5909>*).

3. Формування конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів: наук.-практ. рекомендації: колективна монографія / І.В. Станкевич, І.В. Бакова // Моделювання та інформаційні технології в економіці / за заг. ред. В.М. Соловйова. Черкаси: Брама – Україна, 2014. С. 329–345 (0,55 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено показник результативності діяльності закладу вищої освіти за конкурентоспроможністю його випускників – 0,2 друк. арк.*).

2. Публікації у наукових фахових виданнях України:

4. Станкевич І.В., Борисевич Є.Г. Вимоги міжнародних стандартів до документації у системі управління якістю освітньої організації // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету: зб наук. пр. Серія «Економіка і менеджмент». Одеса: МГУ. Вип. 8. 2015. С. 65–71 (0,75 друк. арк.; *особистий внесок автора: узагальнено сучасні вимоги міжнародних стандартів щодо документації системи управління якістю - 0,42 друк. арк.*).

5. Станкевич І.В. Кваліметричний підхід до оцінювання якості діяльності освітньої організації методом Парето // Бізнес-навігатор: наук.-

виробн. журн. Херсон: ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», 2017. № 2 (41). С. 70–78 (0,67 друк. арк.).

6. Станкевич І.В. Концептуальний підхід до управління навчально-виробничою діяльністю освітньої організації // Науковий вісник Херсонського державного економічного університету. Херсон: Херсон. держ. ун-т, 2015. Вип. 12. Ч. 3. С. 78–84 (Серія: Економічні науки) (0,91 друк. арк.).

7. Станкевич І.В., Ціомашко Ю.С. Сутність поняття «якість» як управлінської категорії // Банківська справа: наук.-практ. журн. 2013. № 8(116). С. 68–79 (0,7 друк. арк.; *особистий внесок автора: запропоновано трактування терміна «якість» як управлінської категорії - 0,3 друк. арк.*).

8. Станкевич І.В. Типологізація систем ранжування вищих навчальних закладів: світовий досвід та міжнародні стандарти якості // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: зб. наук. пр. Одеса: Одес. нац. мор. ун-т (ОНМУ). 2014. № 2(47). С. 111–142 (1,21 друк. арк.).

9. Станкевич І.В., Борисевич Є.Г., Кульчицька М.К. Узагальнення міжнародних та національних вимог інформаційного суспільства щодо сталого розвитку сучасних підприємств та організацій // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту. 2016. № 15. С. 279–291 (0,69 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено вимоги щодо розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001 - 0,32 друк. арк.*).

3. Статті у наукових періодичних виданнях іноземних держав та публікації у виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз даних:

10. Бакова І.В., Станкевич І.В., Селіванов П.П. Проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняної вищої освіти в умовах глобалізації // Економічний вісник університету: зб. наук. пр. учених та аспірантів / ДВЗН «Переяслав-Хмельницький держ. пед. ун-т ім. Григорія Сковороди». 2015. Вип. 26/2. С. 7–13 (0,92 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні тенденції розвитку закладів вищої освіти в контексті глобалізації та інтернаціоналізації - 0,3 друк. арк.*).

11. Воробієнко П.П., Станкевич І.В. Цільовий підхід до менеджменту вищої освіти // Проблеми економіки: наук. журн. Харків: Харків. нац. екон. ун-т: Інжек. 2015. № 2. С. 33–41 (0,96 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено цілі вищої освіти - 0,5 друк. арк.*).

12. Станкевич І.В., Віткін Л.М., Глухова О.І. Адаптація систем управління якістю освітніх організацій до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 // Механізм регулювання економіки: міжнар. наук. журн. Суми: Сумський держ. ун-т, ПНП «Центр економічних досліджень», СОГО «Академія підприємництва і менеджменту України» та ВТД «Університетська книга», 2015. № 2. С. 103–111 (0,82 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні напрямки адаптації систем управління якістю освітніх організацій до нових вимог та змін ISO 9001:2015 - 0,4 друк. арк.*).

13. Станкевич І.В. Бізнес-процеси системи управління якістю освітньої організації: ідентифікація та моделювання // Проблеми економіки: наук. журн. Харків: Харків. нац. екон. ун-т: Інжек, 2017. № 1. С. 258–268 (0,86 друк. арк.).

14. Станкевич І.В. Критерії зовнішнього оцінювання якості освітньої діяльності вищих навчальних закладів: традиційний погляд на визначення // Економіка розвитку: наук. журн. Харків: Харків. нац. екон. ун-т імені Семена Кузнеця. 2015. № 1(73). С. 26–34 (1,28 друк. арк.).

15. Станкевич І.В. Методи кількісного оцінювання якості діяльності освітньої організації // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету: зб. наук. пр. Одеса: Міжнар. гуманітар. ун-т, 2017. Вип. 26. Ч. 1. С. 115–120. (Серія: Економіка і менеджмент) (0,8 друк. арк.).

16. Станкевич І.В. Моніторинг та вимірювання процесів в системі управління якістю освітніх організацій // Економічний форум: наук. журн. Луцьк. нац. тех. ун-ту. 2016. № 1. С. 222–230 (0,66 друк. арк.).

17. Станкевич І.В. Організаційно-економічні напрямки розвитку українських освітніх організацій в контексті вимог Європейського простору вищої освіти // Науковий вісник Полісся. 2016. № 3(7). С. 60–75 (1,11 друк. арк.). *Журнал індексується та реферується міжнародною наукометричною базою даних Web of Science ESCI (Thomson Reuters).*

18. Станкевич І.В. Оцінювання якості вищої освіти та навчально-виробничої діяльності освітніх організацій на основі акредитаційних критеріїв // Бізнес-інформ: міжнар. наук.-екон. журн. 2016. № 6. С. 119–125 (0,87 друк. арк.).

19. Станкевич І.В., Тігарєва В.А. Переваги та недоліки застосування уніфікованої мови UML при моделюванні бізнес-процесів складних організацій // Наука й економіка: наук.-теорет. журн. Хмельницький: Хмельниц. екон. ун-т. – 2014. Вип. 4(36). С. 207–216 (0,76 друк. арк.; *особистий внесок автора: проаналізовано та визначено основні складові мови моделювання Unified Modeling Language (UML) та розроблено діаграми діяльності для бізнес-процесів освітньої організації - 0,3 друк. арк.*).

20. Станкевич І.В. Ранжування ВНЗ: термінологія та визначення базових понять // Проблеми економіки: міжнародний науковий рецензований журнал із відкритим доступом. Харків: Наук.-дослід. центр індустріальних проблем розвитку НАН України. 2013. № 4. С. 140–150 (1,09 друк. арк.).

21. Станкевич І.В. Рейтингова система оцінювання працівників в забезпеченні якості діяльності освітньої організації // Бізнес Інформ: міжнар. наук. екон. журн. 2017. № 9. С. 93–100 (0,62 друк. арк.).

22. Станкевич І.В. Системно-кібернетична освітня модель управління діяльністю освітньої організації на основі функції корисності підвищення рівня якості // Ефективна економіка: електрон. наук. фахове вид. 2017. № 7. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5751> (0,74 друк. арк.).

23. Станкевич І.В. Сутність поняття «якість вищої освіти» у сучасних умовах розвитку // Економічний часопис-XXI: наук. журн. Київ: Ін-т суспільної трансформації, 2015. № 9–10. С. 60–63 (0,74 друк. арк.). *Журнал індексується та реферується міжнародною наукометричною базою даних Scopus.*

24. Станкевич І.В. Управління діяльністю освітніх організацій в сучасних умовах: обґрунтування складових траєкторії розвитку // Сталий розвиток економіки: міжнар. наук.-вироб. журн. 2017. № 2(35). С. 110–121 (1,33 друк. арк.).

25. Станкевич І.В. Управління освітніми організаціями: сутність та функції // Науковий журнал. Економіка: реалії часу. Одеса: Ін-т бізнесу, економіки та інформаційних технологій Одес. нац. політех. ун-ту, 2015. № 1 (17). С. 195–203. URL: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n1.html> (0,95 друк. арк.).

26. Тігарєва В.А., Станкевич І.В. Аналіз існуючих підходів та методів оцінювання бізнес-процесів підприємств та організацій // Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського: наук. журн. 2016. Вип. 3(98), ч. 1. С. 113–122 (1,17 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено переваги та недоліки застосування методів оцінювання бізнес-процесів підприємств та організацій - 0,5 друк. арк.*).

27. Stankevych I.V. Internal and external factors of impact on the quality of higher education // Вісник Хмельницького національного університету. 2016. № 1. С. 286–291 (0,71 друк. арк.).

4. Інші публікації, які додатково відображають наукові результати дисертації:

28. Практичний досвід розроблення та впровадження системи управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою в Одеській національній академії зв'язку ім. О.С. Попова / Воробієнко П.П., Станкевич І.В., Глухова О.І., Суліма Л.О. // Вища школа. 2013. № 6. С. 7–20 (0,62 друк. арк.; *особистий внесок автора: запропоновано алгоритм розробки та схему взаємодії процесів - 0,25 друк. арк.*).

29. Станкевич І.В., Борисевич Є.Г. Комплексний підхід до оцінки рівня конкурентоспроможності випускників освітніх організацій в контексті вимог працедавців // Економіка та держава: міжнар. наук.-практ. журн. 2017. № 3. С. 71–76 (0,85 друк. арк.; *особистий внесок автора: обґрунтовано систему кількісних та якісних показників оцінки рівня конкурентоспроможності випускників освітніх організацій - 0,42 друк. арк.*).

30. Ціомашко Ю.С., Станкевич І.В. Еволюційні передумови формування процесного підходу до управління якістю // Бізнес Інформ: наук. журн. Харків: Харків. нац. екон. ун-т, Інжек, 2013. № 6 (425). С. 372–377 (0,46 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні етапи формування процесного підходу до управління якістю - 0,25 друк. арк.*).

5. Опубліковані праці апробаційного характеру:

31. Бакова І.В., Станкевич І.В. Фактори формування та розвитку конкурентоспроможності закладів освіти: матеріали V міжнар. науково-практ. конф. [«Інформаційні технології та моделювання в економіці» (Черкаси, 15–16 травня 2014 р.)]. Черкаси: Брама-Україна, 2014. С. 19–23 (0,2 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено сучасні тенденції розвитку закладів освіти - 0,1 друк. арк.*).

32. Станкевич І.В., Бакова І.В. Вища освіта України: сучасний стан та перспективи розвитку: матеріали V міжнарод. науч. конф. [«Наука и образование» (г. Хайдусобосло (Венгрия), 3–11 января, 2014 г.)]. Хмельницький: Хмельницьк. нац. ун-т, 2014. С. 100–103 (0,24 друк. арк.; *особистий внесок автора: проаналізовано динаміку змін чисельності студентів освітніх організацій за 1990 – 2012 рр. - 0,12 друк. арк.*).

33. Станкевич І.В., Борисевич Е.Г., Стрельчук Е.Н. Значение рейтинга ВУЗа для украинского рынка труда: матеріали IX міжнарод. науч.-практ. конф. [«Бъдещето въпроси от света на науката» (Република България, гр. София, 17–25 декември, 2013)]: в 5 т. Т. 5. София: «Бял ГРАД-БГ» ООД. С. 36–40 (Икономики) (0,17 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні вимоги ринку праці до майбутніх фахівців - 0,08 друк. арк.*).

34. Станкевич І.В., Гавриленко Т.В. «Якість освіти» в світлі сучасних вимог інформаційного суспільства: матеріали III міжнар. наук.-практ. конф. [«Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства», секція 1 «Інноваційна складова розвитку трансформаційної економіки» (м. Одеса, 17–18 квітня 2014 р.)]: у 3 ч. Ч. 1. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова. 2014. С. 124–127 (0,27 друк. арк.; *особистий внесок автора: проаналізовано визначення поняття «якість освіти» в різних джерелах - 0,12 друк. арк.*).

35. Станкевич І.В., Голбан А.О. Функціонування та розвиток ринку праці молодих фахівців в Україні: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. [«Зростання економічного потенціалу України: теоретико-методичний та науково-практичний аспекти» (м. Київ, 23–24 березня 2012 р.)]: у 2 ч. Ч. 2. Київ: Київ. екон. наук. центр. С. 57–59 (0,19 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено основні чинники, які визначають вимоги випускників закладів вищої освіти та працедавців при працевлаштуванні – 0,1 друк. арк.*).

36. Станкевич І.В., Запорожець Ю.С. Компетентність, як фактор конкурентоспроможності випускників ВНЗ на ринку праці: матеріали міжнар. конф. [«Мультинаукові дослідження як тренд розвитку сучасної науки» (м. Київ, 13 квітня 2013 р.)]: у 2 ч. Ч. 2. Київ: Центр наук. публікацій. С. 31–35 (Економічні науки. Мистецтвознавство) (0,24 друк. арк.; *особистий внесок автора: узагальнено визначення понять «компетенції» та «компетентності» випускників закладів вищої освіти – 0,1 друк. арк.*).

37. Станкевич І.В. Загальні засади забезпечення якості діяльності освітньої організації через мотивацію: матеріали The European Scientific and Practical Congress [“SCIENTIFIC ACHIEVEMENTS 2015” (Vienna (Austria), 20 February 2015)]. Prague, Czech Republic: Scientific and practical edition: Publishing Center of The International Scientific Association “Science & Genesis”. 2015. Vol. 2. P. 10–12 (0,18 друк. арк.).

38. Станкевич І.В. Застосування функції корисності підвищення рівня якості в управлінні діяльністю освітньої організації: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. [«Економічне зростання: стратегія, напрями, пріоритети» (м. Запоріжжя, 22–23 вересня 2017 р.)]. Запоріжжя: Східноукр. ін-т економіки та управління. С. 54–58 (0,18 друк. арк.).

39. Станкевич І.В. Існуючі підходи щодо моніторингу та кількісних методів оцінювання якості вищої освіти та результативності діяльності освітніх організацій: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф. [«Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства» (м. Одеса, 29 березня 2017 р.)]. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2017. С. 90–93 (0,24 друк. арк.).

40. Станкевич І.В. Моніторингові моделі оцінювання якості вищої освіти: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. [«Соціально-економічний розвиток України: загрози та виклики в умовах трансформаційних змін» (29–30 квітня, 2016 р., м. Одеса)]. Одеса: ОНУ ім. І.І. Мечнікова. С. 150–153 (0,19 друк. арк.).

41. Станкевич І.В. Моніторинг факторів впливу на якість вищої освіти та навчально-виробничої діяльності освітніх організацій: materials of International scientific-practical conference [«Economic Development strategy in terms of European integration» (may 27, 2016 (Kaunas, Lithuania))]. Lithuania: Aleksandras Stulginskis University. Business and Rural development management institute. P. 186–189 (0,2 друк. арк.).

42. Станкевич І.В. Нова версія ISO 9001:2015 – нові вимоги та терміни: матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф. [«Економіка та управління в умовах побудови інформаційного суспільства», присвяченої 95-річчю з дня заснування ОНАЗ, 150-річчю МСЕ (27–28 квітня 2015 р.)]; Секція 2: Організаційно-управлінська та маркетингова діяльність в умовах побудови інформаційного суспільства]. Одеса: ОНАЗ. 2015. С. 112–115 (0,21 друк. арк.).

43. Станкевич І.В. Основні вимоги замовників та потенційних споживачів освітніх послуг щодо якості діяльності освітньої організації: материалы XI Miedzynarodowej naukow-praktycznej konferencji [«Strategiczne pytania swiatowej nauki–2015» (Przemyśl, 7–15 lutego 2015 roku)]. Przemyśl: Sp.z.o.o. «Nauka i studia», 2015. Vol. 3: Ekonomiczne nauki. S. 22–25 (0,22 друк. арк.).

44. Станкевич І.В. Основные подходы к выделению бизнес-процессов в образовательных организациях // Conduct of modern science: X International scientific and practical conf., 30.11–07.12.2014, Sheffield, UK. Sheffield, 2014. Vol. 5: Economic science. Science and education. P. 46–50 (0,32 друк. арк.).

45. Станкевич І.В. Оцінювання результативності систем управління якістю вищих навчальних закладів: материалы X Miedzynarodowej naukow-praktycznej konferencji [«Naukowa myśl informacyjnego powieki – 2014» (Przemyśl, 7–15 marca 2014 r.)]. Przemyśl: Sp. Z. O. O. «Nauka i studia». 2014. Vol. 7. Ekonomiczne nauki. S. 31–35 (0,23 друк. арк.).

46. Станкевич І.В., Палілова Т.В. Проблеми управління якістю підготовки фахівців у вищих навчальних закладах України: materiály VII mezinárodní vědecko – praktická konference [«Dny vědy – 2011», (Praha, 27 března – 5 dubna 2011 roku)]. Praha: Education and Science. – Díl 5. S. 14–17. (Ekonomicke vědy) (0,21 друк. арк.; *особистий внесок автора: визначено фактори, що загострюють проблеми підготовки здобувачів вищої освіти в Україні - 0,1 друк. арк.*).

47. Станкевич І.В. Принципы управления учебно-производственной деятельностью образовательных организаций: материалы междунар. науч.-практ. конф. [«Perspective directions of scientific researches» (United Kingdom,

September 30, 2016)]. United Kingdom: Agenda Publishing House, Coventry. P. 143–146 (0,25 друк. арк.).

48. Станкевич І.В. Рейтинг вищого навчального закладу як інструмент оцінки його якості та результативності діяльності: матеріали XIX міжнар. наук.-метод. конф. [«Управління якістю підготовки фахівців», секція 1 «Актуальні проблеми освіти та шляхи їх вирішення» (м. Одеса, 17–18 квітня 2014 р.)]: у 2 ч. Ч. 1. Одеса: Одес. держ. академія будівництва, 2014. С. 102–103 (0,12 друк. арк.).

49. Станкевич І.В. Рейтингові системи – незалежний погляд на діяльність вищих навчальних закладів: матеріали II міжнар. наук.-практ. конф. [«Проблеми сучасної економіки». Ч. 1; секція «Економіка освіти» (м. Донецьк, 27–28 вересня 2013 р.)] / Східноукр. ін-т економіки. Донецьк: ГО «СІЕУ». 2013. С. 80–84 (0,21 друк. арк.).

50. Станкевич І.В. Роль концепцій TQM та соціально-етичного маркетингу в управлінні навчально-виробничою діяльністю освітньої організації: матеріали IX міжнар. наук.-практ. конф. [«Развитие науки в XXI веке» (24 липня 2015 року, м. Харків)]. Харків: Наук.-дослід. центр «Знання». 2015. С. 78–83 (0,3 друк. арк.).

51. Станкевич І.В. Система внутрішнього забезпечення якості освітньої організації: критерії та вимоги чинного законодавства про вищу освіту: матеріали Ювілейної XX міжнар. наук.-метод. конф. [«Управління якістю підготовки фахівців», присвяченої 85-річчю ОДАБА (23–24 квітня 2015 р.)]; Секція 2: Імплементация законодавства про вищу освіту: у 2 ч. Ч. 1. Одеса: Одес. держ. академія будівництва, 2015. С. 193–194 (0,11 друк. арк.).

52. Станкевич І.В. Система забезпечення якості вищої освіти України: загальні засади реформування: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. [«Інноваційна стратегія і тактика фінансово-економічного розвитку суб'єктів національного господарства» (19–20 грудня 2014 р., м. Чернівці)] / Буковин. держ. фінанс.-екон. ун-т: у 3 ч. Ч. 2. Чернівці: ВД «Гельветика». 2014. С. 74–77 (0,14 друк. арк.).

53. Станкевич І.В. Цілеполягання в управлінні освітніми організаціями: матеріали VII міжнар. наук.-практ. конф. [«Актуальні питання економічних наук», (12–13 червня 2015 р.)]. Запоріжжя: Східноукр. ін-т економіки та управління. 2015. С. 68–70 (0,19 друк. арк.).

54. Станкевич І.В., Ціомашко Ю.С. Категорія «якість» у світлі сучасного розвитку менеджменту якості: матеріали 67-ї наук.-практ. конф. [«НПК професорсько-викладацького складу, науковців, аспірантів та студентів ОНАЗ», (Одеса, 5–7 грудня 2012 р.)]: у 2 ч. Ч. 2. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2012. С. 95–98 (0,25 друк. арк.; *особистий внесок автора: проаналізовано та узагальнено підходи до визначення категорії «якість» - 0,12 друк. арк.*).

55. Станкевич І.В. «Якість вищої освіти» в контексті вимог сучасності: матеріали міжнар. науково-практ. конф. [«Економіка, наука, освіта: інтеграція та синергія» (Братислава, Словачія 18–21 січня 2016 р.)] : у 3 т. 2016. Т. 2. С. 58 (0,1 друк. арк.).

АНОТАЦІЯ

Станкевич І.В. Управління діяльністю освітньої організації на засадах багатовимірного оцінювання якості. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна Міністерства освіти і науки України, Дніпро, 2018.

У дисертації сформовано теоретико-методологічні підходи та обґрунтовано концептуальну схему забезпечення ефективності управління освітньої організації на основі системно-кібернетичної моделі та багатовимірному оцінюванні якості її діяльності у напрямку досягнення комплексних цілей у сфері вищої освіти.

Наведено аналіз стану управління діяльністю освітньої організації в ринкових умовах господарювання, відповідно до якого виявлено системні проблеми, для усунення яких визначено тенденції розвитку освітніх організацій країни в умовах глобалізації та інтернаціоналізації, зокрема у сфері якості, за рахунок розвитку методичного інструментарію кількісної оцінки факторів SWOT-аналізу. Запропоновано визначати якість вищої освіти та якість діяльності освітньої організації з позиції економіки та управління як відповідність результатів вищої освіти вимогам замовників та інших зацікавлених сторін.

Удосконалено методичний підхід до формування та реалізації системи управління якістю освітньої організації та розвинено теоретичні положення вимірювання та оцінювання результативності процесів в системі управління якістю.

Удосконалено науково-методичні підходи до моніторингу зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на якість діяльності освітньої організації, узагальнено систему типологізації рейтингових моделей оцінювання якості діяльності освітньої організації. Розроблено науково-методичний підхід до формування системно-кібернетичної моделі управління діяльністю освітньої організації, яка базується на багатовимірному кількісному методі Парето. Розроблено концептуальні положення імплементації системно-кібернетичної моделі управління діяльністю освітньої організації на основі функції корисності підвищення рівня якості, з урахуванням розвитку методичного підходу до оцінювання якості діяльності науково-педагогічних працівників освітньої організації.

Ключові слова: управління діяльністю освітньої організації, цілі управління діяльністю освітньої організації, якість вищої освіти, якість діяльності освітньої організації, системно-кібернетична модель управління діяльністю освітньої організації, багатовимірні кількісна оцінка якості, метод Парето, функція корисності.

АННОТАЦИЯ

Станкевич И.В. Управление деятельностью образовательной организации на основе многомерного оценки качества. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта имени академика В. Лазаряна Министерства образования и науки Украины, Днепр, 2018.

В диссертации сформированы теоретико-методологические подходы и обоснованно концептуальную схему обеспечения эффективности управления образовательной организации на основе системно-кибернетической модели и многомерной оценки качества ее деятельности по направлению к достижению комплексных целей в сфере высшего образования.

Дан анализ состояния управления деятельностью образовательной организации в рыночных условиях хозяйствования и выявлено системные проблемы, для устранения которых определены тенденции развития образовательных организаций страны в условиях глобализации и интернационализации, в частности в области качества, за счет развития методического инструментария количественной оценки факторов SWOT-анализа. Предложено определять качество высшего образования и качество деятельности образовательной организации с позиции экономики и управления как соответствие результатов высшего образования требованиям потребителей и других заинтересованных сторон.

Усовершенствован методический подход к формированию и реализации системы управления качеством образовательной организации и развиты теоретические положения измерения и оценки результативности процессов в системе управления качеством.

Усовершенствованы научно-методические подходы к мониторингу внешних и внутренних факторов влияния на качество деятельности образовательной организации, обобщена система типологизации рейтинговых моделей оценки качества деятельности образовательной организации. Разработан научно-методический подход к формированию системно-кибернетической модели управления деятельностью образовательной организации, которая базируется на многомерном количественном методе Парето. Разработаны концептуальные положения имплементации системно-кибернетической модели управления деятельностью образовательной организации на основе функции полезности повышения уровня качества с учетом развития методического подхода к оценке качества деятельности научно-педагогических работников образовательной организации.

Ключевые слова: управление деятельностью образовательной организации, цели управления деятельностью образовательной организации, качество высшего образования, качество деятельности образовательной организации, системно-кибернетическая модель управления деятельностью образовательной организации, многомерная количественная оценка качества, метод Парето, функция полезности.

ANNOTATION

Stankevych I.V. Management of the activity of the educational organization based on multidimensional quality assessment. – The manuscript.

Thesis for a doctoral degree in economics in specialty 08.00.04 – economics and management of enterprises (by types of economic activity). – Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after Academician V. Lazaryan Ministry of Education and Science of Ukraine, Dnipro, 2018.

The theoretical and methodological approaches to management of the educational organization based on the concept of TQM and the concept of social and ethic marketing were formed in the thesis. Their implementation involves a number of the principles and functions providing achievement of goals in operations management of the educational organization and fully reflects specifics of management in the sphere of the higher education. The conceptual scheme for operations management ensuring of the educational organization was proved on the basis of the system and cybernetic model as well as a multidimensional assessment of quality in order to achieve the complex purposes in the sphere of the higher education.

The analysis of a condition of operations management of the domestic educational organizations in market conditions of managing was carried out. According to it system problems were revealed in order to eliminate tendencies of the educational organizations development in the country and in the conditions of globalization and internationalization. As well as in the field of quality they were defined due to development of methodical tools for quantitative assessment of SWOT-analysis factors. It is offered to define quality of the higher education and quality of the educational organization activity from the economy and management perspectives as a compliance of results of the higher education for requirements of consumers and other interested parties.

The methodical approach to formation and realization of quality management system of the educational organization based on requirements of the national DSTU ISO 9001:2015 standard "Quality management systems. Requirements" was improved. As well as it was based on the productive approach to identification of processes of the quality management system, the life cycle of educational service of "Quality loop", the standardized list of business processes of IBC and modeling (virtualization) of processes of the system using the unified UML language. The theoretical foundations of measurement and assessment of effectiveness of processes in the quality management system were developed and based on the definition of deviations according to the results of assessment from standards (quality standards), due to the developed system of criteria and indicators.

Scientific and methodical approaches to monitoring of external and internal factors of influence on quality of the educational organization were improved and divided into factors according to functional features: organizational and economic, social and economic, human, administrative and managerial, technological, political and legal (at the external level) and social and psychological (at the internal level). It will determine the importance of the influence of factors based on a method of aprioristic ranging and improvement of management quality of the educational

organization in the conditions of the changing market environment. The classification system of rating models for quality assessment of the educational organization was improved according to proved elements and criteria and it forms a multilevel structure which is characterized by indistinct sets of results in the educational organization.

The scientific and methodical approach to formation of system and cybernetic model of operations management of the educational organization was developed and based on the multidimensional quantitative method of Pareto. A basis of Pareto method is the developed system of the quantitative qualimetric indices. These indices were based on own characteristics of quality of the educational organization. This system was presented by groups of the criteria (productivity, usefulness, openness, internationalization and mobility) providing multidimensionality of assessment of the results of the educational organization and their compliance to requirements of all interested parties. Conceptual foundations of the system and cybernetic model implementation of operations management in the educational organization were developed on the basis of the function of usefulness in order to increase the level of quality. Their introduction will provide timeliness of adoption of productive administrative solutions of meeting requirements in a social product for consumers and other interested parties which are based on maximizing usefulness of integrated function. The methodical approach to assessment of quality of scientific and pedagogical employees in the educational organization was developed and based on methods of direct, indirect and negative stimulation. Due to rating points of assessment of the useful effects of workers in order to create a social product, types of activities were grouped into: competence-based, internationalization, printing, innovative and image activities.

Key words: management of the activity of the educational organization, management objectives of the educational organization, the quality of higher education, quality of activity of the educational organization, system-cybernetic model of management of educational organization, multidimensional quantitative quality assessment, Pareto's method, utility function.

СТАНКЕВИЧ ІРИНА ВОЛОДИМИРІВНА

**УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ОСВІТНЬОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
НА ЗАСАДАХ БАГАТОВИМІРНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами
(за видами економічної діяльності)

Автореферат

дисертації на здобуття наукового ступеня
доктора економічних наук

Надруковано згідно з оригінал-макетом автора

Підписано до друку 27.03.2018 р. Формат 60х84 1/16.
Друк різнограф. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman
Умовн. др. арк. 1,9. Наклад 100 прим.
Зам. № 6202.

Віддруковано в редакційно-видавничому центрі ОНАЗ ім. О.С. Попова
65029, Одеса, вул. Ковалевського, 5,
тел. (048)-705-04-94