

Львівський державний університет внутрішніх справ
Міністерство внутрішніх справ України
Львівський державний університет внутрішніх справ
Міністерство внутрішніх справ України

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

КУХАРСЬКА ЛІЛІЯ ВАСИЛІВНА

УДК: 658:378.1:351.863

ДИСЕРТАЦІЯ

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ
В СИСТЕМІ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ
ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ**

073 – Менеджмент
07 – Управління та адміністрування

Подається на здобуття ступеня
доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ Л. В. Кухарська
(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник
Живко Зінаїда Богданівна,
доктор економічних наук, професор

Львів – 2020

АНОТАЦІЯ

Кухарська Л. В. Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 – «Менеджмент». – Львівський державний університет внутрішніх справ МВС України, Львів, 2020.

Дисертація присвячена вирішенню наукового завдання, що полягає в обґрунтуванні теоретичних положень, розробленні методичних підходів і науково-практичних рекомендацій щодо здійснення ефективного управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України.

У першому розділі обґрунтовано теоретико-методичні засади управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти, зокрема на основі глибокого вивчення поглядів науковців і практиків запропоновано авторський підхід до конкретизації змісту таких понять, як «освітня послуга», «якість освітніх послуг» та «управління якістю освітніх послуг». Запропоновані дефініції послугували основою для формування теоретичного базису наукових досліджень.

Охарактеризовано існуючі підходи до оцінювання якості освітніх послуг, встановлено переваги та недоліки застосування різних методик оцінювання, наведено критерії та показники, що застосовуються в цьому процесі. Запропоновано систему критеріїв і показників оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням стану економічної безпеки закладу вищої освіти. Критерії запропонованої методики мають усереднений характер між вітчизняними та міжнародними методиками оцінювання якості зазначених послуг. Запропонована методика розрахунку інтегрального рівня якості освітніх послуг закладів вищої освіти з урахуванням рівня їх економічної безпеки за набором складових дасть змогу чітко й послідовно оцінювати зміни якості таких послуг та рівня економічної безпеки закладів вищої освіти

України і вчиняти на цих засадах управлінські дії, спрямовані на вирівнювання диспропорцій у розвитку цих освітніх закладів.

Обґрунтовано застосування комплексного науково-практичного підходу до побудови системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, який забезпечує ефект синергії та враховує переваги традиційних підходів.

Розглянуто і уточнено механізм адаптації основних параметрів якості освітніх послуг закладу вищої освіти до міжнародних стандартів. Зазначено, що система управління якістю освітніх послуг має брати за основу українські реалії та здобутки вітчизняної системи освіти, відповідати європейським Стандартам і Директивам щодо забезпечення якості в сфері освіти, враховувати американський стандарт забезпечення якості. Наголошено, що ключовими заходами системи забезпечення належної якості освітніх послуг та економічної безпеки закладів вищої освіти є акредитація, ліцензування і моніторинг.

У другому розділі проведено оцінювання якості послуг закладів вищої освіти в системі їх економічної безпеки. Зокрема, досліджено стан ринку освітніх послуг в Україні. Встановлено, що за оцінками Світового економічного форуму за індексом Глобальної конкурентоздатності Україна випереджає ряд країн за рівнем охоплення населення вищою освітою, проте якість цієї освіти має бути покращеною. Стан ринку освітніх послуг має ряд недоліків, які можуть нести загрозу національній безпеці України, тому запропоновано напрями для його оптимізації.

Обґрунтовано застосування методики «point-by-point» М. К. Беннета для визначення інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з виокремленням в його структурі складових, які відображають рівень економічної безпеки; вибір відповідних критеріїв і показників, їх ваг, послідовність етапів розрахунку, що дає можливість ідентифікувати недоліки у діяльності закладу вищої освіти та визначати напрями подальшої роботи щодо розробки та прийняття необхідних управлінських рішень для

підвищення якості освітніх послуг й попередження загроз економічній безпеці.

Інтегральний рівень якості дасть узагальнену характеристику якості освітніх послуг закладу вищої освіти з урахуванням його економічної безпеки. Він придатний для аналізу цих послуг та застосування необхідних управлінських заходів щодо їх врегулювання, а також для порівняльних оцінок, стабілізації і визначення місця закладу на ринку освітніх послуг. Для прийняття необхідних управлінських рішень встановлено шкалу оцінювання якості освітніх послуг закладу вищої освіти з урахуванням рівня його економічної безпеки. Рекомендовано закладам вищої освіти використовувати розроблену методику оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням рівня економічної безпеки закладу освіти, яка побудована на засадах тяжіння до підвищення результативності діяльності та забезпечення економічної безпеки методами управлінського впливу.

У результаті застосування розробленої методики оцінювання якості освітніх послуг закладів вищої освіти встановлено, що відібрані для дослідження заклади вищої освіти займають верхні позиції усіх рейтингів з 281 закладу вищої освіти України. Встановлено, що рівень аналізованих закладів вищої освіти підтверджується і якістю освітніх послуг, які вони надають.

Способом виявлення та подальшого регулювання інтегрального рівня якості освітніх послуг закладів вищої освіти є розрахунок та аналіз його складових, які і відображають напрями подальшої роботи щодо підвищення якості надаваних освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки освітнього закладу.

Також у другому розділі запропоновано модель системи управління якістю освітніх послуг, яка передбачає взаємозв'язки структурних елементів системи та основних процесів управління якістю, таких як: відповідальність суб'єктів управління, процеси життєвого циклу, управління ресурсами, оцінювання та аналіз, вдосконалення об'єкту управління.

За результатами проведеного експертного опитування та SWOT-аналізу визначено основні внутрішні та зовнішні загрози економічній безпеці закладів вищої освіти, оцінено рівень їх значущості й запропоновано комплекс управлінських заходів щодо їх попередження та нейтралізації.

У третьому розділі проаналізовано теоретичні засади концептуальної моделі управління якістю освітніх послуг у системі економічної безпеки закладу вищої освіти, запропоновано науково-практичний підхід до розроблення стратегії забезпечення якості цих послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти, а також обґрунтовано науково-практичний підхід до застосування інноваційних методів управління якістю послуг закладу вищої освіти.

На основі узагальнення теоретичних положень і методичних підходів до управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти удосконалено концептуальну модель, яка дозволяє розуміти під «системою управління якістю освітніх послуг» функціональну складову системи управління організацією, яка є сукупністю взаємопов'язаних елементів, що передбачає формування політики, встановлення цілей і процесів для досягнення належної якості надаваних освітніх послуг і забезпечення на цій основі економічної безпеки закладу вищої освіти шляхом планування, забезпечення, контролю та покращення якості таких послуг.

Зазначено, що ефективна система управління, в тому числі система управління якістю освітніх послуг, повинна містити концептуальні складові, а саме: мету, завдання і принципи їх досягнення, ключові елементи системи – об'єкти, суб'єкти та механізм управління; виділяти функції, методи та інструменти управління, критерії оцінювання якості освітніх послуг.

Встановлено, що система управління якістю освітніх послуг має підпорядковуватись вимогам системи управління закладом вищої освіти та системи його економічної безпеки. У той же час оцінювання якості освітніх послуг має здійснюватись з урахуванням вимог забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти. Зв'язок якості освітніх послуг та рівня

економічної безпеки закладів вищої освіти є взаємообумовленим при підвищенні якості освітніх послуг, які надає заклад вищої освіти, зростає ефективність його роботи, прибутки та відповідно рівень економічної безпеки. Водночас при зміцненні економічної безпеки закладів вищої освіти налагоджується їх стабільна робота та зростають можливості щодо вдосконалення якості освітніх послуг та системи управління нею.

Розроблено та обґрунтовано теоретико-методичні основи формування стратегії підвищення якості освітніх послуг і зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти. Запропоновано для виявлення причин відхилень рівня якості освітніх послуг застосовувати GAP-метод, що допоможе визначити, які саме складові якості освітніх послуг чинять найбільш ваговий вплив на її рівень та рівень економічної безпеки закладів освіти. Встановлено, що стратегія забезпечення якості освітніх послуг закладів вищої освіти має забезпечувати усунення розривів між наявними та перспективними показниками якості та її складових. Перевірку пропонованих заходів здійснено за допомогою теорії ігор. Ця методика дає змогу вчасно виявляти ймовірні загрози зниження якості освітніх послуг і підриву економічної безпеки закладів вищої освіти та розробляти необхідні заходи з їх нейтралізації.

Встановлено, що вирішенню назрілих проблем в освітній сфері можуть сприяти інноваційні вдосконалення освітнього процесу: підвищення професіоналізму науково-педагогічних працівників та запрошення до викладання професорів міжнародного рівня; активізація наукової діяльності і викладачів, і студентів; формування у здобувачів освіти навиків самовдосконалення впродовж всього життя; інтеграції освітньої та виробничої сфери; приведення у повну відповідність спектра освітніх послуг із потребами економіки. Оновлення потребує і механізм управління освітнім процесом: зміст, форми, методи та технології управління. Це можуть бути оновлені управлінські функції, державно-громадські форми управління, економічні методи управління, ранжування закладів вищої освіти тощо.

Відбір управлінських інновацій здійснюється за критеріями актуальності, раціональності та корисності. Основними напрямками здійснення інновацій в управлінській діяльності закладів вищої освіти є: поєднання концептуального та цільового підходу до управління, компетентнісний підхід до формування змісту сучасної освіти, налагодження горизонтальних взаємозв'язків, швидкість прийняття управлінських рішень у відповідності до змін внутрішнього та зовнішнього середовища, врахування психологічного фактору у процесі управління, забезпечення наявності необхідної достовірної інформації на основі комп'ютеризації, адаптація інновацій в управлінні в інших галузях економіки до потреб освітньої сфери.

Рекомендовано закладам вищої освіти ширше застосовувати існуючі інструменти управління, які відзначаються специфічними характеристиками щодо управління якістю освітніх послуг і які сприятимуть оптимізації освітньої діяльності та зміцненню економічної безпеки закладу освіти.

Ключові слова: якість освітніх послуг, заклад вищої освіти, управління якістю освітніх послуг, економічна безпека освітнього закладу, механізм управління якістю, інновації, стратегія.

ANNOTATION

Kukharska L. V. Quality management of services in the economic security system of higher education institutions of Ukraine. – Qualification scientific work with the manuscript copyrighting.

Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in specialty 073 – «Management». – Lviv State University of Internal Affairs of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, Lviv, 2020.

The dissertation is devoted to the solution of the scientific problem, which consists in substantiation of theoretical provisions, development of methodical approaches and scientific and practical recommendations for the implementation of effective quality management of services in the economic security system of higher education institutions of Ukraine.

The first section substantiates the theoretical and methodological basis of quality management services in the system of economic security of higher education institutions, in particular, based on a deep study of the views of scientists and practitioners proposed an author's approach to the specification of the content of such concepts as «educational service», «quality of educational services» and «quality management of educational services. The proposed definitions have served as a basis for formation of the theoretical basis of scientific research.

The existing approaches to the evaluation of the quality of educational services are described, the advantages and disadvantages of using different methods of evaluation are established, and the criteria and indicators used in this process are given. The system of criteria and indicators of evaluation of quality of educational services taking into account the level of economic security of higher education institution is offered. Criteria of the proposed methodology are averaged between domestic and international methods of quality assessment of these services. The proposed methodology for calculating the integral quality level of educational services of higher education institutions, taking into account the level of their economic security on a set of components will clearly and consistently assess changes in the quality of educational services and the level of economic

security of higher education institutions of Ukraine and make on these principles of management actions aimed at equalizing imbalances in the development of education institutions.

The application of a complex scientific and practical approach to building a system of quality management of educational services of higher education institutions, which provides the effect of synergy and takes into account the advantages of traditional approaches, is justified.

The mechanism of adaptation of the main parameters of quality of educational services of higher education institutions to international standards was considered and clarified. It is marked, that the control system of quality of educational services should take as a basis the Ukrainian realities and achievements of domestic system of education, correspond to the European standards and directives on maintenance of quality in education, to consider the American standard of quality assurance. It was noted that the key activities of the system for ensuring the quality of education services and economic security of higher education institutions are accreditation, licensing and monitoring.

The second section assesses the quality of services of higher education institutions in the system of their economic security. In particular, the level of educational services market in Ukraine was studied. It was found that according to the World Economic Forum's Global Competitiveness Index, Ukraine is ahead of a number of countries in terms of coverage of higher education, but the quality of this education should be improved. The state of the marker of educational services has a number of shortcomings that may pose a threat to the national security of Ukraine, so proposed areas for its optimization.

Application of M. K. Bennett's «point-by-point» method for determination of an integral level of quality of educational services of higher education institution with allocation of components in its structure which reflect a level of economic security; a choice of corresponding criteria and indicators, their weights, sequence of stages of calculation that gives the chance to identify lacks in activity of higher education institution and to define directions of the further work on working out

and acceptance of necessary administrative decisions for a higher education institution.

The integrated level of quality will give a generalized characteristic of the quality of educational services of higher education institutions, taking into account economic security. It is suitable for the analysis of these services and the application of necessary management measures for their settlement, as well as for comparative assessment, stabilization and improvement of the place of an institution on the market of educational services. For making necessary managerial decisions the scale of assessment of quality of educational services of higher education institution with the account of the level of economic security is established. It is recommended to higher education institutions to use the developed method of an estimation of quality of educational services taking into account a level of economic safety of educational institution which is constructed on the basis of attraction to increase of efficiency of activity and maintenance of economic security by methods of administrative influence.

As a result of the application of the developed method of quality assessment of educational services of higher education institutions, it was found that the higher education institutions selected for the research occupy the top positions in all ratings from 281 higher education institutions of Ukraine.

It is established that the level of higher education institutions under consideration is also confirmed by the quality of educational services they provide.

Also in the second section the model of the system of quality management of educational services is offered, which provides interrelation of structural elements of the system and basic processes of quality management, such as: responsibility of subjects of management, processes of life cycle, management of resources, an estimation and analysis, improvement of object of management.

According to the results of the conducted expert survey and SWOT Analysis, the main internal and external threats to the economic security of higher education institutions have been identified, the level of their significance has been assessed

and a set of management measures for their prevention and neutralization has been proposed.

The third section analyzes the theoretical foundations of the conceptual model of quality management of educational services in the system of economic security of higher education institutions, proposed a scientific and practical approach to developing a strategy to ensure the quality of these services and economic security of the educational institution, as well as a reasonable scientific and practical approach to the use of innovative methods of quality management of services of higher education institutions.

On the basis of generalization of theoretical positions and methodical approaches to quality management of educational services of higher education institution the conceptual model which allows to understand under «a control system of quality of educational services» a functional component of a control system of the organization which is set of the interconnected elements, provides formation of a policy, an establishment of the purposes and processes for achievement of appropriate quality of provided educational services and maintenance is improved.

It is noted that the effective management system, including the system of quality management of educational services, should contain conceptual components, namely: goals, objectives and principles of their achievement; key elements of the system – objects, subjects and mechanism of management; allocate functions, methods and tools of management, criteria for evaluation of quality of educational services.

It is established, that the system of quality management of educational services should comply with the requirements of the system of management of an educational institution and the system of economic security. At the same time, the evaluation of quality of educational services should be carried out taking into account the requirements of economic security of the higher education institution. The connection between the quality of educational services and the level of economic security of higher education institutions is mutually dependent on

improving the quality of educational services provided by the institution of higher education, the efficiency of its work, profit and accordingly to the level of economic security. At the same time at strengthening of economic security of higher education institutions their stable work is established and possibilities of improvement of quality of educational services and system of its management grow.

Theoretical and methodical bases of formation of strategy of improvement of quality of educational services and strengthening of economic security of higher education institutions are developed and proved. It is offered to apply the GAP Analysis for revealing the reasons of deviations of the level of quality of educational services, which will help to determine which components of quality of educational services have the most powerful influence on its level and level of economic security of educational institutions. It has been determined that a strategy for ensuring the quality of educational services of higher education institutions should ensure that the gaps between existing and future indicators of quality and its components are closed. Verification of the proposed activities was carried out with the help of game theory. This method allows to reveal in due time possible threats of decrease in quality of educational services and undermining of economic security of higher education institutions and to develop necessary measures on their neutralization.

It is established that the solution of the pressing problems in the educational sphere can be promoted by innovative improvements of the educational process: increase of professionalism of scientific-pedagogical workers and invitation to the teaching of professors of international level; activation of scientific activity of both teachers and students; formation of self-improvement skills throughout the life of the applicant for education; integration of the educational and industrial sphere; bringing the range of educational services into full conformity with the requirements of the international standards. Updates are also required by the educational process management mechanism: content, forms, methods and technologies of management. It can be updated management functions, state and

public forms of management, economic methods of management, ranking of higher education institutions, etc.

Selection of management innovations is carried out according to the criteria of relevance, rationality and utility. The main directions of innovations in management activities of higher education institutions are: combination of conceptual and target approach to management, competent approach to forming the content of modern education, establishment of horizontal interconnections, speed of management decision-making in accordance with changes in the internal and external environment, taking into account the psychological factor in the process of management, ensuring the availability of necessary reliable information based on computerization, adaptation of innovations.

It is recommended to institutions of higher education to apply more widely the existing management tools, which have specific characteristics of quality management of educational services and contribute to the optimization of educational activities and strengthening the economic security of the institution.

Key words: quality of educational services, higher education institution, quality management of educational services, economic security, quality management mechanism, innovations, strategy.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Монографії

1. Kukharska L., Zhyvko Z., Podra O. Methodological aspects of economic security management of the enterprise. *Security of the XXI Century: Globalization Challenges: Monograph*. In edition Doctor of Sciences (Economics), Professor I. Markina. Nemoros s.r.o. Prague Czech Republic, 2019. С. 248–255 (0,47 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *сформовано концептуальні основи управління потенціалом розвитку держави, які є основою для установ та організацій* (0,16 др. арк.)).

2. Kucharska L., Zhyvko Z., Ruda O. Information security and economic crime: problems and solutions. *Security management of the XXI century: national and geopolitical aspects. Issue 2: collective monograph / in edition I. Markina*. Prague. Nemoros s.r.o. Czech Republic. 2020. Р. 362–368. (0,41 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розкрито механізм взаємозв'язку національної безпеки та рівня розвитку освітньої сфери, виділено функціональні складові економічної безпеки закладів вищої освіти, акцентуючи особливу увагу на інформаційній складовій* (0,14 др. арк.)).

Праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

3. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Зінчук Ю. Я. Стратегія формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу підприємства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна / головний редактор Р. І. Благута*. Львів : ЛьвДУВС, 2018. Вип. 2. С. 145–155. (0,65 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розроблено стратегію формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу* (0,36 др. арк.)).

4. Кухарська Л. В. Вплив європейської політики сусідства на діяльність закладів вищої освіти. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 4 (214). С. 82–93 (0,71 др. арк.).

5. Кухарська Л., Живко З. Освіта в системі національної безпеки країни. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2019. № 2 (54). С. 205–211. URL: <http://snku.krok.edu.ua/index.php/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/view/195> (0,42 др. арк.) (особистий внесок здобувача: вивчено місце освітньої безпеки в системі національної безпеки України (0,35 др. арк.)).

6. Кухарська Л. В., Живко М. О., Живко З. Б., Стадник М. Є. Узагальнення класифікацій та аналіз освітніх інновацій. *Актуальні Проблеми Економіки*. 2019. № 9 (219). С. 24–30. (0,41 др. арк.) (особистий внесок здобувача: проведено аналіз освітніх інновацій та доповнено існуючі класифікації (0,21 др. арк.)).

7. Кухарська Л. В. Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти». *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2020. № 3 (114). Ч. 1. С. 46–54. URL: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9> (0,53 др. арк.).

Статті в іноземних виданнях,

які входять до міжнародних наукометричних баз

8. Liliia Kukharska, Olha Podra, Nataliia Litvin, Zinaida Zhyvko, Marta Kopytko. Innovative development and human Capital as determinants of knowledge Economy. *Business: Theory and Practice*. 2020. № 21(1). Pp. 252–260. Scopus (0,53 др. арк.) (особистий внесок здобувача: проаналізовано вплив відтоку студентів на економіку України, в т.ч. в організації (0,23 др. арк.)).

9. Liliia Kucharska, Zinaida Zhyvko, Taras Rudyi, Volodymyr Senyk. Legal basis of ensuring cyber security of Ukraine : problems and ways of eliminating. *Economics, Finance and Management Review*. Issue 2. Tallinn, Estionia, 2020. Pp. 82–91. URL: 10.36690/2674-5208-2020-2 (0,59 др. арк.) (особистий внесок здобувача: визначено основні шляхи захисту інформації та особливості інформаційно-аналітичного забезпечення процесу управління (0,29 др. арк.)).

10. Кухарська Л. В. Оцінка впливу якості освітніх послуг на економічну та національну безпеку країни. *Modern Science – Moderní věda*. Praha. Česká Republika. Nemoros. 2020. № 4. Р. 10–16 (0,40 др. арк.).

Праці, які засвідчують апробацію матеріалів дослідження

11. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Стадник М. Є. Інформаційна безпека як засіб формування психологічного здоров'я суспільства. «*Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society*» : Thesis of the 5th International Scientific Seminar ; by M. M. Iermoshenko, I. Y. Shtuler, Z. B. Zhyvko (Kyiv–Vienna, December, 16–19, 2017). Kyiv–Vienna: International Academy of Information Science, 2018. р. 43-47. (0,29 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *обґрунтовано вплив інформації на потреби суспільства в освітній сфері та виокремлено типові завдання, які вирішуються за допомогою інформаційної зброї* (0,12 др.арк.)).

12. Кухарська Л. В., Сліпа О. З., Блага Н. В. Особливості формування кадрової безпеки підприємства. *Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком* : матеріали І Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, присвяченої 95-річчю Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова (м. Харків, 5 березня 2018 р.). Харків, 2018. С. 126–129 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *згруповано класифікацію загроз організації* (0,12 др. арк.)).

13. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Забезпечення основних аспектів безпеки праці персоналу. Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Львів, 30 березня 2018 р.). Львів : ТзОВ «Ліга-Прес», 2018. С. 43–45. (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *зроблено акцент на лояльності персоналу і потребі приділяти особливу увагу профілактиці правопорушень з боку персоналу* (0,06 др. арк.)).

14. Кухарська Л. В., Мартин О. М., Левків Г. Я., Шегинський І. І. Особливості структури мотивації праці в діяльності фірми. «*Formation of*

Knowledge Economy as the Basis for Information Society» : Thesis of the 6th International Scientific Seminar / by M. M. Iermoshenko, A.Y. Kucheroва, I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, Z. B. Zhyvko (Kyiv-Amsterdam-Paris, April 29 – May 8, 2018). Kyiv–Amsterdam–Paris: International Academy of Information Science, 2018. P. 62–65. (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: удосконалено схему мотивування через потреби (0,10 др. арк.)).

15. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мігус І. П., Мартин О. М. Інформаційне забезпечення діяльності підприємства. *II International Scientific Symposium «Modeling perspective of socio-economic and cultural-humanitarian systems in terms of transformation the information society» [Collected Works] ; by M. M. Yermoshenko, I. Y. Shtuler, Z. B. Zhyvko etc. (Athens-Kyiv, August 10–21, 2018). Athens-Kyiv: International Academy of Information Science, 2018. P. 24–27 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: розроблено схему інформаційного забезпечення системи економічної безпеки організації (0,11 др. арк.)).*

16. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Баран Н. В., Вольних А. І. Компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладі вищої освіти. *Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society : Thesis of the 7th International Scientific Seminar / by I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, A. A. Oleshko, Z. B. Zhyvko etc. (Kyiv–Venice–Verona, December 15–18, 2018). Kyiv–Venice–Verona : IAIS-NAM, 2018. P. 55–58 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: сформовано основні компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладах вищої освіти (0,12 др. арк.)).*

17. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Надання освітніх послуг закладами вищої освіти в умовах глобалізаційних викликів. *Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці : матеріали III-ої Міжнародної наукової Інтернет-конференції (Київ–Баку, 15–17 лютого 2019 року). Київ : НАУ, 2019. С. 58–60 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: згруповано основні завдання, що ставляться перед закладами вищої освіти (0,09 др. арк.)).*

18. Кухарська Л. В., Лабарткава В. В., Онисько Ю. Р. Визначення сутності безпеки підприємницької діяльності. *Сучасний менеджмент : витоки, реалії та перспективи розвитку* : тези доп. V Всеукр. студ. наук.-практ. конф., присвяченої 68-й річниці від дня народження д.е.н., проф. П. С. Березівського. (м. Львів, 5 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. С. 38–40 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *сформовано визначення поняття економічна безпека підприємства, вказано як формувати систему економічної безпеки у підприємницькій структурі і як вона повинна діяти* (0,11 др. арк.)).

19. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Живко М. О. Міграція в Україні крізь призму міжнародної та національної безпеки. *Міжнародна та національна безпека : теоретичні і прикладні аспекти* : матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2019 р.). Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2019. С. 156–157 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *визначено шляхи усунення загрози відтоку інтелектуального потенціалу за кордон* (0,08 др. арк.)).

20. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Соціально-економічна безпека держави, підприємства, особи. *Актуальні проблеми сучасного бізнесу: обліково-фінансовий та управлінський аспекти* : матеріали I Міжнародної науково-практичної інтернет конференції (м. Львів, 19–21 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. Ч. 1. С. 63–65 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *намічено шляхи вдосконалення системи управління якістю організації* (0,09 др. арк.)).

21. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Руда О. І. Напрямки покращення управління персоналом приватного підприємства. *Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору* : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Полтава, 27 березня 2019 р.). Полтава, 2019. С. 175–177 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *сформовано основні напрямки підвищення кваліфікації та навчання персоналу* (0,10 др. арк.)).

22. Кухарська Л. В. Інформація в управлінському процесі закладу вищої освіти. *Соціально-економічний розвиток і безпека України : стан та перспективи* : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених / за заг. ред. Я. Я. Пушака (м. Львів, 4 квітня 2019 р.). ЛьвДУВС : Ліга-Прес, 2019. С. 82–84 (0,18 др. арк.)

23. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Процес управління якістю освіти в Україні : проблеми та шляхи вирішення. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів* : збірник тез та доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 18–19 квітня 2019 р.). Мукачево : МДУ, 2019. С. 316–320 (0,29 др. арк.) (особистий внесок здобувача: згруповано підходи до визначення поняття «якість освіти» та «загрози» безпеці діяльності закладів вищої освіти (0,15 др. арк.)).

24. Кухарська Л. В., Пантелеєв М. М., Ничик Я. І., Рудий Т. В., Живко З. Б. Стандарти формування систем менеджменту інформаційної безпеки. *Управлінські, правові та економічні аспекти забезпечення безпеки життєдіяльності населення і територій* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених, курсантів та студентів (м. Львів, 23 квітня 2019 р.). Львів : ЛДУ БЖД, 2019. С. 211–213 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: запропоновано оцінювання та управління ризиками проводити на основі класичної моделі CIA (конфіденційності – confidentiality, цілісності – integrity, доступності – availability) (0,08 др. арк.)).

25. Кухарська Л. В., Блага Н. В., Живко О. В. Алгоритм оцінювання ефективності мотиваційного механізму. *Менеджмент XXI століття: глобалізаційні виклики* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / за ред. І. А. Маркіної (м. Полтава, 23–24 квітня 2019 р.). Полтава : ТОВ «Сімон», 2019. С. 162–164 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: намічено шляхи підвищення рівня ефективності мотиваційного

механізму персоналу та підвищення рівня освіченості працівників безпосередньо на виробництві (0,11 др. арк.)).

26. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Освітні процеси в Україні і демографічна безпека. *Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 15–16 травня 2019 р.) / упорядники : М. З. Мальський, Л. В. Лещенко, О. С. Кучик, Р. В. Вовк. Львів : Факультет міжнародних відносин ЛНУ ім. І. Франка, 2019. С. 30–33 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *визначено фактори впливу демографічних процесів на безпеку закладів вищої освіти (0,12 др. арк.)).*

27. Кухарська Л. В., Стадник М. Є., Баворовська О. Б. Освітні інновації : поняття та класифікація. *Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи* : матеріали XVIII міжнародного наукового семінару / за наук. ред. д.е.н., проф. М. М. Єрмошенка (м. Київ, 1–5 липня 2019 р.). Київ : Національна академія управління, 2019. С. 28–31 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розроблено етапи здійснення процесу розробки та впровадження освітніх інновацій (0,12 др. арк.)).*

28. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Подра О. П. Роль людського капіталу в системі інформаційної безпеки. *Інформаційні технології, економіка та право: стан і перспективи розвитку. (ІТЕП-2019)*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Чернівці, 10–11 жовтня 2019 р.). Чернівці : Книги XXI, 2019. С. 119–121 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *проведено аналіз індексу людського розвитку (ІЛР) та встановленого впливу на суспільні процеси, зокрема освітні (0,06 др. арк.)).*

29. Кухарська Л. В., Живко З. Б. Класифікаційні ознаки «освітніх інновацій». *Передові освітні практики : Україна, Європа, Світ* : збірник тез Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 16–17 листопада 2019 р.). Київ : Педагогічна думка, 2019. С. 330–333 (0,24 др. арк.)

(особистий внесок здобувача: згруповано класифікаційні види освітніх інновацій (0,15 др. арк.)).

30. Кухарська Л. В., Воронка О. З., Вольних А. І. Кадровий потенціал підприємства : вплив інвестицій і безпека. *Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави* : тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 6 груд. 2019 р.). Харків : ХНУВС, 2019. С. 157–160 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: запропоновано запровадити соціальні пакети, які повинні призначатися перш за все для працівників, які в найбільшій мірі сприяють створенню високотехнологічної продукції, стимулювати їх навчання (0,08 др. арк.)).

31. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Взаємозв'язок категорій «небезпека», «ризик», «загроза» стосовно соціально-економічної системи. *Формування ефективних механізмів управління в умовах трансформації соціально-економічних систем* : матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Харків, 12 березня 2020 р.). Харків : Зарківський національний університет ім. О. М. Бекетова, 2020. С. 24–26 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: визначено взаємозв'язок понять «небезпека», «ризик», «загроза» (0,09 д.а.)).

32. Кухарська Л. В., Михайлів М. М. Особливості інвестицій в знання і охорону здоров'я. *Соціально-економічний розвиток і безпека України : стан та перспективи* : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 19 березня 2020 р.). Львів : Ліга-Прес, 2020. С. 32–34. (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: визначено роль інвестиції в людину в частині інвестування в знання та охорону здоров'я (0,12 др. арк.)).

33. Кухарська Л. В. Толерантність в закладах вищої освіти. *Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., присвяченої 100-річчю Полтавської державної аграрної академії (м. Полтава, 23 квітня 2020 р.). Полтава : Видавництво ПП «Астроя», 2020. С. 671–674 (0,24 др. арк.).

34. Кухарська Л. В. Інноваційний розвиток освітньої сфери. *Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2020»* : XXII Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. (м. Черкаси, 23–24 квітня 2020 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2020. С. 145–146 (0,12 др. арк.).

35. Кухарська Л. В., Вольних А. І. Мотивація у вивченні іноземної мови. *Менеджмент і безпека : теоретичні та прикладні аспекти* : матеріали науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 12 травня 2020 р.). Львів : ЛьвДУВС, 2020. С. 186–188 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: згруповані мотиви навчання здобувачів вищої освіти (0,09 др. арк.)).

36. Liliia Kukharska. Management of higher education institutions from the standpoint of economic security. *International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF)*, which will be held on-line (Prague, Czech Republic, on July 2–4, 2020). Prague, Czech Republic, 2020. P. 74. (0,06 др. арк.).

ЗМІСТ

ВСТУП.....	24
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЯК ВАЖЛИВОЇ КОМПОНЕНТИ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	34
1.1. Теоретичні засади управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти	34
1.2. Науково-методичні підходи до оцінки якості освітніх послуг закладів вищої освіти.....	49
1.3. Управління якістю освітніх послуг в закладах вищої освіти в Європейському просторі.....	63
Висновки до розділу 1.....	80
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ	82
2.1. Аналіз ринку освітніх послуг в Україні.....	82
2.2. Оцінка якості освітніх послуг закладу вищої освіти	100
2.3. Діагностика управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладу вищої освіти	116
Висновки до розділу 2.....	130
РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ.....	133
3.1. Розробка концептуальної моделі управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти в системі його економічної безпеки.....	133
3.2. Науково-методичний підхід до розробки стратегії управління якістю освітніх послуг з погляду економічної безпеки закладу вищої освіти.....	155
3.3. Застосування інноваційних методів управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти.....	167
Висновки до розділу 3.....	176
ВИСНОВКИ.....	179
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	183
ДОДАТКИ.....	207

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Вагомість освіти у сучасному світі, минулому чи майбутньому важко переоцінити. Освіченість сприяє формуванню мислячої, інтелектуально розвинутої, свідомої, конкурентоздатної особистості та високорозвинутого суспільства. Вона забезпечує інтенсивний розвиток усіх галузей національної економіки, стимулює зростання економічного потенціалу країни та добробуту населення, а також престижу країни у світовій спільноті. Таким чином, освіта виступає потужним засобом зміцнення економічної та національної безпеки країни.

Останнім часом на ринку освітніх послуг намітилися певні негативні тенденції, зокрема: значна кількість закладів вищої освіти, що функціонують на ринку освітніх послуг та створюють надмірну пропозицію; перетворення закладів вищої освіти в установи, що на перше місце ставлять потреби і уподобання клієнта, а не результати освіти; зниження престижності вищої освіти і відповідне зниження попиту на освітні послуги; поява на вітчизняному ринку освітніх послуг іноземних гравців, що значно загострює конкуренцію і сприяє відтоку молоді за кордон. Тому підвищення якості освітніх послуг допоможе суттєво збільшити шанси освітнього закладу у конкурентній боротьбі.

Разом з тим, надання високоякісних освітніх послуг забезпечує зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти: при підвищенні якості освітніх послуг, які надає заклад вищої освіти, зростає ефективність його роботи, прибутки і відповідно економічна безпека; у той же час при зміцненні економічної безпеки закладів вищої освіти налагоджується їх стабільна робота та зростають можливості щодо вдосконалення якості освітніх послуг та системи її управління.

Тому проблема управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти не втрачає своєї актуальності з часом, що завжди є своєчасним і доречним.

Питання якості освітніх послуг та управління ними досліджували В. Александров, Н. Бабовал, С. Багдік'ян, О. Бурлакова, Н. Бутова, Н. Варжина, А. Дмитрів, І. Каленюк, М. Кісіль, О. Козак, Ю. Кравченко, О. Куклін, О. Лебедєв, О. Ляшенко, В. Майковська, О. Мещанінов, Т. Мінакова, Т. Оболенська, В. Огаренко, С. Семенюк, Е. Скрипак, А. Субетто, Л. Ткаченко, І. Філіппова, Л. Цимбал та інші.

Питання суті та актуальності освітньої безпеки для зміцнення національної безпеки свого часу вивчали Д. Дзвінчук, Г. Дмитренко, З. Живко, К. Корсак, В. Луговий, С. Ніколаєнко, В. Огнев'юк, М. Степко, С. Пролєєв, С. Яблочников та інші.

Теоретико-методологічні проблеми економічної безпеки виступали предметом ґрунтовних системних досліджень багатьох науковців: Г. Аніловської, І. Бабець, О. Барановського, З. Варналія, Т. Васильціва, С. Васильчак, Н. Гавловської, В. Гапоненка, В. Геєця, В. Забродського, Н. Зачосової, З. Живко, О. Ілляшенко, С. Ілляшенка, С. Кавуна, Г. Козаченко, М. Копитко, О. Ляшенко, К. Мамонова, В. Мартинюка, Г. Мігус, С. Мельника, І. Мойсеєнко, Т. Момот, В. Панченка, Я. Пушака, О. Радзіної, І. Ревак, А. Сухорукова, М. Флейчук, В. Франчука та інших.

Віддаючи належне досягненням науковців та практиків та зважаючи на ґрунтовність теоретичних та методологічних напрацювань, необхідно відмітити, що вирішення проблеми оцінювання та управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти остаточно не завершене й потребує додаткових досліджень, вдосконалення методики оцінки якості та розробки ефективної системи управління якістю. Освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти.

Наукове завдання роботи зводиться до розробки теоретичних та прикладних основ управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти країни.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.
Дисертація виконувалась у відповідності до плану наукових досліджень

Львівського державного університету внутрішніх справ: «Економічна безпека держави та суб'єктів господарювання: стан і механізми забезпечення» (номер державної реєстрації 0114U007380, 2014–2017 рр.), де визначено основні внутрішні та зовнішні загрози економічній безпеці закладів вищої освіти та здійснено їх оцінку; «Економічна безпека держави та суб'єктів господарської діяльності: стан та проблеми забезпечення» (номер державної реєстрації 0118U003839, 2018–2021 рр.), де запропоновано оновлену методику оцінювання інтегрального рівня якості освітніх послуг а основними її складовими з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти та науково-практичний підхід до вибору стратегії підвищення якості освітніх послуг та зміцнення економічної безпеки освітніх закладів; Вищої школи менеджменту інформаційних систем ISMA (м. Рига, Латвія): «Development and evaluation of organizational and economical aspects of Latvia's innovative potentials at the micro and macro levels» (Protocol 3-19 of June 17, 2019), а саме автором здійснено оцінку інноваційного розвитку закладів вищої освіти та запропоновано комплекс заходів щодо його покращення та зміцнення економічної безпеки освітніх закладів; Полтавської державної аграрної академії: «Управління соціально-економічною системою в умовах національних і глобалізаційних викликів» (номер державної реєстрації 0117U003102, 2017–2022 рр.), в якій автором сформовано методологічний базис побудови системи управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти, та «Управління національною безпекою в умовах глобалізаційних викликів: макро-, мікро-, регіональний та галузевий рівні» (номер державної реєстрації 0118U005209, 2018–2023 рр.), де автор охарактеризувала механізм взаємозв'язку національної безпеки та рівня розвитку освітньої сфери, виділила функціональні складові економічної безпеки освітніх закладів; акцентуючи особливу увагу на інформаційній складовій.

Мета і завдання дослідження. Метою представленого дослідження виступає розробка теоретичних та прикладних основ управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення таких завдань:

- обґрунтувати теоретичні засади управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти;
- встановити критерії та показники оцінювання якості освітніх послуг на основі аналізу існуючих науково-методичних підходів;
- запропонувати механізм адаптації системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти до вимог міжнародних стандартів;
- дослідити стан ринку освітніх послуг в Україні;
- запропонувати науково-методичний підхід до розробки методики та інструментарію оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням показників економічної безпеки закладу вищої освіти;
- розробити аналітико-прикладне забезпечення оцінювання загроз економічній безпеці закладу вищої освіти;
- удосконалити теоретичні засади концептуальної моделі управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладу вищої освіти;
- запропонувати науково-практичний підхід до розробки стратегії забезпечення якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти;
- обґрунтувати науково-практичний підхід до застосування інноваційних методів управління якістю послуг закладу вищої освіти.

Об'єкт дослідження – процес формування системи управління якістю освітніх послуг закладів вищої освіти та зміцнення їх економічної безпеки.

Предмет дослідження – комплекс теоретичних, методологічних та практичних рекомендацій з управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти.

Методи дослідження. Дисертаційну роботу виконано з дотриманням вимог системності, у відповідності до чого застосовувались наступні методи дослідження, а саме: *абстрактно-логічний аналіз* – з метою здійснення теоретичних узагальнень та аргументації напрямів, висновків і результатів проведеного дослідження; *індукції, дедукції, систематизації та порівняння* –

для дослідження сутнісних характеристик та еволюції базових понять щодо теми вивчення; *аналізу та синтезу* – для детального вивчення та узагальнення методичних підходів до оцінювання якості освітніх послуг; *моделювання* – для розробки системи управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти; *метод експертного аналізу* – для встановлення вагових коефіцієнтів у методиці оцінки якості освітніх послуг; *порівняльного аналізу та статистичні* – для аналізу стану ринку освітніх послуг в країні та якості освітніх послуг; *метод «point-by-point»* – для вдосконалення методики оцінки якості освітніх послуг з врахуванням зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти; *анкетування, експертних оцінок та SWOT-аналізу* – для оцінки рівня значущості загроз в умовах невизначеності та розробки стратегічних заходів щодо мінімізації їх негативного впливу на якість освітніх послуг та економічну безпеку освітніх закладів; *GAP – метод (метод розривів)* – для виявлення причин відхилень рівня якості освітніх послуг; *теорії ігор* – з метою обґрунтування доцільності вибору відповідної стратегії підвищення якості освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти за допомогою подолання розривів між фактичними та прогресивними показниками якості та її складових; *графічний і табличний методи* – для наочного відображення і схематичного представлення теоретичних і практичних даних, отриманих в процесі дослідження.

Наукова новизна результатів дослідження зводиться до удосконалення та подальшого розвитку теоретико-методичних та прикладних основ управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти. Наукову новизну дисертаційної роботи визначають найбільш вагомі результати дослідження, які полягають у наступному:

удосконалено:

- науково-практичний підхід до побудови системи управління якістю освітніх послуг в закладах вищої освіти, який, порівняно з традиційними,

містить механізм адаптації управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти до вимог міжнародних стандартів, що забезпечить підвищення рівня ефективності управління якістю освітніх послуг;

- науково-методичний підхід до оцінювання якості освітніх послуг закладу вищої освіти, який, на відміну від існуючих дає змогу визначити інтегральний рівень якості з виокремленням в його структурі складових, які характеризують рівень/стан економічної безпеки, оцінити його функціональні складові, ідентифікувати сфери діяльності, які містять загрози економічній безпеці закладу освіти, що сприятиме розробці безпеко орієнтованих управлінських рішень;

- концептуальну модель управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, відмінність якої від наявних полягає у наборі структурних елементів та їх взаємозв'язків із системою економічної безпеки закладу освіти, що сприяє оптимізації управління якістю освітніх послуг;

- науково-практичний підхід до застосування інноваційних методів управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, що дозволило запропонувати напрями вдосконалення існуючих інструментів управління, що, у свою чергу, сприятиме оптимізації освітньої діяльності;

дістали подальшого розвитку:

- понятійний апарат царини управління закладів вищої освіти шляхом уточнення змісту понять «управління якістю освітніх послуг», «освітня послуга» та «якість освітньої послуги», які, на відміну від існуючих, розглядаються через призму економічної безпеки, що дало змогу поглибити теоретичний базис наукового дослідження;

- науково-методичний підхід до оцінювання якості освітніх послуг, який відзначається формуванням системи критеріїв і показників оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням рівня економічної безпеки закладу вищої освіти;

- дослідження сучасного стану ринку освітніх послуг в Україні, що дало змогу, на відміну від існуючих, визначити тенденції надання якісних

освітніх послуг та загрози економічній безпеці закладів вищої освіти, що дозволить визначати напрями модернізації існуючої системи управління якістю освітніх послуг;

- аналітико-прикладний інструментарій забезпечення оцінювання внутрішніх і зовнішніх загроз економічній безпеці закладу вищої освіти, яка, у порівнянні з відомими, побудована через призму врахування якості освітніх послуг, що дозволяє оцінити рівень впливу загроз і розробити заходи з їх усунення;

- науково-практичний підхід до розробки стратегії забезпечення якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти, який, на противагу існуючим, ґрунтується на застосуванні методів: GAP-аналізу, стратегії розриву та теорії ігор, що дозволяє формувати стратегію у відповідності до досягнутого рівня якості освітніх послуг.

Обґрунтованість та достовірність наукових положень, висновків та рекомендацій, що виносяться на захист. Усі результати проведеного дослідження, отримані висновки та здійснені рекомендації отримали наукове обґрунтування. Вивчення значного числа вітчизняних та іноземних наукових праць, нормативних джерел та статистичних даних дало змогу провести цілісне дослідження, належним чином структуроване, та досягти поставленої мети дисертаційної роботи. Належний теоретико-методичний та прикладний рівень роботи забезпечується за рахунок використання значного числа наукових методів дослідження.

Практична вагомість результатів дослідження зводиться до удосконалення методики оцінювання та управління якістю освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти.

Сформовані теоретико-методичні та прикладні висновки та рекомендації проведеного дослідження використовуються у практичній діяльності для управління якістю освітніх послуг, у практиці викладання навчальних дисциплін та у дипломному проектуванні Львівського державного університету внутрішніх справ (довідка про впровадження № 34

від 14.08.2020 р.); Донбаського інституту техніки та менеджменту міжнародного науково-технічного університету ім. Ю. Бугая (довідка про впровадження № 28-11/410 від 03.03.2020 р.); Харківського національного університету міського господарства ім. О. Бекетова (довідка про впровадження № 35-02/311 від 27.02.2020 р.); Львівського інституту менеджменту (довідка про впровадження № 21/1-01 від 17.03.2020 р.), Центральноукраїнському державному педагогічному університеті імені В. Винниченка (довідка про впровадження №284-н від 26.08.2020 р.).

Апробація результатів дослідження. Теоретико-методичні та прикладні результати дослідження доповідались на науково-практичних конференціях та семінарах різного рівня: 5th International Scientific Seminar: «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Vienna, December, 16–19, 2017); I Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції, присвяченій 95-річчю Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова «Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком» (м. Харків, 5 березня 2018 р.); Всеукраїнській науково-практичній Інтернет-конференції «Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності» (м. Львів, 30 березня 2018 р.); 6th International Scientific Seminar «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Amsterdam–Paris, April 29–May 8, 2018); II International Scientific Symposium «Modeling perspective of socioeconomic and cultural-humanitarian systems in terms of transformation the information society» (Athens–Kyiv, August 10–21, 2018); 7th International Scientific Seminar «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Venice–Verona, December 15–18, 2018); III Міжнародній науковій інтернет-конференції «Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці (Київ–Баку, 15–17 лютого 2019); V Всеукр. студ. наук.-практ. конференції, присвяченій 68-й річниці від дня народження д.е.н., проф. П. С. Березівського «Сучасний менеджмент: витоки, реалії та перспективи розвитку (м. Львів, 5 березня

2019 р.); III Міжнар. наук.-практ. конф. «Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти» (м. Дніпро, 15 бер. 2019 р.); I Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Актуальні проблеми сучасного бізнесу: обліково-фінансовий та управлінський аспекти» (м. Львів, 19-21 березня 2019 р.); II-й Міжнародній науково-практичній конференції «Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору» (м. Полтава, 27 березня 2019 р.); Міжвузівській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи» (м. Львів, 4 квітня 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів» (м. Мукачеве, 18–19 квітня 2019 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених, курсантів та студентів «Управлінські, правові та економічні аспекти забезпечення безпеки життєдіяльності населення і територій» (м. Львів, 23 квітня 2019 р.); III-й Міжнародній науково-практичній конференції «Менеджмент XXI століття: глобалізаційні виклики» (м. Полтава, 23–24 квітня 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки» (м. Львів, 15–16 травня 2019 р.); XVIII міжнародному науковому семінарі «Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи» (м. Київ, 1–5 липня 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Інформаційні технології, економіка та право: стан і перспективи розвитку. (ІТЕП-2019)» (м. Чернівці, 10–11 жовтня 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ» (м. Київ, 16–17 листопада 2019 р.); VIII Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави» (м. Харків, 6 груд. 2019 р.); II Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Формування ефективних механізмів управління в умовах трансформації соціально-

економічних систем» (м. Харків, 12 березня 2020 р.); Міжвузівській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи» (м. Львів, 19 березня 2020 р.); II Міжнар. наук.-практ. конф., присвяченій 100-річчю Полтавської державної аграрної академії «Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю» (м. Полтава, 23 квітня 2020 р.); XXII Всеукраїнській науковій конференції молодих вчених «Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2020» (м. Черкаси, 23–24 квітня 2020 р.); Науково-практичній Інтернет-конференції «Менеджмент і безпека: теоретичні та прикладні аспекти» (м. Львів, 12 травня 2020 р.); International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF), which will be held on-line (Prague, Czech Republic, on July 2–4, 2020).

Публікації. Основні результати дисертаційної роботи опубліковано в 36 наукових працях, з яких 2 розділи – у колективних монографіях, 2 статті – у міжнародних виданнях, що індексуються у наукометричних базах даних, 1 стаття – у виданні, що індексується у Scopus, 5 статей – у спеціалізованих фахових виданнях, 26 тез доповідей – на міжнародних, всеукраїнських та міжвузівських наукових та науково-практичних конференціях та семінарах. Загальний обсяг публікацій автора становить 9,98 др. арк., з яких особисто автору належить 6,25 др. арк.

Структура і обсяг роботи. Дисертаційна робота включає вступ, 3 розділи, висновки, список використаних джерел (218 найменувань на 25 сторінках) та 5 додатків (на 34 сторінках). Обсяг основного тексту дисертації становить 165 сторінок, зокрема 38 рисунків, 17 таблиць. Загальний обсяг роботи – 241 сторінка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЯК ВАЖЛИВОЇ КОМПОНЕНТИ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

1.1. Теоретичні засади управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти

Рівень розвитку освітньої сфери чи рівень освіченості населення країни завжди вважався своєрідним індикатором якості життя населення, його добробуту, запорукою успішного розвитку національної економіки, своєрідним захистом від небезпек для особистості, громадян та країни. Відповідно освіта сприяє зміцненню особистої, економічної та національної безпеки країни. Освіта міняє людину з середини: додає їй духовності, патріотизму, вихованості, розширює кругозір, допомагає уникати провокацій тощо. Проти такого народу важче або неможливо вести гібридні, інформаційні війни. У зв'язку із цим набуває особливої актуальності питання підвищення якості послуг, що надаються закладами вищої освіти, та зміцнення їх економічної безпеки.

У процесі своєї діяльності заклади вищої освіти щодня зіштовхуються з рядом проблем: демографічна криза, зниження народності та скорочення чисельності випускників шкіл, які є потенційними здобувачами вищої освіти та споживачами послуг освітніх закладів; скорочення попиту на освітні послуги внаслідок зниження доходів населення та їх купівельної спроможності; зменшення чисельності абітурієнтів внаслідок зовнішньої міграції молоді з метою навчання та можливого працевлаштування, а часом і проживання у більш економічно розвинутих країнах, де стабільніше життя

без воєн і збройних конфліктів; недостатнє врахування потреб ринку праці відображається на наборі на навчання за деякими спеціальностями; конкуренція за абітурієнтів часом недобросовісна; готовність конкурентів за будь яку ціну отримати вступників, навіть за рахунок зниження вимог до рівня підготовки абітурієнтів, їх навчання та спрощення навчальних програм; стрімке падіння престижності навчання; скорочення державного фінансування; комерціалізація освіти; невідповідність між роллю освітнього закладу в суспільстві та його економічними інтересами і т. д.

Зазначені проблеми створюють загрозу для розвитку освітньої сфери загалом та успішного функціонування і економічної діяльності кожного окремого закладу вищої освіти зокрема. Тому виникає потреба у розробці комплексу заходів зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти, в тому числі за рахунок підвищення якості наданих освітніх послуг, як основного виду діяльності.

Враховуючи, що Л. П. Снігир розглядає «безпеку» як властивість економічної системи до відтворення без будь-яких обмежень, іншими словами як здатність функціонувати у визначеному режимі, уникаючи імовірних і ефективно усуваючи наслідки впливу вже існуючих внутрішніх та зовнішніх загроз з метою забезпечення економічного зростання фірми [174, с. 247], то під «економічною безпекою закладу вищої освіти» пропонуємо розуміти стан захищеності навчального закладу від впливу зовнішніх та внутрішніх загроз, за якого він здатен ефективно функціонувати та розвиватись.

Однією із основних загроз економічній безпеці закладів вищої освіти є неефективне управління якістю послуг, що ними надаються. Оскільки освітні послуги – це основний вид діяльності закладів вищої освіти, який чинить найбільш вагомий вплив на показники діяльності освітніх закладів і рівень їх економічної безпеки, то саме освітні послуги і мають стати основним об'єктом дослідження при дослідженні управління якістю послуг закладів вищої освіти. Надання якісних освітніх послуг приверне увагу потенційних

споживачів, сприятиме збільшенню державного замовлення та державного фінансування, а також зацікавить підприємства у можливій підготовці та перепідготовці їхніх працівників тощо.

Запровадження дієвої системи управління якістю освітніх послуг здатне забезпечити досягнення закладами вищої освіти належного рівня якості послуг, що ними надаються. Лише так заклади вищої освіти зможуть зайняти лідируючі позиції на ринку, стати прибутковими, самостійними і конкурентоздатними суб'єктами.

Загалом, в системі управління закладами вищої освіти науковці оперують такими поняттями як «управління якістю», «управління якістю освітніх послуг» та «забезпечення якості».

Так, Н. В. Варжина під «управлінням якістю» пропонує розуміти регулювання функціонування суб'єкта ринкових відносин, його скерування у вибраному напрямку [24, с. 19].

Про відмінності та розмежування понять «управління якістю» та «забезпечення якості» зазначено у ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». Зокрема, тут зазначається, що забезпечення якості слід розглядати як одну із ключових складових управління якістю, що допомагає завірити оточуючих в тому, що буде досягнуто необхідного рівня якості продукції чи послуги [41, с. 10]. Тут же зазначається, що окрім забезпечення до складових управління якістю також належать:

1. План з якості (елемент управління якістю, що полягає у визначенні кінцевої мети досягнення якості, а також у встановленні наявності необхідних ресурсів та формуванні порядку здійснення операційних процесів для її досягнення);

2. Контроль якості (складова частина управління якістю, зосереджена на виконання вимог щодо якості);

3. Вдосконалення якості (елемент управління якістю, що полягає у розробці управлінських заходів, спрямованих на підвищення досягнутого рівня якості) [41, с. 10–11].

Що ж до «управління якістю освітніх послуг», то найповніше і найбільш детальне його визначення сформулював К. Парсяк: «діяльність з планування; організації виконання вимог щодо якості; контролю за його поточним станом з фіксацією відхилень від очікуваних (нормативних) параметрів; аналізу причин, які призвели до їх виникнення; запровадження заходів з корегування роботи персоналу структурного підрозділу ВНЗ, включаючи заходи щодо його мотивації» [140, с. 127].

Враховуючи положення ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів», запропонуємо власне дещо уточнене визначення поняття «управління якістю освітніх послуг»: це цілеспрямований, комплексний вплив суб'єкта управління на процес надання освітніх послуг та забезпечення їх якісних характеристик у відповідності до стандартів вищої освіти, інших чинних нормативів, а також вимог безпеки та очікувань споживачів.

З метою зміцнення теоретичного базису досліджень у сфері управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладу вищої освіти нами з'ясовано суть таких понять як «послуга», «якість», «освітня послуга», «якість послуг», «якість освітньої послуги» та ряду взаємопов'язаних понять, зокрема «якість освіти», «рівень освіти», «рівень освіченості».

Процес ідентифікації результатів діяльності закладів вищої освіти ускладнюється специфікою самої освітньої сфери, в якій результати діяльності закладів вищої освіти не завжди вдається фізично визначити, надати їм об'єктивну кількісну оцінку, оскільки це може бути і здатність здобувачів вищої освіти самостійно навчатись, зміна їх психологічного стану тощо. Хоча це можуть бути і підвищення економічних показників діяльності закладу вищої освіти, і надання якісних послуг, в тому числі освітніх, професійне зростання випускників освітнього закладу і т. д. При цьому І. С. Каленюк вважає, що по завершенні навчання у споживача освітньої послуги формується комплекс вмінь, знань, навичок, компетентностей, який буде сприяти їх професійному росту [57, с. 14].

Л. Карамушка зазначає, що кінцевим результатом діяльності освітніх закладів виступає сама людина – здобувач освіти, яка в процесі споживання освітньої послуги зазнає певних змін [59, с. 45]. Проте, таке трактування результатів освітньої діяльності є дещо сумнівним, адже заклади освіти не впливають безпосередньо на саму особистість, а в процесі навчання цієї особистості формують її систему знань, навичок та компетенцій.

У ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» «послуга» характеризується, перш за все, як виконання будь-якого виду робіт організацією на замовлення фізичних чи юридичних осіб. Послуга носить нематеріальний характер: надання необхідної інформації; створення комфортних умов проживання чи відпочинку; ремонт матеріальних об'єктів; юридичний супровід діяльності замовника [41, с. 15].

Крім того, важливим буде врахувати визначення інтелектуальної продукції, яка є основним результатом діяльності закладів вищої освіти, про яку той же ДСТУ ISO 9000:2015 говорить, як про нематеріальну інформацію у вигляді методичних розробок, комп'ютерних програм, інструкцій тощо [41, с. 15].

Враховуючи усе вищеперераховане, нами встановлено, що «кінцевим результатом діяльності закладів вищої освіти є товар, тобто інтелектуальна власність у вигляді підручників, навчальних посібників, монографій, методичних матеріалів, статей, публікацій виступів на науково-практичних конференціях різного рівня тощо; та послуга як процес передачі знань, умінь, навичок від постачальника (закладу вищої освіти) до замовника-споживача (індивідуума, підприємства, держави тощо) в освітньому процесі» [80, с. 48].

Левову частку діяльності закладів вищої освіти займають саме освітні послуги, що і стало причиною вибору об'єкта даного дослідження. Проте, досі немає єдиного трактування даного поняття (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Дефініції поняття «освітня послуга»*

Автор	Суть підходу
<i>Процес задоволення освітніх потреб споживачів</i>	
Варжина Н. [23, с. 134]	Освітня послуга розглядається як вид діяльності, метою якого є виконання запитів та очікувань цільового сегменту в освітніх послугах.
Майковська В. [113, с. 387]	Освітніми послугами пропонується вважати законодавчо закріплений вид діяльності в сфері освіти по задоволенню потреб споживачів у знаннях.
<i>Специфічний товар – знання, навички і уміння</i>	
Мінакова Т. [121, с. 125]	Освітня послуга визначається як інтелектуальний інформаційний продукт, або як система знань, навичок, умінь, компетентностей, створених в галузі освіти для задоволення потреб споживачів та використання їх у майбутній роботі.
<i>Процес передачі специфічного товару</i>	
Александров В. [1]	Освітня послуга – це навчальний процес, організований закладом освіти з метою передачі інтелектуального товару здобувачам освіти, які можуть виступати в ролі споживачів, платників та контролерів якості.
Багдік'ян С. [7, с. 99]	Освітня послуга – це цілеспрямований систематичний процес, в ході якого здійснюється набуття споживачами системи знань, вмінь та навичок, їх духовне та інтелектуальне збагачення.
<i>Ототожнення з товаром</i>	
Огаренко В. [131, с. 43]	Освітня послуга – це товар, який передається освітнім закладом в процесі його діяльності з метою задоволення потреб споживачів.
<i>Зв'язуюча ланка між соціальною сферою та сферою виробництва</i>	
Скрипак Е. [173]	Освітню послугу пропонується розглядати як вид діяльності щодо створення нових знань, а також як діяльність, метою якої є формування висококваліфікованих працівників, що можуть продуктивно працювати і продовжувати навчання усе життя.
<i>освітні і методичні посібники</i>	
Каленюк І., Цимбал Л. [58, с. 64]	Освітня послуга визначається як результат діяльності викладачів по написанню підручників, посібників та методичних матеріалів для споживання суб'єктами ринку під час навчання і подальшому.
Семенюк С. [170, с. 11]	Освітня послуга розглядається як знання у певній галузі загального та спеціального характеру та навички їх практичного застосування, які передаються в процесі навчання споживачам.
<i>Продукт, що трансформується у робочу силу</i>	
Румянцева А., Коваленко Ю. [168, с. 121]	Освітня послуга представлена як продукт, який передається споживачам з метою підвищення якості їх робочої сили, яка визначається як якістю надання освітніх послуг, так і готовністю споживачів до їх сприйняття.

* Розроблено автором на основі джерела [80, с. 48].

У статті «Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти» нами зазначається, що: «Кожна з наведених дефініцій поняття «освітня послуга» має як позитивні, так і негативні характеристики. Зокрема, і за класичним, і за маркетинговим підходами в жодному разі не можна ототожнювати товар і послугу, як матеріальне й нематеріальне, тому освітня послуга не може бути товаром, навіть специфічним, з тієї ж причини освітня послуга – це не підручники, навчальні посібники, методичні розробки тощо, які є товаром у діяльності закладів вищої освіти» [80, с. 48–49].

Нами встановлено, що: «Оскільки освітні послуги реалізуються на ринку, то їх можна вважати процесом задоволення потреб споживачів у здобутті освіти, а саме знань, вмінь та навичок для професійного зростання» [80, с. 49].

Можна погодитись і з Е. Скрипаком, який розглядає «освітню послугу» як зв'язуючу ланку між виробництвом та соціальною сферою, оскільки безпосередніми споживачами освітніх послуг є вступник, здобувач освіти, випускник, які безпосередньо набувають знань, умінь, навичок та компетентностей, а опосередкованими – батьки здобувачів освіти, які спонукають своїх дітей до подальшого навчання та забезпечують його матеріально; підприємства, які отримують у результаті висококваліфікованих спеціалістів та імовірно підвищення ефективності виробництва; держава, що очікує від сфери освіти якісних освітніх послуг та забезпечення на цій основі соціально-економічного зростання та зміцнення національної безпеки країни за всіма її складовими; і суспільство, загальний добробут якого помітно зростає [80, с. 49].

Частково рацію мають і А. Румянцев та Ю. Коваленко, вважають освітню послугу продуктом, який трансформується у робочу силу [168, с. 121]. Дійсно якість робочої сили споживачів в процесі навчання – отримання освітніх послуг примножується, але кінцевий результат їх навчання все таки значною мірою залежить від і від їх власних зусиль щодо отримання нових знань. Тому освітня послуга не може бути ні продуктом,

ні вдосконаленою якістю робочої сили, це скоріше процес надання споживачам нових знань, навичок, умінь та компетентностей.

Враховуючи проведений аналіз трактувань поняття «освітня послуга» вітчизняними та зарубіжними науковцями, та зважаючи на об'єкт даного дослідження, пропонуємо розглядати «освітню послугу» як процес передачі закладом вищої освіти системи знань, умінь, навичок і компетенцій споживачам із метою їх професійного, соціально-економічного, інтелектуального, духовного, емоційного та культурного розвитку, а також забезпечення потреб роботодавців у спеціалістах відповідного рівня підготовки і розширеного відтворення сукупного трудового потенціалу держави та суспільства [80, с. 49].

Освітні послуги відзначаються своєю споживчою вартістю та характеризуються за рядом ознак, якістю та глибиною. Так, Т. Є. Оболенська виділяє ряд основних та додаткових властивостей освітніх послуг. До основних характеристик вона відносить:

- 1) невідчутність (нематеріальність), оскільки освітню послугу неможливо побачити, взяти у руки, відчувати органами чуття тощо;
- 2) невіддільність, під якою слід розуміти неможливість розділити саму послугу та джерело знань (викладача);
- 3) варіативність (непостійність) у часі та просторі, а також відносно способу реалізації освітніх послуг. Змінюється не тільки сама освітня послуга, а змін також зазнає споживач, точніше його робоча сила, його психоемоційний стан, як і рівень підготовки і компетентність, поведінка, стан здоров'я викладача;
- 4) незбереженість (недовговічність), а саме неможливість формування запасів знань, задля їх споживання через певний відкладений період часу, моральне старіння знань в процесі суспільного розвитку; здатність людини забувати отримані знання [130, с. 135–136].

Виходячи із наведених характеристик освітніх послуг, доцільно спробувати їх спростувати і наблизити таким чином до споживача,

стимулюючи його попит. Зокрема, способом матеріалізації освітньої послуги може стати ліцензування освітньої діяльності, акредитація, сертифікація, навчально-методичні видання науково-педагогічних працівників закладу вищої освіти тощо.

Досить важко подолати таку характерну рису освітньої послуги як «невіддільність». Єдиним виходом може стати написання викладачами підручників, посібників, монографій, методичних розробок тощо.

Ще одна характеристика освітньої послуги – мінливість – дуже важко піддається згладжуванню, оскільки процес надання освітніх послуг залежить від значної кількості факторів, які складно контролювати. Частково вирішити проблему можна за допомогою опитувань здобувачів освіти щодо якості надання освітніх послуг та завдяки моніторингу їх успішності.

Оскільки людина має здатність забувати здобуті знання, то подолати таку характеристику освітньої послуги як незбереженість можна завдяки безперервності освіти, запровадженню системи «освіта через усе життя».

Серед додаткових характеристик освітніх послуг ряд авторів виділяють [183, с. 135–136; 35, с. 72; 68, с. 42]: колективізм, що передбачає організацію освітнього процесу не індивідуально, а у групах; довго тривалість та періодичність (посеместровість); залежність від умов надання освітньої послуги, таких як комфортабельність приміщень, умови проживання, мікроклімат у студентському колективі, психоемоційний стан викладача і т.д.; виділення у складі споживачів безпосередніх та опосередкованих; неможливість чіткого кількісного обчислення кількості наданих освітніх послуг; здобуття освіти на конкурсній основі; значна вартість освітніх послуг тощо.

Досить часто неправомірно ототожнюють поняття «якість освітніх послуг» та «якість освіти». Останнє поняття досить ширше. Воно відображає політичні, соціальні, економічні, демографічні, психологічні, педагогічні та інші аспекти суспільного життя, і потребує уточнення, бо щодо його суті і досі ведуться суперечки. Виходячи з визначень, наведених

вітчизняними та зарубіжними науковцями, під «якістю освіти» часто розуміють [80, с. 49]:

- результат навчання, або рівень знань, чи рівень освіченості, чи рівень кваліфікації і т. п.;
- якість освітньої послуги;
- якість функціонування системи освіти відповідно до стандартів, вимог і норм (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Дефініції поняття «якість освіти»*

Автор	Суть підходу
1	2
<i>Якість освітньої послуги</i>	
Енциклопедія освіти [47, с. 1016]	Якість освіти – це система характеристик освітньої послуги щодо забезпечення потреб споживачів.
Шишов С., Кальней В. [198, с. 32]	Якість освіти розглядається як рівень задоволення потреб споживачів в освітніх послугах.
Субето А. [181, с. 63]	Якість освіти – це сукупність характеристик процесу передачі знань, навиків та вмінь, які потребують постійного оновлення та вдосконалення, і відповідають меті освітньої діяльності з формування соціально активних громадян, патріотів своєї країни.
<i>Результат навчання</i>	
Сікорський М., Ямбург Е. [146, с. 224]	Якість вищої освіти визначається як отримані в процесі навчання професійні компетентності та знання інформаційних систем, іноземних мов, які відповідають стандартам освіти, а також навички продовжувати навчатись ціле життя.
Поташник М., Ямбург Е. [146, с. 224]	Якість освіти розглядається як результат процесу отримання споживачами освітніх послуг у вигляді сукупності знань, умінь, навиків і компетентностей, для їх використання в процесі професійної діяльності.
<i>Якість функціонування системи освіти</i>	
Бурлакова О. [19, с. 16]	Якість освіти подається як елемент оцінювання потенціалу самої вищої освіти. Якість освіти використовується для розробки стратегій розвитку освітньої сфери, вона має теоретичне, практичне, політичне та міжнародне значення.
Яблочников С. [199, с. 229]	Якість освіти характеризується як імовірність забезпечення потреб, очікувань та вимог споживачів, освітніх стандартів і норм.

1	2
<i>Відповідність стандартам і нормам</i>	
Кисіль М. [64, с. 86]	Якість освіти – це система ключових параметрів якості, котрі відображають рівень її відповідності встановленим нормам та стандартам в сфері освіти.
Кравченко Ю., Лебедєв О. [70, с. 35]	Якість освіти – це сукупність норм та нормативів щодо рівня підготовки здобувачів освіти та організації освітнього процесу.

* Розроблено автором за джерелом [80, с. 50].

До подібного висновку прийшов і Є. Коротков, котрий «якість освіти» розділив на три складових якості: потенціал надання освітніх послуг; характеристики самого освітнього процесу та результати здобуття освіти. при цьому він зазначає, що якість самого освітнього процесу передбачає оцінку методики навчання, рівня мотивованості професорсько-викладацького складу, їх бажання працювати, продуктивності праці самих здобувачів освіти, управління та контролю за освітнім процесом тощо [68, с. 78].

Аналогічно трактує «якість освіти» і О. Ляшенко, а саме як поняття, що характеризується багатоплановістю оцінок, а також як систему, що визначається якістю трьох основних складових: цілей, освітнього процесу та результатів отримання знань [111, с. 6].

Часто науковці при визначення «якості освіти» характеризують її одночасно і як стан, і як результативність освітнього процесу, і як якість надання освітніх послуг. Так, Н. О. Бутова пропонує розглядати «якість освіти» як сукупність ознак, які формують результативність освіти, а саме формування у споживачів теоретичних та практичних компетентностей [21]. Вона пропонує оцінювати якість потенціал надання освітніх послуг за допомогою аналізу мети освітньої діяльності, дотримання освітніх стандартів, матеріально-технічної та інформаційної забезпеченості освітнього процесу, рівня кваліфікації професорсько-викладацького складу та рівня підготовки здобувачів освіти. Якість освітнього процесу забезпечується дотриманням

технології та методології викладання навчальних дисциплін, організації, управління та контролю за освітніми процесами, мотивованістю працівників освітніх закладів на досягнення мети діяльності тощо. Результат здобуття освіти визначається за допомогою оцінки рівня знань випускників освітніх закладів, відповідності умов працевлаштування (заплата, графік роботи, психологічний мікроклімат в колективі, кар'єра) їх очікуванням, набуття навиків самоосвіти і т. д. [21].

При цьому Н. Р. Бабовал розглядає «якість освіти» як соціальну категорію, що характеризує освітній процес та його результативність [6, с. 14], а І. Є. Булах та М. Р. Мруга – як систему характеристик процесу надання освітніх послуг, за допомогою яких забезпечується формування висококваліфікованих фахівців у відповідності до потреб суспільства, країни та самих здобувачів освіти, здатних навчатись впродовж усього життя [18, с. 27].

У зв'язку із таким різноманіттям підходів до трактування «якості освіти» доцільно відмовитись від даного терміну та замінити його на ряд нетотожних понять таких як «якість освітньої послуги», «рівень знань», «ефективність діяльності закладів вищої освіти», котрі відображають сторони діяльності освітніх закладів та вимагають окремого вивчення та регулювання.

Окрім того, поняття «якість освітньої послуги» також не отримало єдиної інтерпретації серед науковців та потребує уточнення. Зокрема, нами відмічається, що під якістю освітньої послуги найчастіше розуміють [80, с. 51]:

- сукупність характеристик, які відповідають потребам споживачів, що найповніше відповідає сутності понять «послуга» та «якість» [80, с. 51];

- відповідність нормам, стандартам і вимогам, що може бути доповненням до першого трактування якості освітніх послуг, оскільки дотримання даної вимоги автоматично забезпечуватиме потреби споживачів [80, с. 51];

– рівень конкурентоздатності випускників на ринку праці, що можна вважати метою надання освітньої послуги, але не якістю її надання [80, с. 51];

– інноваційність, яку слід вважати однією із ключових характеристик якості освітньої послуги [80, с. 51] (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Підходи до розуміння суті поняття «якість освітньої послуги»*

Автор	Суть підходу
<i>Сукупність власних характеристик, що відповідають потребам споживачів</i>	
Васильєв Ю., Глухов В., Федоров М. [27, с. 99]	Якість освітньої послуги розглядається як комплекс ознак освітньої послуги, від рівня яких залежить міра задоволення освітніх потреб споживачів усіх рівнів.
Варжина Н. [24, с. 18]	Якість освітньої послуги характеризується як комплекс властивостей процесу надання освітніх послуг, від яких залежить виконання потреб споживачів: наявних і потенційних.
<i>Відповідність нормам, стандартам і вимогам</i>	
Філіппова І. [186, с. 53]	Зазначається, що якість освітніх послуг визначається законодавчо встановленим стандартам, нормативам і вимогам.
Куклін О. [73, с. 248]	Вказується, що якість освітніх послуг визначається соціальними нормами і вимогами, встановленими у суспільстві.
<i>Конкурентоздатність випускників освітніх закладів на ринку праці</i>	
Колективна монографія [46, с. 272]	Якість наданої освітньої послуги визначається конкурентоздатністю випускників закладів освіти на ринку праці та їх просуванням по кар'єрній драбині.
Майковська В. [113, с. 392]	Якість освітніх послуг розглядається як сукупність властивостей процесу навчання, метою якого є формування професійно компетентних та свідомих працівників.
<i>Здатність до інновацій</i>	
Мещанінов О. [118, с. 254]	Якість освітньої послуги розглядається як зростання досягнень наявного покоління над рівнем знань попереднього покоління випускників закладів освіти завдяки оновленню освітніх процесів.

* Розроблено автором за джерелом [80, с. 51].

Зважаючи на вищевикладене, пропонуємо під «якістю освітньої послуги» розуміти сукупність характеристик освітньої послуги, які відповідають вимогам стандартів вищої освіти та іншим нормативам, здатні задовольнити потреби безпосередніх та опосередкованих її споживачів з метою формування для ринку праці конкурентоспроможного висококваліфікованого спеціаліста, з навиками навчання впродовж цілого життя та сприяти забезпеченню економічної безпеки закладу освіти [80, с. 51].

Зважаючи на те, що освітні послуги є основним видом діяльності закладів вищої освіти і саме вони чинять основний вплив на результати діяльності освітніх закладів та рівень їх економічної безпеки, Н. В. Варжина виділяє наступні складові якості освітньої послуги [24, с. 8–9]:

1. Якість об'єкта отримання освітніх послуг (абітурієнт, студент, аспірант, слухач і т. д.);
2. Якість суб'єкта надання освітніх послуг (заклад вищої освіти), в тому числі:
 - 2.1.якість навчальних програм (структура та зміст);
 - 2.2.якість професорсько-викладацького складу (кваліфікація, вчене звання, науковий ступінь, рівень підготовки);
 - 2.3.якість методів навчання і виховання (методика і технологія викладання);
 - 2.4.якість ресурсного забезпечення процесу надання освітніх послуг: матеріально-технічного (навчальні аудиторії і лабораторії, обладнання, витратні матеріали); інформаційно-методичного (навчальна література, посібники, збірники задач, макети, тренажери і т.д.);
 - 2.5.якість наукових досліджень;
3. Якість процесу надання освітніх послуг, зокрема:
 - 3.1.якість організації і реалізації технологій надання освітніх послуг (форма і зміст освітніх процесів, мотиваційні фактори);
 - 3.2.якість контролю за процесом надання освітніх послуг;

3.3.якість результату процесу надання освітніх послуг (відповідність рівня знань студентів і випускників вимогам державних стандартів вищої освіти);

4. Рівень задоволення споживачів:

4.1.високий рівень задоволення споживачів (студенти, працевдавці, батьки студентів тощо);

4.2.високий рівень задоволення викладачів і працівників закладу вищої освіти своєю роботою;

4.3.високий рівень освіченості громадян [24, с. 8–9].

Досить вагомий вплив на показники якості мають і такі, здавалось би, несуттєві фактори як зовнішній вигляд викладача, його настрій, манера спілкування, які в свою чергу залежать від погодних умов, конфліктів чи їх відсутності у сім'ї викладача, стану його здоров'я тощо. Зміна викладача теж змінює якість викладання навчальної дисципліни. На якість викладання навчальної дисципліни впливає також і настрій у навчальній групі, поведінка здобувачів освіти, їх бажання засвоювати навчальний матеріал.

Якість освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти загалом змінюються у кількох аспектах:

- соціальному (якісні освітні послуги сприяють зростанню рівня життя населення та підвищенню економічного розвитку країни);

- культурному (із зростанням рівня освіченості людини підвищуються і її культурні потреби, змінюються манери спілкування, поведінки тощо);

- споживчому (основне призначення будь-якої послуги – це задоволення потреб споживачів);

- знаннєвому (підвищення рівня знань особи, її кваліфікації, сприяння її саморозвитку і спонукання до навчання впродовж усього життя).

1.2. Науково-методичні підходи до оцінки якості освітніх послуг закладів вищої освіти

Висока якість наданих освітніх послуг виступає потужним двигуном суспільного прогресу, сприяє підвищенню добробуту населення країни та її конкурентоздатності на міжнародному ринку, забезпечує зміцнення економічної безпеки держави через зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти. Тому у Національній доктрині розвитку освіти [126] якість освітніх послуг визнана національним пріоритетом і ключовим фактором національної безпеки держави.

Актуальність проблеми оцінки якості освітніх послуг та їх впливу на економічну безпеку закладів вищої освіти, мабуть, ні в кого не викликає сумніву з ряду причин:

- оцінка економічної безпеки закладів вищої освіти через призму якості наданих ними послуг забезпечує постійний моніторинг стану, діяльності та безпеки навчальних закладів, визначення проблемних зон-загроз діяльності, та пошук ефективних заходів їх вирішення;
- різностороння оцінка якості освітніх послуг дасть змогу визначити основні формуючі фактори, проблеми, що знижують її рівень, та підвищити ефективність правління зазначеним процесом.

Оскільки надання освітніх послуг – це основний вид діяльності, то і їх якість буде визначальним фактором економічної безпеки закладів вищої освіти, і управління нею матиме неоціненне значення для виявлення та попередження загроз економічній безпеці навчальних закладів, тому:

- проведення кількісної оцінки якості освітніх послуг закладу вищої освіти необхідне для визначення відповідності освітніх послуг потребам ринку та їх конкурентоздатності;
- оцінка якості освітніх послуг необхідна для здійснення прогностичних розрахунків обсягу реалізації освітніх послуг та частки ринку закладу вищої освіти;

– рівень якості освітніх послуг є визначальним для встановлення їх вартості.

Таким чином, основним завданням сьогодення є оцінка та забезпечення високої якості освітніх послуг, управління якістю та зміцнення на цій основі економічної безпеки закладів вищої освіти.

Вибір методики, критеріїв оцінки рівня якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти, знаходиться у значній залежності від підходів оцінювання, які відзначаються значною різноманітністю (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Підходи до оцінювання якості освітніх послуг закладів вищої освіти*

Підхід	Суть
Репутаційний	Ґрунтується на основі експертних оцінок.
Результативний	Враховує об'єктивні показники якості.
Традиційний	Оцінку якості освітніх послуг визначають відповідно до престижності освітнього закладу.
Менеджерський	Оцінка якості освітніх послуг визначається відповідно до рівня задоволення споживачів.
Споживчий	Оцінка якості освітніх послуг визначається самими споживачами.
Демократичний	Базується на визначення користі освітньої послуги для суспільства.
Об'єктивістський	Ґрунтується на оцінці якості освітньої послуги на основі вхідних та вихідних показників. Близький до результативного підходу.
Релятивістський	Враховує досягнення поставлених цілей здобуття освіти.
Концепція розвитку	Враховує творчу пізнавальну активність здобувачів освіти, формування у них здібностей до самовдосконалення та навчання впродовж життя.
Науковий	Враховується відповідність освітніх послуг стандартам якості.

* Побудовано автором на основі джерел: [147; 203; 217].

Для оцінки рівня якості освітніх послуг з врахуванням її впливу на економічну безпеку закладу вищої освіти, необхідно визначити систему критеріїв і показників, та сформулювати методику розрахунку.

У зв'язку із цим, слід враховувати, що критерій – це ознака, на підставі якої розробляється оцінка, порівняння альтернатив, класифікація об'єктів і явищ, а показник – виражена числова характеристика властивості об'єкта, тобто якісно-кількісна характеристика [195, с. 47].

Критерій якості освітніх послуг повинен відображати її характеристики відповідно до процесів, що формують її загальний рівень. Критерій не є керівництвом до дії, він спрямовує вибір показників якості за певною її складовою.

Раціонально сформована система критеріїв та показників дає змогу адекватно визначити інтегральний рівень якості, відобразити його формуючі складові та ідентифікувати ризики його зниження.

Можна виділити дванадцять основних концептуальних підходів до оцінки якості освітніх послуг, що застосовуються у європейських моделях [15, с. 6]:

1. надання переваги оцінки якості освітніх послуг споживачами над оцінкою її постачальників на ринок;
2. вивчення якості за допомогою системи показників, що охоплюють освітні стандарти, автономію освітніх закладів, оцінку результатів роботи закладів вищої освіти, здійснену незалежними організаціями;
3. зростання об'єктивності оцінки, перш за все споживачами, через певний проміжок часу;
4. встановлення рейтингу закладів вищої освіти у відповідності до їх репутації на ринку освітніх послуг, конкурсу під час вступної кампанії, рівня професіоналізму персоналу закладу освіти, матеріально-технічного, методичного, інформаційного та фінансового забезпечення освітнього процесу, рівня задоволення потреб споживачів у освітніх послугах та роботодавців у якісних фахівцях;
5. врахування національних особливостей освітніх систем та індивідуальних характеристик кожного освітнього закладу при оцінюванні якості освітніх послуг, що ним надаються;

6. оцінювання якості освітніх послуг з врахуванням думок внутрішніх та зовнішніх експертів;

7. здійснення оцінювання якості наданих освітніх послуг з метою забезпечення ефективності діяльності освітнього закладу та звітності;

8. проведення досліджень якості освітніх послуг за допомогою моделювання;

9. оцінювання результатів здобування освіти за допомогою аналізу освітніх процесів та освітніх програм, рівня знань випускників, рівня їх задоволення освітнім процесом, умовами працевлаштування і подальшою кар'єрою;

10. вдосконалення управління якістю освітніх послуг з врахуванням результатів моніторингу якості вітчизняними та міжнародними організаціями;

11. оцінка якості освітніх послуг повинна здійснюватись з врахуванням рівня розвитку країни, добробуту її громадян – майбутніх споживачів освітніх послуг, потребу в здобутті вищої освіти та різні рівні споживчих потреб загалом та щодо освітніх послуг зокрема;

12. адаптація вітчизняної термінології до міжнародних стандартів задля забезпечення належної якості освітніх послуг [15, с. 6].

Якість освітніх послуг досить важко оцінити за допомогою одного окремо визначеного показника, це досить різнопланове явище, для оцінки якого необхідно використовувати систему показників.

Більшість методик оцінки якості освітніх послуг містять значну частку суб'єктивізму через складність кількісної оцінки окремих складових процесу надання освітніх послуг.

При цьому виникає ряд об'єктивних та суб'єктивних проблем:

- оцінка якості товару чи послуги повинна визначатись на основі чітко сформованого стандарту;
- розробка стандарту оцінки послуги утруднюється її високим рівнем невідчутності;

- відмінність сприйняття якості послуги її виробником та споживачем;
- концентрація споживачів лише на окремих характеристиках якості послуги, не враховуючи інші не менш важливі її ознаки.

При цьому І. А. Цвігун наголошує, що «система показників» уособлює собою структуровану сукупність характеристик досліджуваного явища у відповідності до поставленого завдання. Також слід враховувати, що система показників повинна включати як часткові характеристики, так і узагальнюючі, а на її вершині має знаходитись інтегральний показник, який відображає комплексну характеристику досліджуваного явища чи процесу [195, с. 48].

Правильно встановлена система показників, які відображають усі характеристики оцінюваного явища, забезпечує науковість та достовірність оцінки якості освітніх послуг.

Формування системи показників оцінки якості освітніх послуг повинно ґрунтуватись на ряді науково-методичних підходів:

- комплексності, що вимагає здійснення аналізу усіх аспектів функціонування об'єкта дослідження;
- системності, тобто врахування існуючих та імовірних взаємозв'язків та взаємозалежностей, варіантів розвитку;
- позиціонування, в даному випадку оцінка якості освітніх послуг має здійснюватись як оцінка важливої складової ефективності функціонування, конкурентоздатності й зміцнення економічної безпеки закладу вищої освіти.

Оцінка якості освітніх послуг повинна здійснюватись по наперед визначеному переліку послідовних завдань, що забезпечить її об'єктивність. З цього приводу, слід відмітити важливість вибору критеріїв оцінювання, ідентифікації, аналізу та структуризації груп показників. При цьому слід зазначити, що немає усталеної системи показників якості освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти, адже різні дослідники пропонують кожен свою систему критеріїв та показників (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Пропоновані критерії для оцінки якості освітніх послуг ЗВО*

Науковці	Групи (підгрупи) показників
1	2
Кульчицька А. В. [74]	1. фактори безпосереднього впливу: 1.1. кадрове забезпечення; 1.2. навчально-методична підтримка; 1.3. наукова діяльність; 2. умови надання освітніх послуг: 2.1. рівень акредитації; 2.2. стан матеріально-технічної бази; 2.3. корпоративна культура.
Ковтун О., Сидоренко С. [66]	1. ресурси (матеріальні та кадрові; фінансові; навчально-методичне забезпечення; забезпеченість навчального процесу підручниками; конкурс вступників; імідж ЗВО); 2. процеси (навчальна атмосфера, методи навчання, наукова робота викладачів і студентів; інновації; комунікації; навантаження на викладачів); 3. результати (рейтинг ЗВО; працевлаштування випускників; рівень залишкових знань; кількість публікацій викладачів; кількість отриманих грантів).
Романенко Ю. А. [167]	1. якість потенціалу освітнього середовища (кадрове, методичне, матеріально-технічне, інформаційне, організаційне та фінансове забезпечення освітнього процесу); 2. якість здійснення процесу надання освітніх послуг (доступність, відповідність запитам споживачів, педагогічна підготовка та психологічна відповідність викладачів, застосування ефективних методів організації освітнього процесу тощо); 3. якість результатів навчання (рівень здобуття знань, навиків та вмінь випускниками освітніх закладів, рівень їх виховання, моральності, культури поведінки і т.д.).
Потайник М. М., Ямбург Е. А. [146]	1. критерії фаху – кількісні показники; 2. критерії якості – відображають процеси формування особистості висококваліфікованого фахівця в ході навчання; 3. критерії ставлення – дають змогу робити висновки щодо внутрішніх мотивів поведінки споживачів; 4. часові критерії – характеризують залишковість отриманих знань здобувачами освіти.
Траченко Л. А. [185]	1. оцінку якості «кінцевого продукту»; 2. оцінку якості самого освітнього процесу; 3. оцінку якості підготовки абітурієнтів.

Продовження таблиці 1.5

1	2
Варжина Н. В. [23]	1. якість абітурієнтів; 2. якість закладу вищої освіти (зміст початкових програм; якість професорсько-викладацького складу; методика викладання; якість наукових досліджень; матеріально-технічне та інформаційно-методичне забезпечення); 3. якість процесу надання освітніх послуг (якість контролю за процесом, якість організації освітнього процесу; якість результату навчання); 4. рівень задоволення потреби споживачів (задоволення споживачів, викладачів, членів суспільства).
Топ-200 Україна [184]	1. Оцінка якості науково-педагогічного потенціалу; 2. Оцінка якості навчання; 3. Оцінка міжнародного визнання.
Рейтинг університетів за показниками Scopus [164]	Індекс Гірша (h-індекс)
Academic ranking of world universities, ARWU [202]	1. кількість випускників-лауреатів Нобелівської премії або Медалі Філдса (10 %), 2. співробітників-лауреатів Нобелівської премії або Медалі Філдса (20 %), 3. «часто цитованих дослідників у 21 категорії» (20 %), 4. статті, опубліковані в журналах Nature або Science (20 %), 5. індекси цитування для природничих і гуманітарних наук Інституту наукової інформації а також індекси провідних журналів Arts and Humanities Citation Index (20 %), 6. успішність студентів (10 %).
Nimes higher education world reputation [215]	1. статистичний аналіз діяльності ЗВО; 2. дані аудиту; 3. дані результатів щорічного глобального експертного опитування представників міжнародної академічної спільноти і роботодавців.
QS world university rankings [212]	1. репутація в академічному середовищі (40%), 2. цитованість наукових публікацій працівників університету (20%), 3. співвідношення кількості викладачів і студентів (20%), 4. ставлення роботодавців до випускників (10%), 5. відносна чисельність іноземних викладачів і студентів (по 5%).
Рейтинг ЗВО «Бал ЗНО на контракт» [163]	1. середній бал ЗНО на контракт; 2. середній бал атестата на контракт.
Міжнародний рейтинг Webometrics [120]	1. оцінка наукової місії університету; 2. оцінка навчальної місії; 3. оцінка соціальної місії університету.

* Складено автором.

Усі запропоновані показники для оцінки якості освітніх послуг закладів вищої освіти можна розділити на такі основні групи:

1. показники, що мають кількісне відображення та встановлені параметри вимірювання;
2. якісні параметри оцінювання, які піддаються лише кваліметричному вимірюванню і можуть визначатись лише у балах;
3. параметри оцінки, які носять психологічний характер та досить важко піддаються будь-якому вимірюванню [146, с. 52].

На сьогоднішній день Міністерством освіти і науки України розроблені критерії ефективності діяльності закладів вищої освіти, нормативні показники діяльності, що закріплено у стандартах освіти за напрямками: загальна характеристика закладу вищої освіти, контингент здобувачів освіти, зміст освіти, професорсько-викладацький склад, матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу, науково-дослідна діяльність освітнього закладу, фінансово-господарська діяльність, міжнародні контакти освітнього закладу, стан розвитку соціальної сфери, якість підготовки та працевлаштування випускників.

Проте в процесі дослідження напрацювань вітчизняних та зарубіжних вчених виявлено, що часто вітчизняними науковцями не враховується міжнародна система показників оцінки якості освітніх послуг закладів вищої освіти, часто опускаються питання соціального та психологічного характеру тощо.

Зважаючи на предмет дослідження слід зазначити, що обрана система критеріїв та показників оцінки якості освітніх послуг повинна враховувати і оцінку економічної безпеки закладу вищої освіти. Критерії у такій методиці носитимуть усереднений характер між пропонованими вітчизняними та міжнародними методиками оцінки якості освітніх послуг та оцінкою економічної безпеки закладів вищої освіти (рис. 1.1).



*Рис. 1.1. Критерії оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти**

* Побудовано автором.

Лише група психологічних показників не підлягатиме аналізу в даному дослідженні з ряду причин: усі дані мають носити кількісний характер; повинні мати статистичне забезпечення; мають носити об'єктивний характер. Тому, вважаємо за доцільне для оцінки впливу психологічних чинників на якість освітніх послуг проводити окремі дослідження вузькоспеціалізованими фахівцями.

Для забезпечення однакової ваги кожного критерія в системі оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти представимо кожен з них трьома показниками. Таким чином, система оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти включатиме 11 критеріїв та 33 показники (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

**Система показників оцінки якості освітніх послуг
з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти***

Критерій	Показники
1	2
Кадрове забезпечення	1. частка науково-педагогічних працівників з науковими ступенями і вченими знаннями, % 2. частка докторів наук, професорів, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, % 3. частка викладачів-сумісників, %
Навчально-методичне забезпечення	1. частка навчальних дисциплін, що мають методичне забезпечення, % 2. частка дисциплін, при викладанні яких застосовуються інноваційні методи навчання, % 3. частка підручників та навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, %
Наукове забезпечення	1. середня участь викладачів у міжнародних наукових конференціях протягом року, раз 2. частка здобувачів освіти, які брали участь у наукових конференціях, % 3. частка аспірантів, які завершили аспірантуру в звітному навчальному році та захистили дисертацію на здобуття наукового ступеня кандидата наук, %
Організаційне забезпечення	1. частка здобувачів освіти за денною формою навчання, % 2. припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб 3. кількість прийнятих на навчання у % до кількості випущених із закладу вищої освіти, всього

Продовження таблиці 1.6

1	2
Адміністративне забезпечення	1. наповненість ліцензійних місць, % 2. кількість договорів про співпрацю з стейкхолдерами 3. частка ліцензованих освітніх програм, %
Матеріально-технічне забезпечення	1. забезпечення студентів бібліотечним фондом, прим. 2. оновлення основних засобів закладу вищої освіти, % 3. частка лекційних залів, оснащених мультимедійною технікою, %
Фінансове забезпечення	1. частка фінансування наукової та інноваційної діяльності в загальному його обсязі, % 2. частка фінансування з державного фонду, % 3. частка витрат на розвиток матеріально-технічної бази закладу вищої освіти від обсягу спецфонду, %
Інформаційне забезпечення	1. забезпечення читацькими місцями в бібліотеці від загальної чисельності здобувачів освіти денної форми навчання, % 2. частка навчальних дисциплін, перевірка знань здобувачів освіти денної форми навчання з яких здійснюється на комп'ютерних системах тестування, % 3. частка лекційних курсів навчальних дисциплін, які мають електронні конспекти, були реалізовані із застосуванням мультимедійних технологій навчання, %
Соціальне забезпечення	1. частка соціально незахищених здобувачів освіти, які утримувались за кошти навчального закладу, % 2. забезпеченість здобувачів освіти, що потребували житла, місцями у гуртожитку, % 3. частка здобувачів освіти денної форми навчання, які оздоровлювались у таборах і профілакторіях закладу вищої освіти, %
Якість підготовки вступників	1. середній бал ЗНО вступників на бюджет 2. середній бал вступника на контракт 3. частка студентів-переможців олімпіад в структурі загального контингенту, %
Міжнародне визнання	1. частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, % 2. частка здобувачів вищої освіти, які проходили стажування за кордоном, % 3. частка міжнародних конференцій за участю закладу вищої освіти від загальної кількості конференцій за його участю, %

* Побудовано автором за джерелами [118; 149; 153; 154].

Завдяки представленій системі показників можна проводити оцінку якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки освітніх закладів

станом на період дослідження, в динаміці і у взаємозв'язку, визначати загрозові стани з метою підвищення якості їх освітніх послуг, забезпечення економічної безпеки освітніх закладів, зростання ефективності їх діяльності та конкурентоздатності на ринку освітніх послуг.

Джерелами інформації для даного дослідження можуть виступати законодавча база, матеріали НАЗЯВО, звітність закладів вищої освіти, статистичні матеріали, результати статистичного спостереження, напрацювання вітчизняних та зарубіжних вчених тощо.

Ефективну роботу щодо оцінювання та регулювання якості надання освітніх послуг закладами вищої освіти здійснює організація економічного співробітництва та розвитку. Її фахівці ще з кінця ХХ століття збирають дані про освіту в різних країнах, формуючи систему освітніх індикаторів, визначаючи переваги та недоліки освітнього процесу, стимулюючи уряди різних країн до ефективного управління якістю надання освітніх послуг.

Проте таку оцінку доцільно здійснювати на макроекономічному рівні, а на рівні окремих закладів вищої освіти слід враховувати наявність чи відсутність необхідної інформації, необхідність врахування рівня задоволення споживачів в отриманій послугі та безпекових показників тощо.

Забезпечення належного рівня якості освітніх послуг здійснюється на інституціональному, національному та європейському рівнях. При цьому існуючі методики оцінки якості освітніх послуг не враховують належним чином потреби споживачів, економічну доступність освітніх послуг, психологічні аспекти їх надання та отримання. Саме сприйняття освітньої послуги споживачами аналізують за допомогою багатьох методів рис. 1.2.

У Стенфордському дослідницькому інституті каліфорнії розроблено GAP-аналіз як метод оцінки конкурентних переваг. Він дозволяє розробити комплекс управлінських заходів та стратегію досягнення найвищого рівня розвитку. Оцінка здійснюється за величиною «розривів», які можуть диференціюватись за рядом ключових факторів. При цьому «розриви» визначаються за кожним сегментом ринку, за яким визначають наявні

потреби та пропозиції аналізованого постачальника послуг та його конкурентів. Наявність «розриву» або невідповідності між запитами споживачів та наданням освітніх послуг дає стимул для освітнього закладу до пошуку рішень даного незбігу, в першу чергу, за рахунок управлінських заходів, спрямованих на підвищення якості освітніх послуг.



Рис. 1.2. Методи споживацької оцінки цінності освітніх послуг*

* Побудовано автором на основі джерела [60].

А. Г. Буймов та Б. А. Буймов, вивчаючи трьохфакторну модель К. Хаксевера, Б. Рендела, Р. Рассела та Р. Мердіка, зазначають, що маркетингові дослідження освітніх послуг повинні не лише вивчати її конкурентоздатність на ринку, але й визначати її специфіку, сильні та слабкі сторони, і її цінність для кожного споживача зокрема [17, с. 38].

О. А. Карпюк на основі моделі якості К. Хаксевера зазначає, що якість надання послуги включає три ключові складові:

- достовірність та об'єктивність результатів проведеного маркетингового дослідження відповідності наданих послуг потребам споживачів;
- якість організації освітнього процесу щодо відповідності встановленим нормам та нормативам та меті функціонування;
- відповідність запитам та очікуванням споживачів [60].

Для оцінки якості освітньої послуги за допомогою індексу задоволення очікувань споживачів В. Пилипчук та О. Данніков рекомендують застосовувати 14 критеріїв:

1. чи виправдались очікування здобувачів освіти щодо змісту навчання;
2. чи організація процесу навчання відповідає змісту освітньої програми;
3. ефективність поєднання теоретичних основ та практичної підготовки здобувачів освіти;
4. якість проведення практичних занять;
5. системність навчального матеріалу, його структурованість;
6. наскільки вчасно оновлюються навчальні матеріали;
7. ефективність методики викладання навчальних дисциплін, підтримання взаємозв'язку із здобувачами освіти;
8. відповідність навчальних дисциплін вимогам практичної підготовки здобувачів освіти;
9. організаційне та психологічне забезпечення освітнього процесу;

10. матеріально-технічне, інформаційне та фінансове забезпечення освітнього процесу;
11. застосування інноваційних методів навчання;
12. відповідність кадрового забезпечення освітнього процесу потребам споживачів;
13. своєчасність реагування на вимоги, зауваження споживачів;
14. комунікабельність викладачів, їх готовність працювати [142, с. 27].

Здобувачі освіти оцінюючи якість наданих освітніх послуг проставляють за кожним критерієм бал від 1 до 10. За результатами їх оцінок визначається середнє значення відповідності наданих освітніх послуг очікуванням здобувачів освіти. При цьому легко визначити недоліки у роботі закладу вищої освіти, проблемні місця та розробити комплекс управлінських заходів з їх усунення.

Значним недоліком даного методу є значний суб'єктивізм, що базується лише на результатах анкетування студентів, через яке може проявитись ворожість студентів до окремих викладачів з різних причин, навіть через візуальну непривабливість.

Таким чином, охарактеризовано існуючі підходи до оцінки якості освітніх послуг, встановлено переваги та недоліки застосування різних методик оцінки, наведено критерії та показники, що застосовуються для цього.

1.3. Управління якістю освітніх послуг в закладах вищої освіти в Європейському просторі

Освіта – джерело розвитку особи, суспільства, держави. Поступальний розвиток держави, зміцнення її позицій на міжнародній арені вимагають розвитку освітньої сфери, її відповідності міжнародним стандартам.

Протягом останніх років в Європі приділяють особливу увагу якості освітніх послуг і реформуванню національних освітніх систем. Великобританія, Франція та Нідерланди першими почали проводити оцінку якості освітніх послуг. Хоча у Великобританії в політехнічній сфері ще з кінця шістдесятих років XX століття здійснювалась зовнішня оцінка якості освітніх послуг.

У 1994–1995 роках XX століття здійснено пілотний проект Європейського Союзу щодо забезпечення якості освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти. Пізніше у 1999 році Агентством із забезпечення якості освіти було розроблено методику оцінки якості освітніх послуг в галузі фізики, яка була модернізована та набула поширення в університетах Франції, Нідерландів та Німеччини.

Започатковано процес із забезпечення якості освітніх послуг Болонською декларацією 1999 року, у якій зазначено, що формування європейського простору вищої освіти можливе завдяки здійсненню одного з найважливіших напрямів реалізації Болонського процесу щодо розробки та запровадження в практичну діяльність освітніх закладів методології оцінки якості освітніх послуг та забезпечення на цій основі її зростання [214, с. 2]. У 2000 році Лісабонською стратегією започатковано рух щодо формування Європейського дослідницького простору, а також створено ENQA – Європейську мережу забезпечення якості вищої освіти, призначенням якої є координація процесу розробки європейських стандартів якості освітніх послуг, визначення порядку здійснення сертифікації та акредитації закладів вищої освіти та освітніх програм.

У 2004 році, як зазначає Г. П. Клімова, Європейською комісією визначено основні етапи щодо забезпечення належної якості освітніх послуг:

1. впровадження внутрішніх систем управління якістю освітніх послуг у кожному освітньому закладі;
2. створення незалежних організацій з акредитації освітніх послуг;

3. встановлення умов реєстрації незалежних організацій з акредитації освітніх послуг в європейському реєстрі;
4. можливість вибору закладами освіти акредитаційного агентства у відповідності до специфіки роботи;
5. здійснення процесів ліцензування та фінансування освітніх закладів на основі результатів оцінки їх діяльності незалежними організаціями щодо забезпечення якості освіти [65, с. 205].

У 2005 році ENQA спільно із Європейською асоціацією університетів, Європейською асоціацією закладів вищої освіти та європейськими Національними союзами студентів розробила «Стандарти та інструкції із забезпечення якості в європейському просторі вищої освіти». Його дотримання виступає необхідною умовою для приєднання країни до Болонського процесу.

Даний документ містить основні рекомендації із забезпечення якості освітніх послуг в Європейському просторі загалом, та в кожній країні зокрема, а саме: розробити європейські стандарти з внутрішнього та зовнішнього дотримання якості освітніх послуг; здійснювати перевірку роботи агенцій із забезпечення якості що п'ять років; пріоритетність рішень щодо забезпечення належного рівня якості освітніх послуг, розроблених на національному рівні, перед рішеннями, зробленими на міжнародному рівні; сформувати реєстр європейських агенцій із забезпечення якості освітніх послуг; організувати європейський форум для здійснення консультування щодо забезпечення належної якості освітніх послуг [65, с. 206].

2012 року в Бухаресті на зустрічі міністрів вищої освіти із сорока семи країн, які є учасниками ЄВПО, прийнято комюніке, де зазначено, що основною метою розвитку національної вищої освіти має бути забезпечення усіх громадян якісними освітніми послугами, що забезпечить зростання шансів випускників закладів вищої освіти на вигідне працевлаштування, підвищення академічної мобільності громадян. Можливо це стало поштовхом зміни вектору діагностики якості освіти і перехід від критеріїв

оцінки на «вході» до критеріїв оцінки «на виході». Таким чином, основними структурними елементами оцінки якості стають не різносторонні параметри забезпечення якості освітнього процесу (навчально-методичне забезпечення, кадрове, інформаційне, наукове, організаційне, адміністративне, матеріально-технічне, соціальне тощо), а результати освіти, які більшою мірою залежать не від якості наданих послуг, а від здібностей та бажання здобувачів освіти засвоїти ті знання, вміння, навички та компетенції, які їм надаються закладами вищої освіти, а також від їх самоосвіти.

Таким чином, центр уваги все відчутніше зміщується із самого процесу здобуття освіти на компетентнісний підхід із орієнтацією на професійну й особистісну підготовленість, і в першу чергу, до працевлаштування випускників, що й повинно бути критерієм результату освіти. В таких умовах механізми забезпечення якості стають центральною складовою подібного управління системою освіти а результатами [5, с. 10].

У Національній стратегії розвитку вищої освіти в Україні на період до 2021 року викладено основні освітні стратегії державної політики: оновлення згідно з вимогами часу нормативної бази системи освіти; застосування компетентнісного підходу з метою оновлення освітнього процесу; розширення моделей надання освітніх послуг; забезпечення функціонування закладів вищої освіти різних форм власності; забезпечення доступності та безперервності освіти протягом всього життя; виконання освітніми закладами виховної функції, формування свідомої, патріотично налаштованої особистості з багатим духовним світом; формування безпечного освітнього середовища, екологізація освіти; розвиток наукової та інноваційної діяльності в освіті; покращення матеріально-технічного та інформаційного забезпечення освітнього процесу; проведення національного моніторингу системи освіти; підвищення соціального статусу педагогічних та наукових працівників; створення сучасної матеріально-технічної бази освітньої сфери; застосування індивідуального підходу до кожного здобувача освіти в процесі передачі знань, вмінь, навиків; розв'язання мовного питання: утвердження

статусу державної для української мови, стимулювання інтересу до вивчення іноземних мов та забезпечення потреб нацменшин у навчанні та використанні рідної для них мови [29, с. 185].

Починаючи з 2014 року в Україні почався новий етап інтеграції національної системи освіти у європейський освітній простір. Поштовхом до цього стала соціально-політична криза та військова агресія Росії. У цьому ж році підписано Угоду про асоціацію України та Європейського Союзу щодо приведення у відповідність до європейських стандартів національних вимог щодо забезпечення якості освітніх послуг.

На даному етапі розвитку національної системи освіти методологія ліцензування освітньої діяльності здійснюється на основі вітчизняних норм та стандартів: Національного освітнього глосарію та Національної рамки кваліфікацій, а також враховуючи міжнародні вимоги, зокрема: Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти, пропозицій Європейської комісії у відповідності з проектом «Налаштування освітніх структур в Європі» та Міжнародних стандартів класифікації освіти [177, с. 14].

Процес інтеграції системи забезпечення належної якості освітніх послуг України до Європейського простору ознаменовано рядом важливих подій: прийняття Закону України «Про вищу освіту», запровадження Зовнішнього незалежного оцінювання якості середньої освіти, прийняття заявки України на приєднання її до складу країн, що стали учасниками міжнародної Програми з оцінювання учнів.

Ключовими напрямками інтеграції національної системи забезпечення якості освітніх послуг в Європейський простір повинні стати: зближення національної та європейської системи показників оцінки якості освітніх послуг; оптимізація моделей управління процесом забезпечення належної якості освітніх послуг з врахуванням процесів децентралізації та розвитку різних форм власності в освітній сфері; формування комплексу об'єктивних та надійних показників оцінювання набуття здобувачам освіти професійних

компетентностей; приведення у відповідність потребам ринку праці та суспільним запитам набір освітніх послуг та їх якість. При цьому, оцінку інтеграції національної системи освіти у Європейський простір слід здійснювати з врахуванням участі України у європейських та міжнародних проектах.

Перш за все система управління якістю освітніх послуг на всіх рівнях вищої освіти, окрім наукової роботи та управління закладом освіти, повинна:

- враховувати українські реалії та здобутки вітчизняної системи освіти, зважаючи на ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги» та ДСТУ-П IWA 2:2009 «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (IWA 2:2003, IDT)» оскільки не все у ній абсолютно погано;

- відповідати європейським Стандартам та Рекомендаціям щодо забезпечення якості в освітній сфері, наданих ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) Європейською асоціацією гарантії якості вищої освіти та EFQM (European Foundation for Quality Management) Європейським фондом управління якістю;

- враховувати Стандарт забезпечення якості США «Керівні вказівки щодо використання ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 в закладах освіти [177, с. 8];

- узгоджуватись з принципами TQM (Total Quality Management – загальне управління якістю, або загально організаційний метод безперервного підвищення якості усіх організаційних процесів).

TQM або Система загального управління якістю – це метод управління виробничими процесами, в тому числі процесом надання освітніх послуг, суть якої полягає у найповнішому забезпеченні відповідності виробленого товару чи послуги запитам споживачів. Виходячи з цього, заклад вищої освіти зможе функціонувати ефективно в безпечному середовищі за умови запровадження соціотехнічної системи управління якістю, яка налагоджує взаємозв'язки між постачальниками, працівниками та споживачами, а також сприяє зростанню якості наданих освітніх послуг. Проте, TQM носить більш

загальний характер, а його методи не завжди відповідають специфіці освітньої сфери.

Більш прийнятними з цієї точки зору є міжнародні стандарти якості ISO 9000, які враховують критерії Загальної системи управління якістю та моделі європейських Стандартів забезпечення якості в сфері освіти.

Стандарти серії ISO 9000 розробляє неурядова Міжнародна організація зі стандартизації, центральний офіс якої знаходиться у столиці Швейцарії. В Україні її представником є керівник Державного комітету з питань технічного регулювання та споживчої політики.

В Україні національні стандарти розробляються відповідно до міжнародних стандартів: ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення і словник термінів»; ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги», які з часом оновлюються і доповнюються.

У стандартах серії ISO 9000 вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції розділено, а вимоги до управління підприємством доповнюють вимоги до якості.

Участь країни в Європейській асоціації із забезпечення якості вищої освіти та занесення до Європейського реєстру із забезпечення якості вищої освіти можливе лише за умови створення незалежної установи із забезпечення якості освітніх послуг.

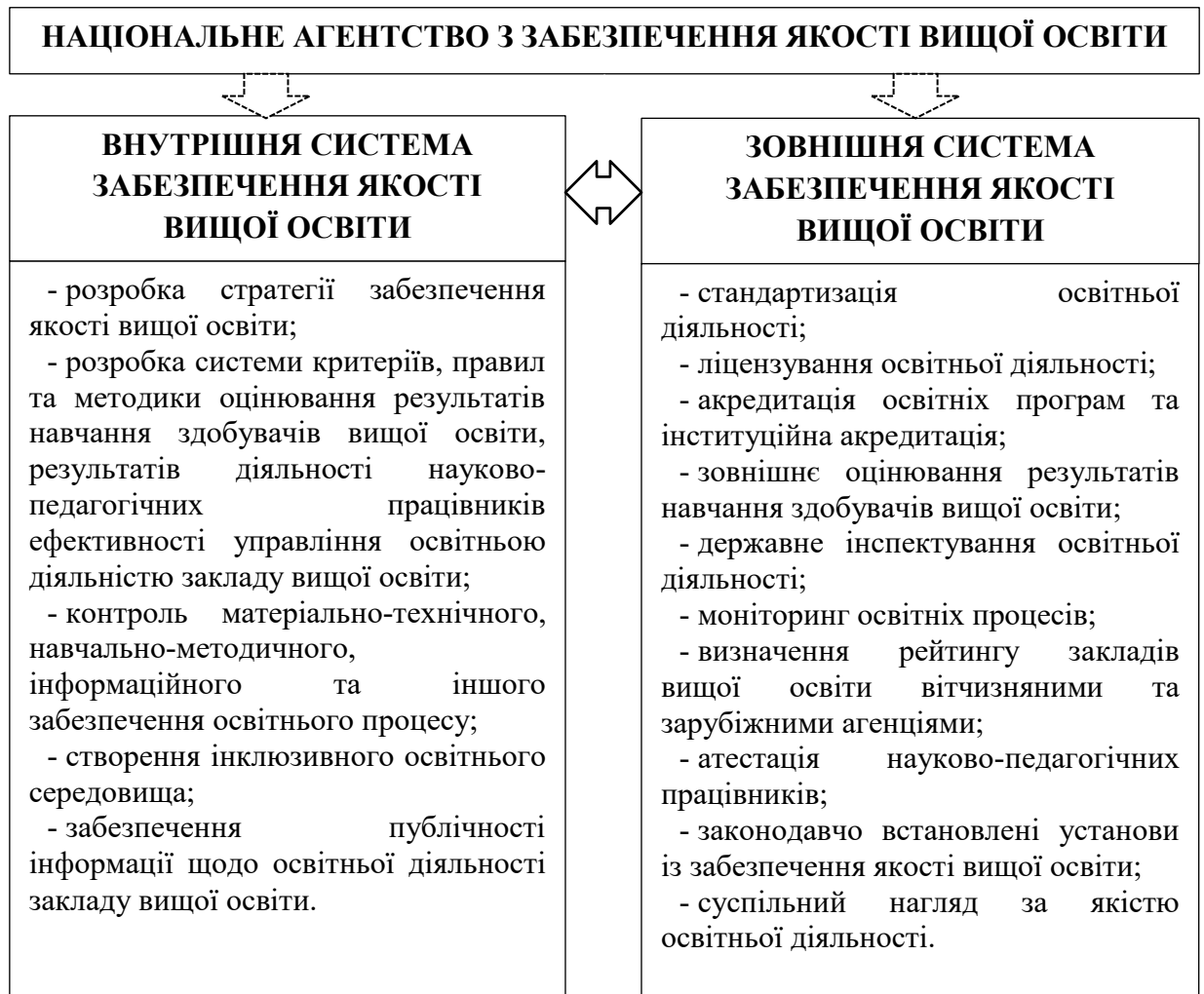
Європейська асоціація гарантії якості вищої освіти здійснює оцінку діяльності закладу вищої освіти за допомогою 4-х критеріїв результатів та 5-ти критеріїв можливостей, що дає змогу враховувати усі види діяльності освітнього закладу та вимоги споживачів. До основних критеріїв належать: лідерство, кадровий потенціал, стратегія діяльності, ресурсне забезпечення та партнерські взаємозв'язки, процеси, наслідки діяльності для науково-педагогічних працівників, результати діяльності для зацікавлених осіб (здобувачів освіти, їх батьків, підприємців), результати для громадськості, важливі показники діяльності освітнього закладу. Дана

модель оцінювання використовується для визначення конкурентоздатності закладу вищої освіти на ринку.

Оцінка якості освітніх послуг ґрунтується на стандартах вищої освіти, які містять вимоги до складу освітніх програм, побудови освітнього процесу та його результатів. Стандарти вищої освіти розділяються за рівнями вищої освіти та спеціальностями. Вони розробляються Міністерством освіти і науки України згідно Національної рамки кваліфікацій, запитів галузевих органів державного управління та об'єднань роботодавців, а затверджуються за погодженням з НАЗЯВО. Стандарти якості вищої освіти використовуються для акредитації освітніх закладів та освітніх програм [118].

Національна система забезпечення якості вищої освіти має вибудовану структуру, яка з плином часу поступово вдосконалюється (рис. 1.3). Першочергове завдання по забезпеченню якості освітніх послуг лягає на плечі самих закладів вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості), які користуються такими інструментами як стратегія, система та механізми забезпечення якості освітніх послуг, що надаються ними, критерії та процедури оцінювання якості освітніх послуг, педагогічної майстерності та управлінської діяльності освітнього закладу. При цьому система внутрішнього забезпечення якості вищої освіти перебуває на стадії впровадження, а система зовнішнього забезпечення якості уже сформована.

Зовнішнє забезпечення якості вищої освіти включає Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти (НАЗЯВО) і незалежні установи оцінювання та забезпечення якості освітніх послуг. Основне їх призначення – здійснення незалежної оцінки якості наданих освітніх послуг. НАЗЯВО створено у відповідності до Закону України «Про вищу освіту», а також до вимог приєднання України до Болонського процесу. НАЗЯВО як незалежна установа також входить до Європейської асоціації із забезпечення якості вищої освіти (ENQA) і внесена до Європейського реєстру із забезпечення якості вищої освіти (EQAR).



*Рис. 1.3. Система забезпечення якості
вищої освіти в Україні**

* Побудовано автором за джерелом [149; 158].

Забезпеченням якості вищої освіти в Європі займаються Європейський консультаційний форум із забезпечення якості вищої освіти, Мережа агентств із забезпечення якості вищої освіти країн Центральної та Східної Європи, Комітет у справах Європейського Реєстру, Європейська національні агенції по забезпеченню якості вищої освіти, Європейська асоціація забезпечення якості вищої освіти, Європейська асоціація університетів, Європейська асоціація закладів вищої освіти, Національна спілка студентів у Європі.

Співробітництво із міжнародними організаціями із забезпечення якості вищої освіти здійснюється шляхом залучення, найчастіше, європейських фахівців до процесу оцінювання якості вищої освіти та акредитації освітніх програм, запрошення до співпраці в установах із забезпечення якості вищої освіти; застосування діючих міжнародних стандартів якості вищої освіти тощо.

Основою державної політики в галузі освіти і науки є визнання освіти надзвичайно важливою галуззю для економічного, політичного, духовного, патріотичного, соціального та культурного життя країни. Від імені держави політика в галузі освіти в Україні визначається Верховною Радою України і здійснюється органами виконавчої влади різних рівнів та місцевими органами самоврядування [149].

Верховна Рада України не здійснює безпосереднього управління процесом забезпечення якості вищої освіти, її вплив проявляється через виконання функцій з державного управління, в тому числі сферою освіти, закладання витрат на освіту в Державному бюджеті країни, визначення пріоритетів внутрішньої та зовнішньої державної політики, затвердження програм розвитку вищої освіти в державі. За сферу освіти у складі Верховної Ради України відповідає Комітет з питань науки і освіти. Публічне адміністрування освітою спрямоване на забезпечення дотримання вимог законодавства України в освітній сфері та вимог до змісту, тривалості та якості освітніх послуг, права кожного громадянина країни на отримання освіти, зростання професіоналізму педагогів, автономності закладів вищої освіти [149].

В Україні основні функції з державного управління сферою освіти здійснює Міністерство освіти і науки, до компетенції якого входить: розробка та впровадження в життя державної політики розвитку освіти; координація діяльності закладів вищої освіти, розробка науково-методичних рекомендацій, інспектування та контроль; розробка нормативів освітньої діяльності; впровадження в освітню діяльність закладів вищої освіти

передового міжнародного досвіду; здійснює акредитацію закладів освіти республіканського значення.

Обласні, районні та міські державні адміністрації мають у своєму складі підрозділи (відповідно: управління, відділи освіти, комісії з питань освіти), які здійснюють управління сферою освіти на територіальному рівні.

Найвище керівництво на європейському рівні здійснює міжнародна мережа агентств з гарантії якості вищої освіти INQAAHE, яка була заснована на міжнародній конференції в Гонконзі у 1991 році з метою моніторингу та поширення даних про стан та вдосконалення системи управління якістю вищої освіти у світі.

Основи забезпечення якості вищої освіти закладено у 2006 р. на Європейському Консультативному Форумі із забезпечення якості вищої освіти. З цією ж метою було створено розгалужену мережу агентств із забезпечення якості вищої освіти країн Центральної та Східної Європи CEE Network.

Консультативні функції щодо забезпечення якості вищої освіти від імені Спостережної групи по Болонському процесу (BFUG) здійснює Європейська асоціація із забезпечення якості у вищій освіті (ENQA). Ця організація співпрацює з Європейською Асоціацією Університетів (EUA), Європейською асоціацією освітніх закладів (EURASHE) та Національною спілкою студентів у Європі (ESIB).

У Європі діють державні, приватні і спеціальні агенції щодо забезпечення якості вищої освіти, які входять до Європейського реєстру забезпечення якості на основі рішення Комітету у справах Європейського Реєстру. Присутні у цій системі і Європейські національні агенції із зовнішнього забезпечення якості вищої освіти, які створюються і визнаються країнами-учасницями Болонського процесу.

Таким чином, Україна поступово входить у систему забезпечення якості вищої освіти Європейського простору (рис. 1.4), активно реформуючи

існуючу систему управління якістю вищої освіти та переймаючи прогресивні напрацювання європейських колег.

Як наголошує М. В. Кісіль, у стандартах управління якістю зазначається, що якість вищої освіти слід виміряти за допомогою ліцензування, акредитації та фінансування [64].

За твердженням М. Ю. Білінця: в Україні фінансування освітньої сфери проводиться з використанням кошторисно-бюджетного методу. У закладах вищої освіти складається кошторис, який визначає його видатки за основними напрямками діяльності та дає можливість отримати державне фінансування [11].

Е. І. Скрипак зазначає, що державні освітні заклади фінансуються за рахунок надходжень з бюджету, від галузей економіки, окремих підприємств, меценатів та інвесторів та інших джерел [173, с. 135].

Фінансове забезпечення механізму державного управління вищою освітою Л. О. Попович рекомендує розглядати як систему заходів щодо розробки та реалізації політики держави у сфері освіти, організаційних освітнього процесу та забезпечення належної якості освітніх послуг [144, с. 230].

Фінансовий механізм освітньої сфери відрізняється своєю специфікою і побудовою. Перш за все, слід зазначити, що діяльність закладів вищої освіти регулюється державою та вимогами ринку. Джерелами фінансування виступають бюджетні та позабюджетні кошти, надходження від юридичних осіб та кредити.

Відповідно до цього фінансування освітніх закладів здійснюється у формі комерційного та некомерційного фінансування та кредитування. При цьому застосовуються такі методи фінансування як кошторисний, програмно-цільовий, за фактично надані послуги та у відповідності до вартості навчання одного здобувача освіти.



Рис. 1.4. Система управління якістю вищої освіти України в Європейському просторі*

* Побудовано автором за джерелами [13; 149; 178; 196].

Л. І. Антошкіна зазначає, що фінансування закладів вищої освіти здійснюється також за рахунок надходжень за виконання науково-дослідних робіт, проектів; проведення наукової експертизи; від виробничої діяльності чи реалізації майна; у вигляді грантів, орендної плати, різного роду інвесторів чи доброчинців тощо [4, с. 86].

Недержавні форми фінансування сфери освіти знаходяться ще у процесі розвитку, а окремі джерела фінансових ресурсів є досить обмеженими через непрозорість фінансових операцій, відсутність належного правового забезпечення взаємозв'язків освітніх закладів з благодійними фондами та громадськими організаціями, специфіку кредитування саме освітніх закладів [61].

Оцінювання якості освітньої діяльності здійснюється завдяки акредитації освітніх програм, під якою Законом України «Про вищу освіту» пропонується розуміти: «оцінювання освітньої програми та/або освітньої діяльності закладу вищої освіти за цією програмою на предмет забезпечення та вдосконалення якості вищої освіти» [149].

Акредитація освітньої діяльності закладів вищої освіти в Україні здійснюється згідно чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про освіту» та Закону України «Про вищу освіту», «Положення про акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти», що затверджене Наказом Міністерства освіти і науки України, та статуту НАЗЯВО. Критерії оцінювання, які застосовуються при акредитації, відповідають європейським стандартам забезпечення якості вищої освіти. Акредитація здійснюється за ініціативи закладу вищої освіти Національним агентством із забезпечення якості вищої освіти. Також Кабінетом Міністрів України затверджено перелік іноземних акредитаційних агентств, які можуть проводити акредитацію та видавати відповідні сертифікати на території України.

У Законі України «Про вищу освіту» зазначається, що «ліцензування – процедура визнання спроможності юридичної особи провадити освітню

діяльність відповідно до ліцензійних умов провадження освітньої діяльності» [149]. Ліцензуванню підлягають освітня діяльність закладу вищої освіти за певним рівнем та за освітніми програмами на підставі проведення процедури ліцензування. Термін дії ліцензії відповідає терміну навчання за ліцензованим освітнім рівнем. Переоформлення ліцензії не потребує повторного проведення процедури ліцензування.

Через появу значної кількості закладів вищої освіти різних форм власності, система забезпечення якості вищої освіти потребує публічного висвітлення результатів ліцензування освітньої діяльності та акредитації освітніх програм, застосування інноваційних методів управління якістю вищої освіти на рівні закладу вищої освіти та на державному рівні. Дієвим інструментом модернізації системи вищої освіти є моніторинг якості освітніх послуг.

Моніторинг, як зазначається у Енциклопедії освіти, – це сукупність різноманітних заходів техніко-технологічного, організаційного, наукового та іншого спрямування, метою яких є встановлення контролю за поточним станом та динамікою процесів, що протікають у суспільстві. Методично моніторинг передбачає проведення спостереження, оцінки та аналізу досліджуваних процесів та явищ [47, с. 614].

Система моніторингу освітньої діяльності включає комплекс методів, інструментів та заходів, який відрізняється для кожного етапу проведення моніторингу (рис. 1.5).

Процедура підготовки та проведення моніторингу якості освітніх послуг здійснюється у відповідності до законодавства України, зокрема Наказу Міністерства освіти і науки України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу якості освіти». На законодавчому рівні встановлено принципи, методи, завдання, об'єкти і суб'єкти проведення моніторингу. Моніторинг може здійснюватись і самим закладом вищої освіти (внутрішній моніторинг), й уповноваженим органом на місцевому, регіональному, державному та міжнародному рівнях (зовнішній моніторинг).

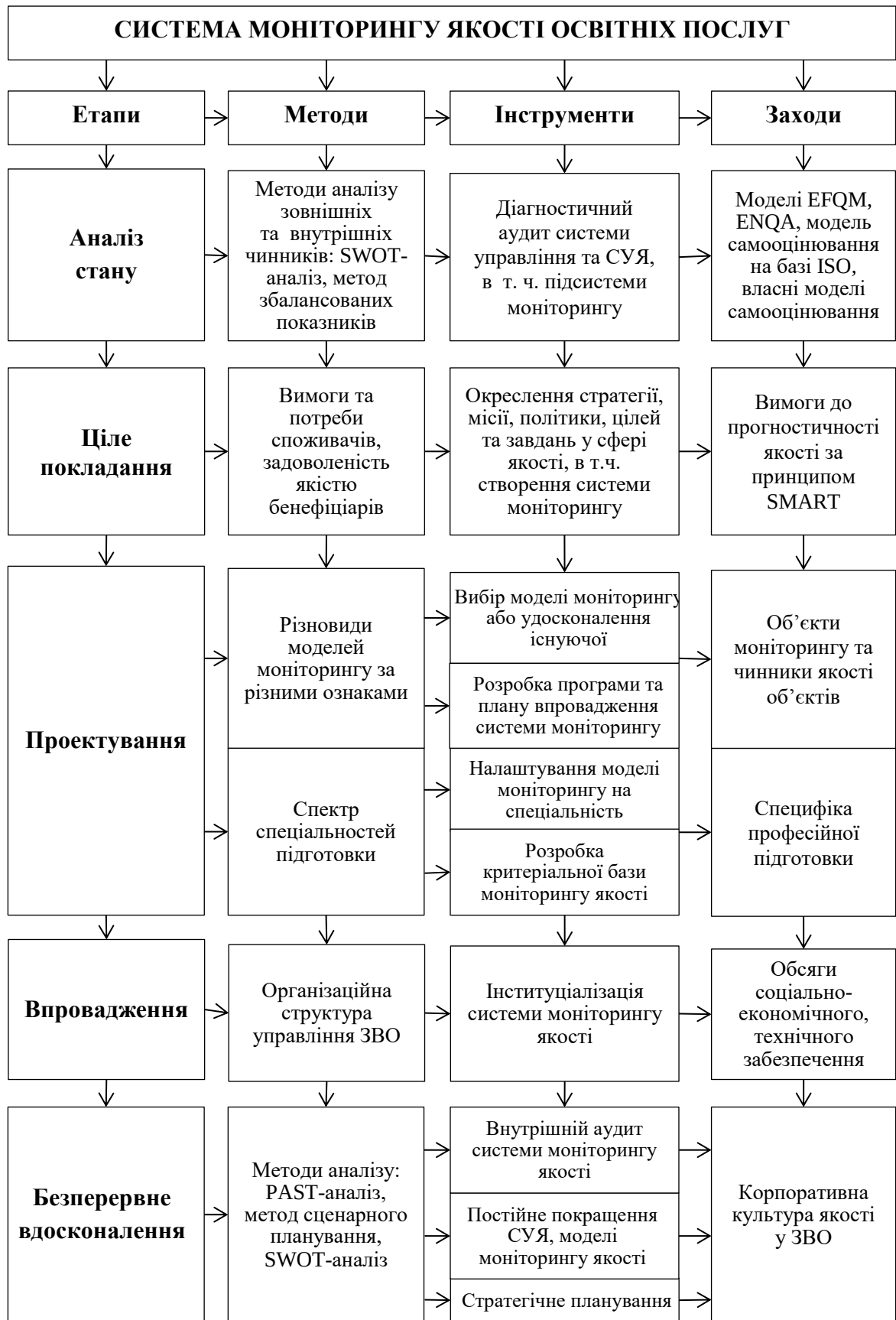


Рис. 1.5. Система моніторингу якості освітніх послуг*

* Побудовано автором на основі джерела [71, с. 56].

Моніторинг якості освітніх послуг здійснюється з метою отримання достовірної інформації про діяльність закладів вищої освіти та оцінювання якості освітніх послуг, що надаються ними; здійснення прогнозування розвитку освіти в країні.

Об'єктами моніторингу освітньої діяльності закладів вищої освіти можуть бути: система освіти; результати освітньої діяльності; характеристики учасників освітнього процесу; відносини споживачів освітніх послуг з їх постачальниками; процеси функціонування і розвитку освітніх систем та управління ними; матеріально-технічне, кадрове, санітарно-гігієнічне, нормативно-правове, фінансове та навчально-методичне забезпечення освітнього процесу; організація освітнього процесу; результати запровадження освітніх реформ, змін навчальних програм і освітніх стандартів тощо [130, с. 54–55].

Моніторинг передбачає періодичний збір інформації про об'єкт дослідження за допомогою спеціального інструментарію (тестів, анкет тощо). У реалізації цього завдання проявляється певна схожість між моніторингом і контролем.

Таким чином, здійснюється замір даних під час поточного відстежування певних параметрів стану, яке в даному контексті можна розглядати як прояв функції контролю, спостереження, слідкування за об'єктом [153].

Національна система вищої освіти проходить важкий шлях модернізації та адаптації до європейських стандартів якості освітніх послуг: забезпечення якісною вищою освітою усіх бажаючих; сприяння мобільності студентів та міжнародній співпраці закладів вищої освіти; зміцнення взаємозв'язків вищої освіти, науки та підприємництва; поширення інноваційних методів навчання; вдосконалення управління закладами вищої освіти та їх фінансового забезпечення.

Висновки до розділу 1

За результатами вивчення теоретико-методичних засад управління якістю послуг як важливої компоненти економічної безпеки закладів вищої освіти, можна зробити наступні висновки:

1. Основним завданням сьогодення є оцінка та забезпечення високої якості освітніх послуг, управління якістю та зміцнення на цій основі економічної безпеки закладів вищої освіти. Лівову частку діяльності закладів вищої освіти займають саме освітні послуги, саме вони чинять основний вплив на результати діяльності освітніх закладів та рівень їх економічної безпеки. Зважаючи на те, що освітні послуги і стали об'єктом даного дослідження.

2. Проведено контекстуальний аналіз поняття «управління якістю освітніх послуг» та запропоновано власне його трактування як цілеспрямований, комплексний вплив суб'єкта управління на процес надання освітніх послуг та забезпечення їх якісних характеристик у відповідності до стандартів вищої освіти, інших чинних нормативів, а також вимог безпеки та очікувань споживачів.

3. Враховуючи проведений аналіз трактувань поняття «освітня послуга» вітчизняними та зарубіжними науковцями, та зважаючи на об'єкт даного дослідження, запропоновано розглядати «освітню послугу» як процес передачі закладами вищої освіти системи знань, умінь, навичок та компетентностей споживачам з метою їх професійного, соціально-економічного, духовного та культурного зростання, а також задоволення потреб роботодавців у висококваліфікованих спеціалістах.

4. Пропонується під «якістю освітньої послуги» розуміти сукупність характеристик освітньої послуги, які відповідають вимогам стандартів вищої освіти та іншим нормативам, здатні задовольнити потреби безпосередніх та опосередкованих її споживачів з метою формування для ринку праці конкурентоспроможного висококваліфікованого спеціаліста, з навиками

навчання впродовж цілого життя та сприяти забезпеченню економічної безпеки освітнього закладу.

5. Охарактеризовано існуючі підходи до оцінки якості освітніх послуг, встановлено переваги та недоліки застосування різних методик оцінки, наведено критерії та показники, що застосовуються для цього. У результаті розроблено систему критеріїв та показників, яка включатиме 11 критеріїв та 33 показники. Завдяки представленій системі показників можна проводити оцінку якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки освітніх закладів на період дослідження, в динаміці і у взаємозв'язку, визначати загрозові стани з метою підвищення якості їх освітніх послуг, забезпечення економічної безпеки освітніх закладів, зростання ефективності їх діяльності та конкурентоздатності на ринку освітніх послуг.

6. Україна поступово входить у систему забезпечення якості вищої освіти Європейського простору, активно реформуючи існуючу систему управління якістю вищої освіти та переймаючи прогресивні напрацювання європейських колег. Національна система вищої освіти проходить важкий шлях модернізації та адаптації до європейських стандартів якості освітніх послуг: забезпечення якісною вищою освітою усіх бажаючих; сприяння мобільності студентів та міжнародній співпраці закладів вищої освіти; зміцнення взаємозв'язків вищої освіти, науки та підприємництва; поширення інноваційних методів навчання; вдосконалення управління закладами вищої освіти та їх фінансового забезпечення.

Основні наукові результати опубліковані в працях [75; 76; 78; 79; 80; 81; 85; 86; 89; 94; 99; 105; 205; 206; 209].

РОЗДІЛ 2

ДІАГНОСТИКА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз ринку освітніх послуг в Україні

Неосвічена людина сліпа перед світом, вона не бачить і не розуміє багатьох речей, що є звичними для інших. Освіта дає розуміння, прищеплює певні моральні засади, виховує патріотизм, дає потяг до знань і уміння ці знання шукати і сприймати якнайповніше.

Освіта допомагає формувати високо розвинуту особистість, з багатим духовним світом, свідому своєї національної ідентичності, захищеної від інформаційного впливу, яка не піддається на різного роду провокації, що стає додатковим захистом держав від ведення інформаційних та гібридних воєн.

Освічені особистості є більш конкурентоздатними на ринку праці, що сприяє покращенню їх добробуту та забезпечує як їх особисту економічну безпеку, так і безпеку держави. За оцінками окремих аналітиків: освіченість, професійний потенціал та здоров'я громадян у сукупності визначають близько 75% багатства країни, а працівники з вищою освітою створюють приблизно 56% валового внутрішнього продукту, то кожна держава й суспільство зацікавлені в якісній освіті та висококваліфікованій робочій силі, яка відповідає потребам соціального та економічного розвитку країни [34; 110, с. 90].

Важливість освіти задекларовано і на міжнародному рівні, а саме: у 2002 р. в Йоганнесбурзі прийнято, а у 2005 р. затверджено у Вільнюсі

«Стратегію Європейської економічної комісії ООН для освіти в інтересах сталого розвитку» [102, с. 207].

Тому освіта, якість наданих освітніх послуг, функціонування ринку освітніх послуг є визначальними у державній політиці для нарощування інтелектуального, економічного та духовного потенціалу суспільства, підвищення добробуту населення, зростання авторитету країни на міжнародному рівні, її конкурентоспроможності, а загалом національної безпеки усіх її проявах.

За оцінками Світового економічного форуму за індексом Глобальної конкурентоздатності Україна випереджає ряд країн за рівнем охоплення населення вищою освітою, проте якість цієї освіти бажає бути кращою. Позитивним є той факт, що рейтинг України за рядом показників якості освітньої сфери протягом 2010–2018 рр. дещо підвищився: рівень охоплення вищою освітою зріс на 8 позицій, хоча рівень охоплення вищою освітою за аналізований період значно знизився. При цьому якість системи освіти в цілому по Україні залишилась незмінною у 2017–2018 н. р. порівняно з 2010–2011 н. р. Суб'єктивною причиною такої ситуації можна вважати не бажання молодих людей здобувати вищу освіту через її знецінення, та виїзд їх за кордон як з метою здобуття освіти, так і зміни місця проживання в перспективі (рис. 2.1).

На ринку освітніх послуг функціонують заклади вищої освіти різних рівнів акредитації, як зазначено у даних Державної служби статистики України [34]), серед яких переважають заклади I–II рівня акредитації: коледжі, технікуми та училища (близько 60%), дещо меншу частку ринку освітніх послуг займають заклади III–IV рівня акредитації: університети, академії, інститути (відповідно понад 40%). Хоча за аналізований період частка закладів III–IV рівня акредитації дещо зросла (+2,4 пункти). Також на ринку знизилась частка закладів вищої освіти заснованих на приватній формі власності (рис. 2.2).

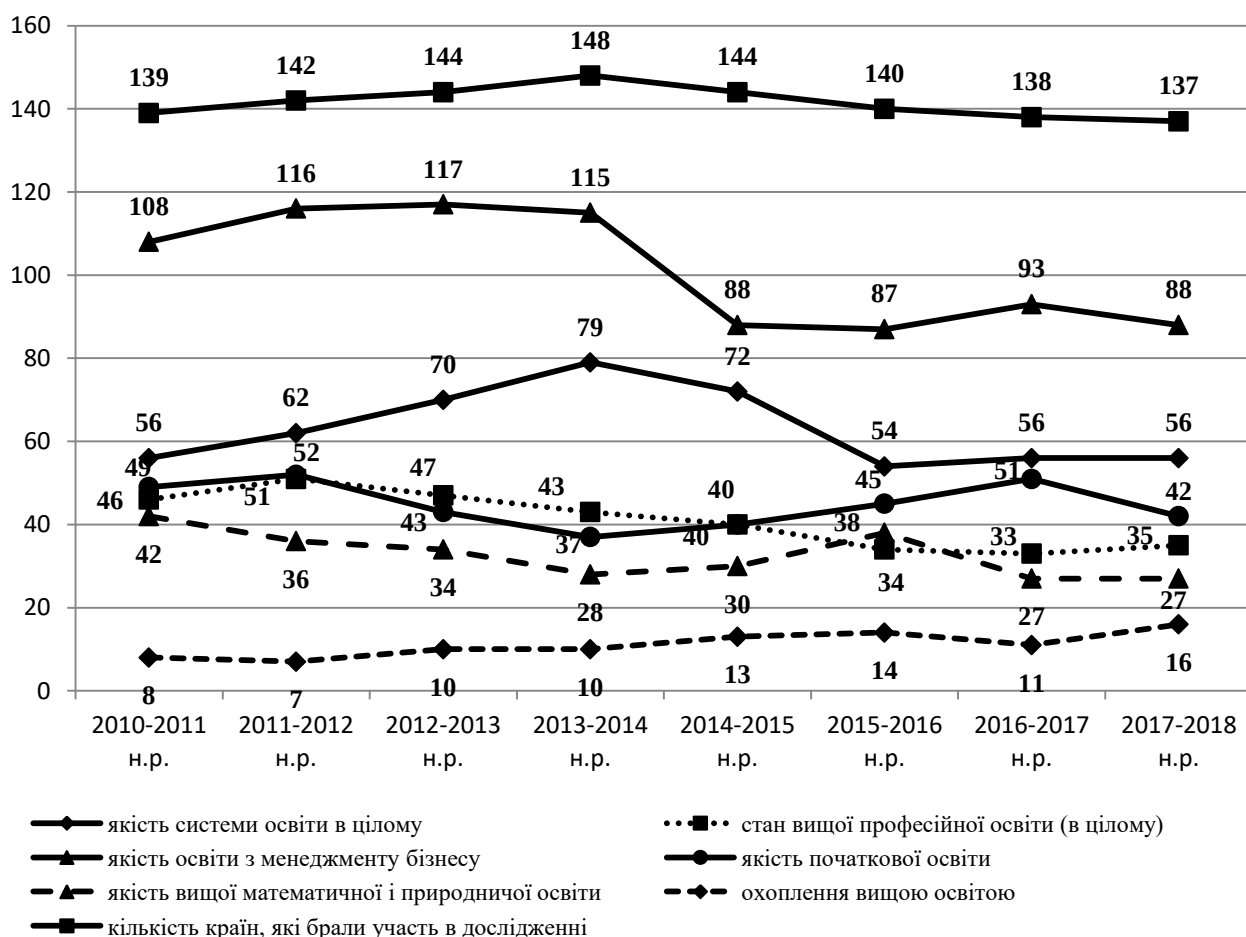


Рис. 2.1. Рейтингові позиції України в освітній сфері за індексом Глобальної конкурентоздатності*

* Побудовано автором за даними джерела [143].

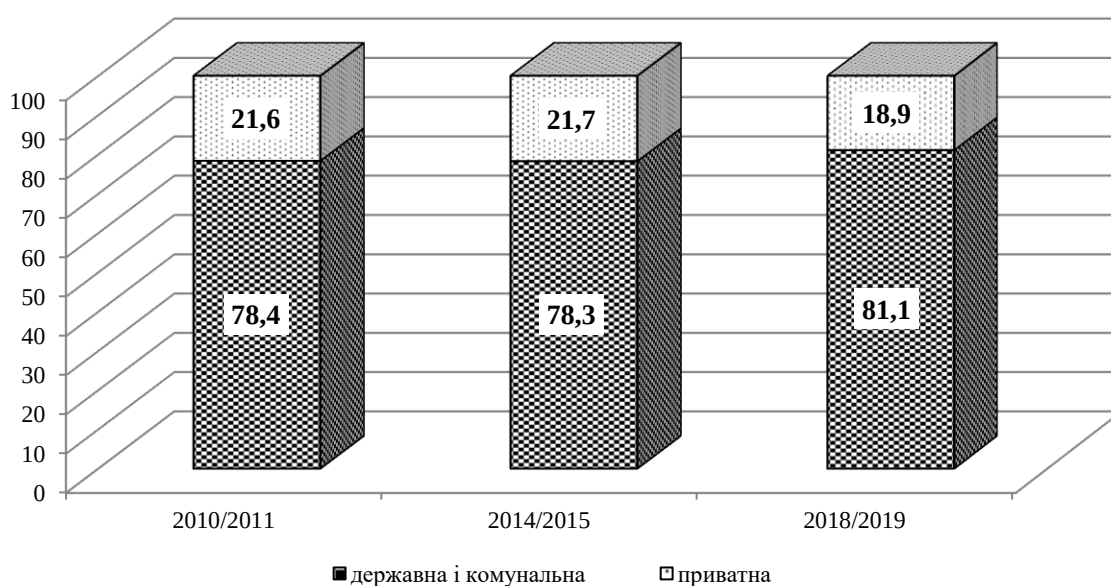


Рис. 2.2. Розподіл ЗВО за формою власності, %*

* Розраховано за даними джерела [33].

За період 2010–2019 рр. на ринку освітніх послуг значно скоротилась кількість закладів вищої освіти за усіма рівнями акредитації, як і середня чисельність здобувачів освіти у них. З одного боку, це свідчить про зниження попиту на освітні послуги, а з іншого – це сприяє підвищенню якості наданих послуг, оскільки скорочується і навантаження студентами на одного викладача (табл. 2.1.).

Таблиця 2.1

Кількість закладів вищої освіти та чисельність студентів у них*

Показники	Навчальні роки									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018–2019	
	– 2011	– 2012	– 2013	– 2014	– 2015	– 2016	– 2017	– 2018	показник	у % до 2010– 2011 н. р.
співвідношення ЗВО І–ІІ р.а. до ЗВО ІІІ–ІV р.а.	1,45	1,45	1,46	1,47	1,40	1,29	1,29	1,29	1,31	-9,7
Заклади вищої освіти І–ІІ рівня акредитації										
кількість ЗВО, од.	505	501	489	478	387	371	370	372	370	-26,7
середня чисельність здобувачів освіти у них, осіб	715	713	706	688	649	620	586	562	514	-24,3
припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	9,7	9,6	9,5	9,1	8,2	8,0	7,8	7,8	7,7	-20,6
Заклади вищої освіти ІІІ–ІV рівня акредитації										
кількість ЗВО, од.	349	345	334	325	277	288	287	289	282	-19,2
середня чисельність здобувачів освіти у них, осіб	6103	5667	5464	5305	5191	4774	4770	4602	4688	-23,2
припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	13,0	12,2	115	10,9	10,4	10,2	10,4	10,3	10,4	-20,0

* Розраховано за даними джерела [34].

Якість наданих освітніх послуг значною мірою залежить від якості викладацького складу закладів вищої освіти. Як свідчать дані Державної служби статистики України за аналізований період значно зросла частка і педагогічних працівників, і науково-педагогічного персоналу, що має науковий ступінь кандидата чи доктора наук, та тих, що мають вчене звання доцента та професора.

Проте знецінення науково-педагогічної праці призвело до скорочення викладацького складу закладів вищої освіти усіх рівнів та зниження у їх складі частки працівників з науковими ступенями та вченими знаннями, як у закладах вищої освіти I–II рівнів акредитації через відтік кадрів та втрату зацікавленості у підвищенні науково-педагогічної кваліфікації викладачів окрім того, в закладах даного рівня чисельність науково-педагогічних працівників досить мізерна, що потребує пильної уваги та регулювання з боку держави (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Якісний викладацький склад закладів вищої освіти*

Частка у викладацькому складі, %	I–II р.а.			III–IV р.а.		
	2010 р.	2014 р.	2018 р.	2010 р.	2014 р.	2018 р.
Педагогічні працівники	99,4	99,5	98,8	12,8	15,1	16,2
в т.ч. у їх складі: кандидати наук	2,5	3,1	4,4	2,5	3,8	6,8
доктора наук	0,2	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3
доценти	0,9	0,9	1,2	1,0	1,2	2,2
професори	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,2
Науково-педагогічні працівники	0,6	0,5	1,2	87,2	84,9	83,8
в т.ч. у їх складі: кандидати наук	50,7	75,0	66,8	46,7	53,0	56,7
доктора наук	10,2	10,1	9,2	9,4	10,8	13,2
доценти	23,1	30,	23,1	31,3	36,3	38,4
професори	9,8	11,3	7,4	8,5	9,6	10,5

* Розраховано за даними джерела [34].

Якісний викладацький склад закладів вищої освіти потребує постійного оновлення, чому повинна сприяти підготовка аспірантів а докторантів. Проте, чисельність осіб, бажаючих підвищити свій науковий рівень в Україні катастрофічно знижується, як і кількість установ, що мають у своєму складі аспірантуру чи докторантура (рис. 2.3).

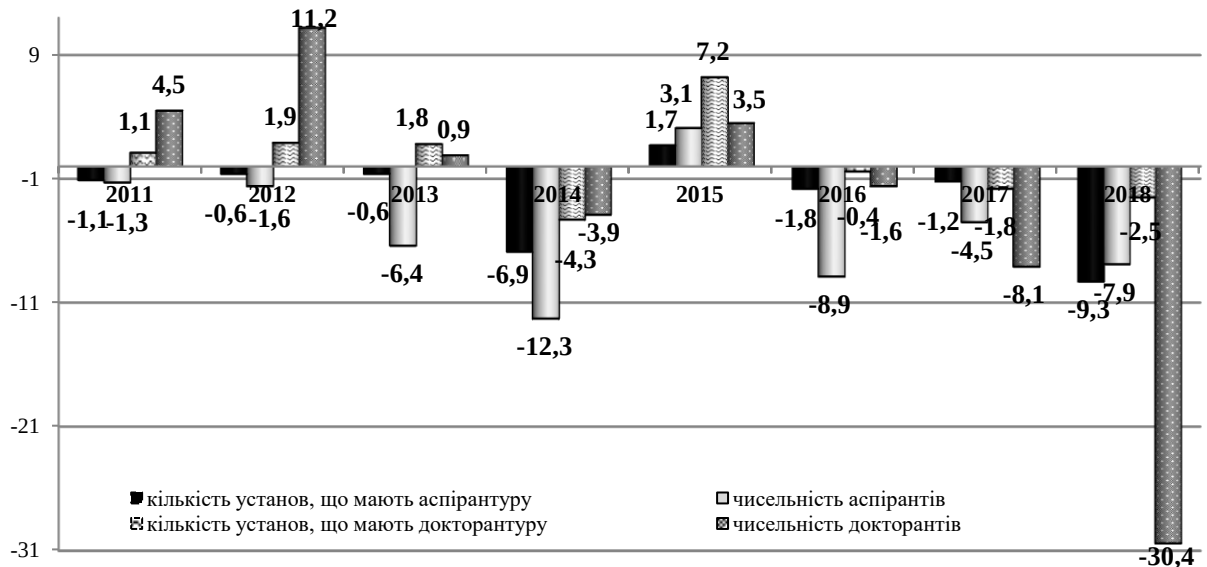


Рис. 2.3. Темпи приросту (зниження) показників розвитку аспірантури та докторантури в Україні, %*

* Розраховано та побудовано автором за даними джерела [34].

На ринку України протягом 2010–2019 років намітилися негативні тенденції щодо зниження попиту на освітні послуги. Зокрема, охоплення населення закладами вищої освіти I–II рівня акредитації за аналізований період скоротилась на 42,0%, а закладами III–IV рівня акредитації – на 34,0% (рис. 2.4).

Однією з основних причин зниження попиту на освітні послуги в Україні можна вважати незадоволеність якістю послуг, що надаються освітніми закладами, зниження рівня життя населення, і, відповідно, низьку його платоспроможність, у результаті чого молодь по завершенні загальноосвітніх навчальних закладів спішить за кордон з метою не лише

отримання вищої освіти, але у пошуку кращого життя. Виїзду молоді за кордон сприяє нестабільність політичної та економічної ситуації в країні, а також військові дії на сході країни.

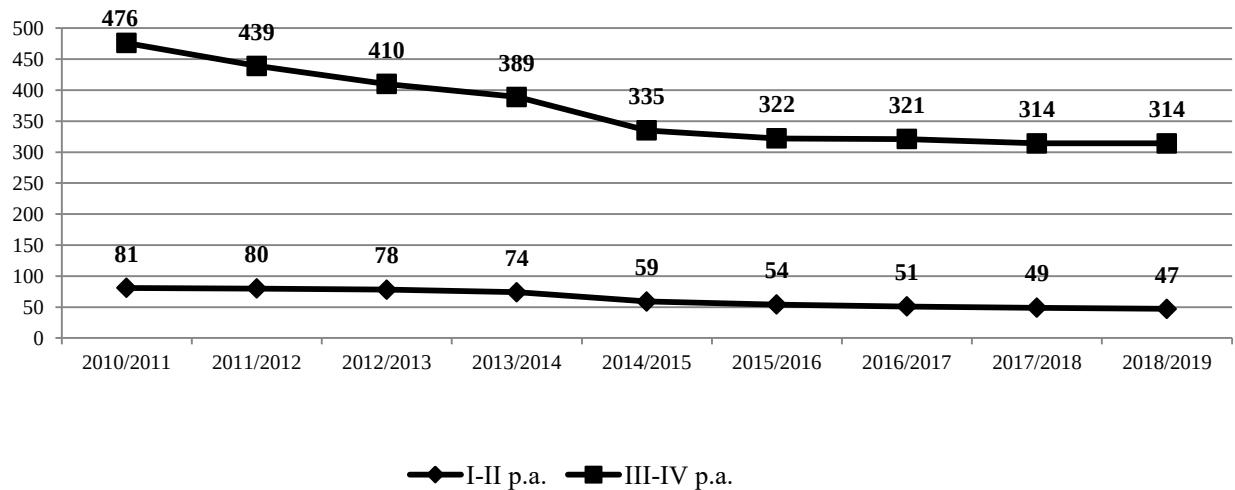


Рис. 2.4. Охоплення населення ЗВО

*(чисельність студентів в розрахунку на 10 тис. населення), осіб**

* Розраховано за даними джерела [34].

Таким чином, серед зовнішніх мігрантів за аналізований період значно зросла частка чоловіків у віці 15–19 та 20–24 роки (на 0,9 та 12,2 пункти або у 1,3 та 4,0 рази відповідно), хоча питома вага жінок у віці 15–19 років протягом усіх років залишалась приблизно на одному рівні (рис. 2.5).

Ті ж, хто вибирає освіту в Україні за даними 2018 року зосереджують свою увагу на таких спеціальностях як інженерія, економіка та підприємництво, гуманітарні науки, мистецтво та право. Протягом аналізованого періоду змінився лише рівень їх пріоритетності: у 2010 році найбільшою популярністю користувались економіка та підприємництво, друге місце посідали інженерні науки, третє – право, і на четвертому місця за попитом на ринку освітніх послуг були гуманітарні науки і мистецтво.

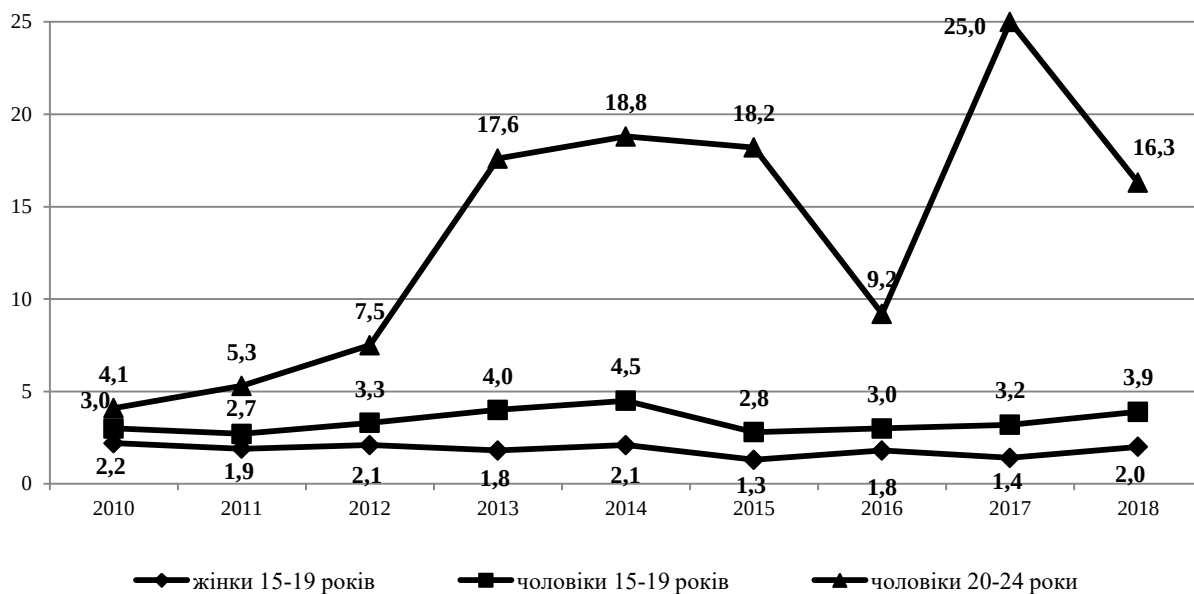


Рис. 2.5. Характеристика окремих груп вибулих міждержавних мігрантів, %*

* Розраховано за даними джерела [34].

Також, підвищився інтерес до природничих спеціальностей та лісівництва, а частка інших спеціальностей залишається приблизно на одному рівні і часто далеко поза конкуренцією (рис. 2.6).

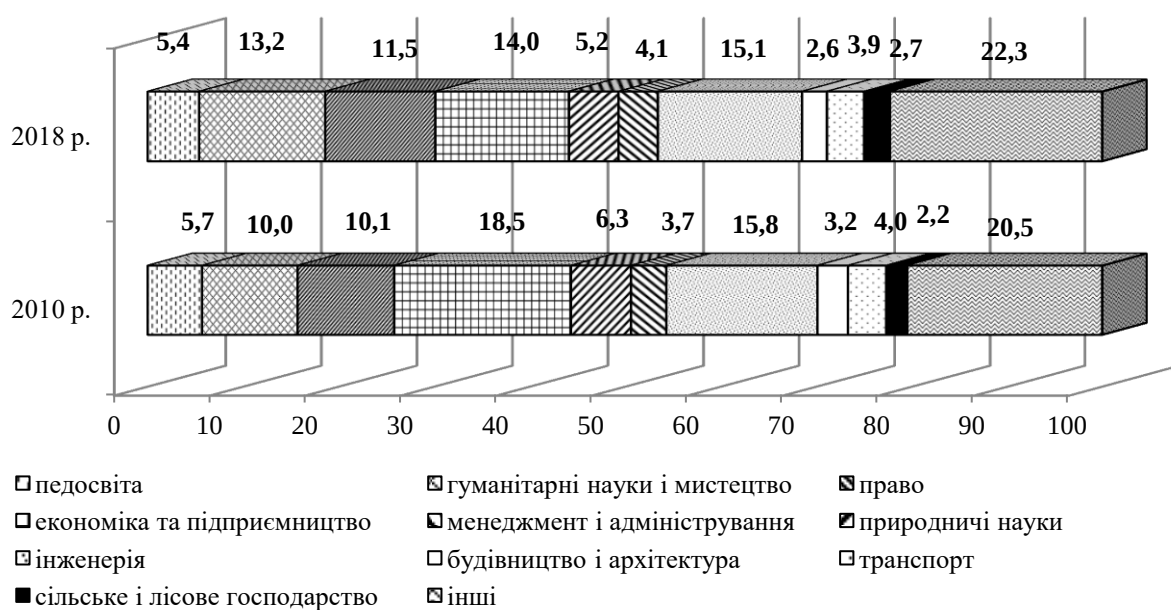
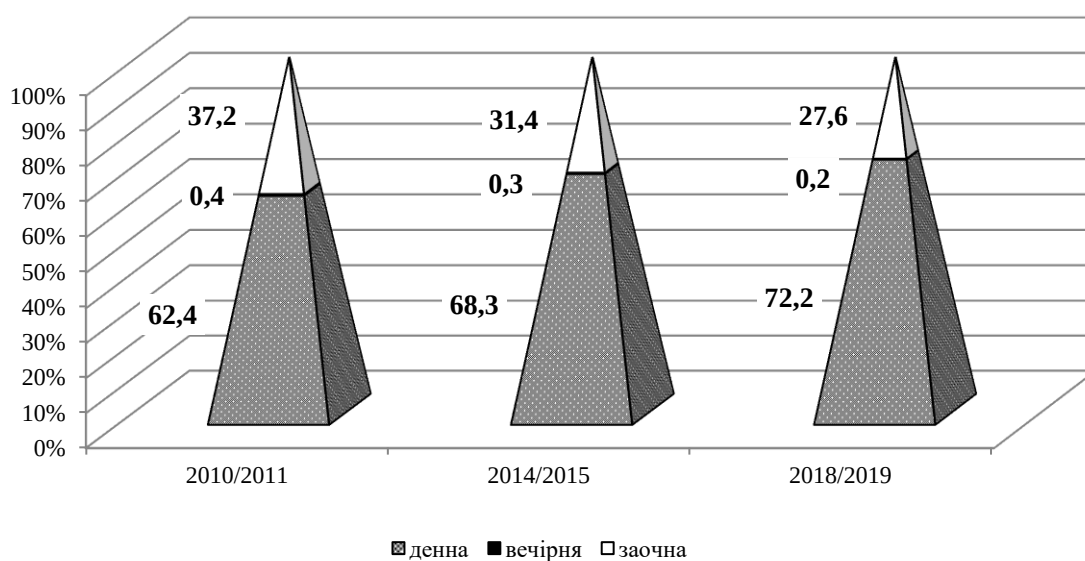


Рис. 2.6. Структура прийнятих на навчання за напрямками підготовки/спеціальностями, %*

* Розраховано за даними джерела [34].

Вибір форми навчання також зазнав змін: абітурієнти обирають переважно денну форму навчання, а вечірня та заочна поступово втрачають свою актуальність. Частково через те, що старші особи, які раніше в більшості поступали на навчання саме на заочну форму навчання, через певну кількість років по завершенні школи не наважуються задавати ЗНО. Таким чином, шлях до вищої освіти для них закрито. Лише одиниці наважуються на такий крок.

Таким чином, результати проведеного аналізу підтверджують, що серед абітурієнтів переважним попитом користується денна форма навчання, частка якої за аналізований період зросла на 9,8 пункти. Попит на здобуття освіти за вечірньою формою навчання практично не підтримується (становить менше 1 %), а заочну форму навчання обирає менше третини здобувачів освіти, частка яких за даний період скоротилась на 9,6 пункти, що становить близько 1/3 від рівня 2010 року (рис. 2.7).

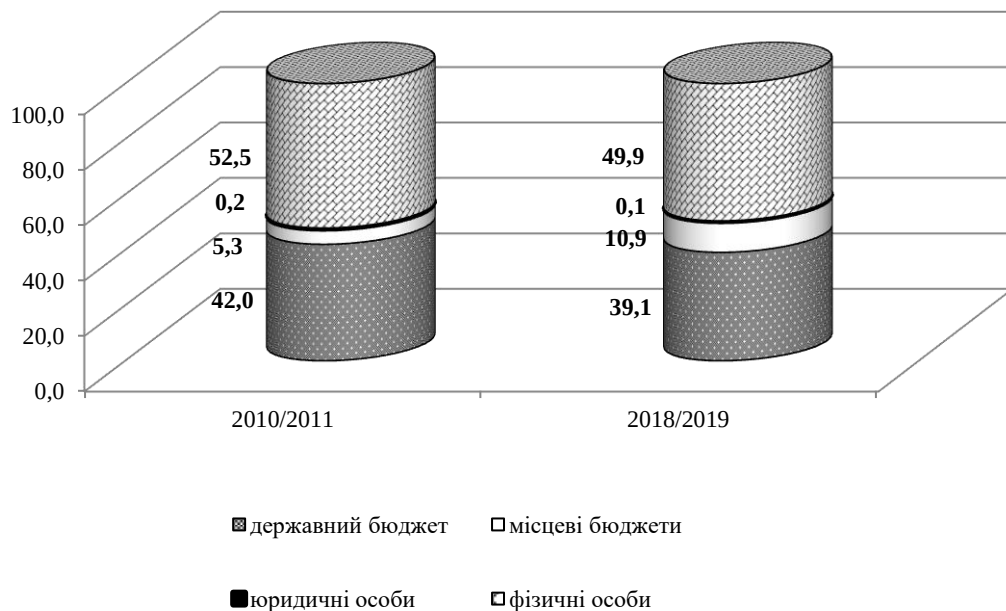


*Рис. 2.7. Структура студентів у ЗВО за формами навчання, %**

* Розраховано за даними джерела [34].

Прийом на навчання до закладів вищої освіти здійснюється переважно за рахунок фізичних осіб (близько 50%), значною є частка вступників за рахунок державного бюджету (приблизно 40%), досить мало серед

абітурієнтів може навчатись за рахунок місцевих бюджетів (за аналізований період їх частка зросла у два рази від 53,0 % до 10,9 %), а от питома вага осіб, що будуть навчатись за рахунок юридичних осіб, є надзвичайно мізерною і далі знижується (рис. 2.8).



*Рис. 2.8. Прийом до ЗВО за джерелами фінансування навчання, %**

* Розраховано за даними джерела [34].

Незважаючи на триваючі інноваційні вдосконалення освітнього процесу, його детальний аналіз все таки неможливий через брак інформації достатньої кількості та інформативності. Недоступною є інформація про кількість та питому вагу прочитаних нетрадиційних лекцій, з використанням інтерактивних методів навчання, а також про кількість лекцій чи практичних занять проведених з використанням мультимедійного чи комп'ютерного забезпечення.

Грунтуючись на аналізі наявної інформації, можна припустити, що розвиток і модернізація освітньої сфери відбувається під впливом активізації

інноваційних процесів. Україна має достатній потенціал для розвитку освітньої сфери та її інноваційного оновлення, але він не використовується повною мірою. Так, у 2017 році 475 закладів освітньої сфери здійснювали підготовку аспірантів та 277 – докторантів. При цьому кількість останніх за період 2010–2017 років зросла на 8,6%.

На жаль, лише близько 24,0% аспірантів та 30,0% докторантів завершують навчання захистом дисертації. Скорочення кількості науково-педагогічних працівників з науковими ступнями та вченими званнями, супроводжується також їх недозайнятістю, що проявляється у збільшенні частини викладачів, які працюють не на повну ставку, з 14,8% у 2011 році до 19,7% у 2018 році [34].

Протягом останніх років інноваційний процес в освітній сфері сповільнився, або, можна сказати, що залишається на одному рівні (зокрема, частка докторів та кандидатів наук, які здійснюють наукові дослідження та розробки в сфері освіти). При цьому частка закладів вищої освіти, що здійснюють наукові дослідження та розробки, яка поступово зростала, з 2015 року почала знижуватись, відображаючи попередні тенденції щодо професіоналізму науково-педагогічних працівників та загальних тенденцій розвитку освітньої сфери [98, с. 29].

Оскільки, детальніше дослідження даного питання неможливе через брак належної інформації, то виникає потреба у додаткових дослідженнях і вдосконаленні статистичної звітності. Проте, можна стверджувати, що зниження професійної майстерності викладачів – це небажання вдосконалюватись, розвиватись, цікаво проводити заняття, пізнавати та застосовувати нове, інноваційне в освіті [98, с. 28].

Першочерговим завданням закладів вищої освіти є підготовка високопрофесійних фахівців для національної економіки, здатних примножувати надбання суспільства, забезпечувати зростання добробуту громадян країни та її конкурентоздатності на міжнародному рівні. Як свідчать наведені на рис. 2.9 дані зростання ВВП в розрахунку на душу

населення лише частково підкріплюється підвищенням рівня освіченості населення та розвитком освітньої сфери.



*Рис. 2.9. Розвиток освітньої сфери
та виробництво ВВП в Україні, 2010-2016 рр.**

* Розраховано за даними джерела [34].

У сфері освітньої безпеки на сьогоднішній день викристалізувалось певне коло проблем: необхідність формування у населення ціннісних орієнтирів та соціально-патріотичних настанов, які б сприяли зміцненню національної безпеки та ефективному подоланню гібридних загроз; набуття школярами та здобувачами вищої освіти безпекових компетентностей у процесі викладання соціальних, економічних, правових та інших дисциплін; досягнення орієнтації фахівців на пошук, попередження та вирішення майбутніх проблем; необхідність відмови від концепції з підготовки спеціалістів «на усе життя» на концепцію «навчання впродовж всього життя»; підвищення якості освіти і розширення навчальних методик; розвиток оборонно-промислового комплексу та зміцнення обороноздатності країни; вдосконалення медіа-освіти [105, с. 206].

Таким чином, освіта володіє потужним захистом від економічних загроз та сприяє забезпеченню усіх складових національної безпеки. Так, у Аналітичній доповіді Національного інституту стратегічних досліджень «Безпекові виміри освітньої політики: світовий досвід та українські реалії» зазначається, що на сьогоднішній день вже неможливо гарантувати безпеку держави лише за допомогою військової сили. Потужним засобом забезпечення державної безпеки зараз виступає людський капітал, у формуванні якого значна роль відводиться освіті [9, с. 7].

Також М. Михальченко та Н. Скотна зазначають, що якісна освіта виступає проміжною ланкою між особистістю, людиною, громадянином і суспільством, державою. Освіта сприяє розвитку особистості, формує її за «соціальним замовленням», тобто так, як необхідно для успішного функціонування в певному суспільстві. Системі соціальних ролей, норм, цінностей, переданій освітою, властиві ті особливості, що затребувані та вітаються в певному суспільстві сьогодні [119, с. 267].

Забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти заходиться у прямій залежності від якості їх освітніх послуг. При цьому вирішується першочергове завдання: підготовка висококваліфікованих спеціалістів для потреб економіки; сприяння підвищенню рівня життя населення країни та зростання його добробуту; підвищення конкурентоздатності країни та зміцнення її позицій на міжнародному рівні. Дане твердження підтверджується даними рис. 2.10: зростання показника виробництва валового внутрішнього продукту з розрахунку на одного жителя відбувається при підвищенні рівня освіченості населення та розвитку і модернізації освітньої сфери.

Освіта впливає на усі сторони життя суспільства, оскільки готує спеціалістів для усіх галузей економіки. Тому, забезпечення національної безпеки держави можливе лише у випадку одночасного подолання загроз та небезпек у всіх сферах життя суспільства: військовій, технічній, технологічній, економічній, фінансовій, політичній, екологічній,

інформаційній та інших сферах. Освітня сфера не може бути винятком із наведеного вище переліку, адже вона має ключове значення для усіх інших сфер соціально-економічного життя суспільства [200, с. 13].

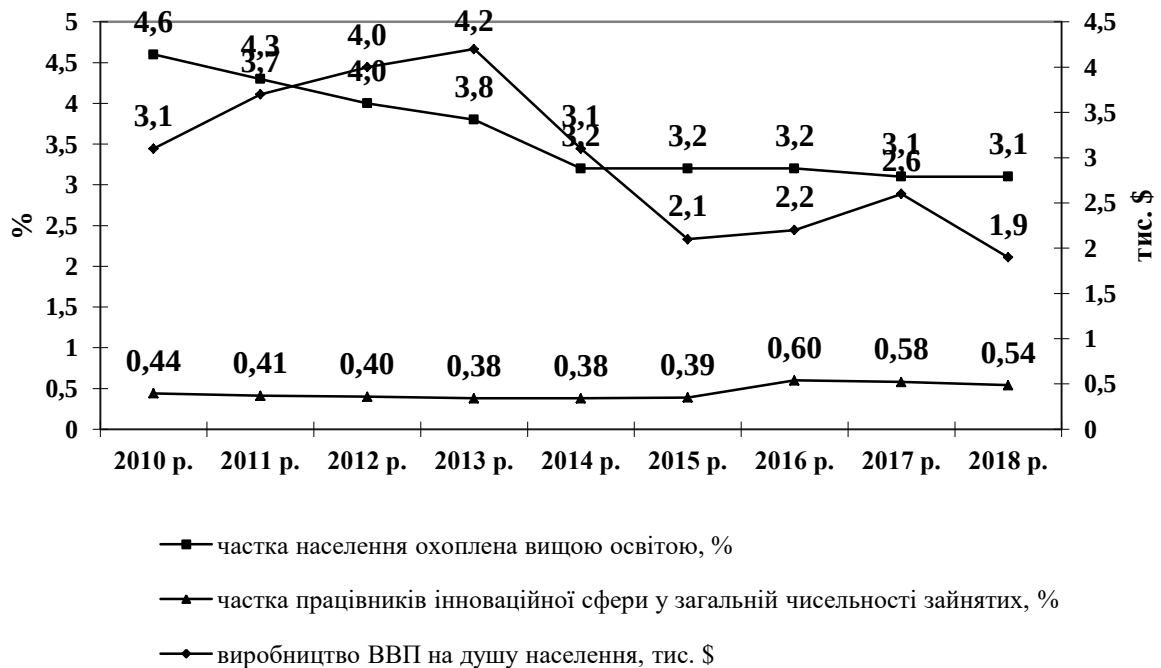


Рис. 2.10. Розвиток освітньої сфери та виробництво ВВП в Україні, 2010–2016 *

* Розраховано автором за джерелом [34].

Таким чином вплив освітньої сфери на економічну та національну безпеку країни обґрунтовано наступним:

1. У політичній сфері освіта сприяє зміцненню суверенітету країни, впливає на її внутрішню та зовнішню політику, стабільність, запобігає виникненню конфліктних ситуацій в середині країни;

2. У економічній сфері освіта забезпечує розвиток усіх галузей економіки, підвищення ефективності їх функціонування, нарощування інтелектуального потенціалу країни, зростання її конкурентоспроможності на міжнародному ринку;

3. У соціальній сфері освіта сприяє зростанню добробуту громадян країни та захисту соціально вразливих верст населення;

4. У демографічній царині освіта забезпечує подолання проблеми ранньої та дитячої смертності, зовнішньої міграції, збереження етнокультурної спадщини;

5. В інформаційній галузі освіта забезпечує підготовку висококваліфікованих кадрів, які здатні швидко знаходити, засвоювати, аналізувати та застосовувати необхідну інформацію; підвищення комп'ютерної грамотності населення та медіа освіти, попередження кібератак;

6. У екологічній сфері освіта забезпечує підвищення екологічної грамотності населення, формування екологічної свідомості у населення країни та екологічної культури поведінки;

7. У військовій царині освіта сприяє зміцненню обороноздатності, розробці захисту від хімічної, бактеріологічної та ядерної зброї, сприяє кіберзахисту тощо;

8. У духовній сфері освіта повинна сприяти забезпеченню формування національних цінностей, патріотизму, культури поведінки тощо [105, с. 208].

Проведене статистичне групування областей України за рівнем охоплення населення вищою освітою підтвердило наявність впливу високо розвинутої освіти на економічну та інші функціональні складові національної безпеки країни (табл. 2.3).

У результаті встановлено (табл. 2.4), що з підвищенням рівня охоплення населення вищою освітою з групи до групи зростає рівень економічної безпеки закладів вищої освіти, потенціал країни, її ВВП, а також добробут населення (доходи), покращується фізичне та моральне здоров'я громадян (знижується захворюваність на туберкульоз), культура поведінки та криміногенна ситуація в країні (знижується рівень злочинності), духовний розвиток (зростає відвідуваність музеїв), населення активніше залучається до виробничого процесу (знижується рівень безробіття) та формується

бережливе ставлення до природи (зменшується обсяг викидів шкідливих речовин в атмосферне повітря) [105, с. 209].

Таблиця 2.3

**Взаємозв'язок освітньої, економічної та національної безпеки
за рядом показників***

Групи областей за рівнем охоплення населення вищою освітою, %	Кількість областей у групі	Частка здобувачів освіти ЗВО III–IV р.а. в структурі населення, %	Виробництво ВВП на душу населення, тис. грн.	Рівень економічної безпеки закладів вищої освіти, коеф.	Доходи населення в розрахунку на 1 особу, тис. грн.	Рівень безробіття (за методологією МОП), %	Відвідування музеїв в розрахунку на 100 осіб, випадки	Захворюваність на активний туберкульоз в розрахунку на 100 тис. населення	Викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря від стаціонарних джерел забруднення, тис. т.	Частка засуджених у структурі населення, проміле
I (до 2,0)	9	1,3	38,3	0,648	36,4	11,8	16	74,5	108,9	1,9
II (2,0–3,0)	10	2,4	47,5	0,802	43,0	9,8	25	63,3	118,4	2,0
III (3,0 і вище)	5	4,1	48,3	0,951	45,5	8,7	29	64,8	75,0	1,7
В середньому	24	2,4	44,3	0,794	41,0	10,3	23	67,8	105,8	1,9

* Розраховано автором за даними джерела [179].

Розвитку сфери освіти, підвищенню її якості певною мірою сприяє розширення міжнародного співробітництва у вигляді обміну досвідом щодо методики викладання, міжнародних стажувань викладачів та здобувачів освіти, навчання молоді за кордоном. Особливої актуальності, особливо в період світової пандемії набуло дистанційне навчання та функціонування віртуальних університетів. Комп'ютеризація освітніх процесів спрощує процеси обміну досвідом та проведення міжнародних конференцій online, не виходячи з дому.

Проте, будь яке явище має як позитивні сторони свого застосування, так і негативні, які можуть становити загрозу освітній і національній безпеці. Тому необхідною умовою підвищення якості освіти є створення безпечного середовища в освітніх закладах; дотримання прав людини; захист і недопущення насильства по відношенню до здобувачів освіти з боку однолітків та викладачів; попередження корупційних проявів у навчальних закладах; створення комфортного освітнього середовища [105, с. 209].

Важливим завданням сучасної освіти є не надання готових знань, а формування навиків у здобувачів освіти у пошуку цих знань, оволодіння ними. Тому освіта сучасності здійснює перехід до концепції «навчання впродовж життя». В Україні практично всі здобувають освіту через первинну підготовку, і можна стверджувати, що у нас формуються лише зародки освіти впродовж життя. Реально, як свідчить аналіз, населення припиняє підвищувати свою освітню підготовку у 35 років [47, с. 129].

Непереносні навчання сприятиме створення на підприємствах усіх форм власності і галузей функціонування освітніх осередків: навчання для нових працівників; обмін навиками продуктивної праці; залучення до виробничо-навчального процесу викладачів з освітніх закладів. Як свідчить досвід розвинених країн та провідних вітчизняних підприємств, витрати на професійне навчання є оптимальними в обсязі 3-4 % від фонду заробітної плати; інвестиції в персонал, створення умов для професійного зростання працівників та підвищення їх готовності вирішувати проблеми дають високу віддачу при забезпеченні національних інтересів країни [47, с. 129].

Якісна освіта може сприяти попередженню та подоланню інформаційних загроз: поширення неправдивих тверджень, вигідних агресору, деморалізація населення, знецінення національної свідомості тощо. Характер інформаційних воєн є максимально «олюдненим», адже головним їх об'єктом і метою інформаційних агресій, що руйнують підвалини національної безпеки, є громадяни, особливо молодь. Уже в часи Незалежності можна було спостерігати, як супротивник заради досягнення

поставлених цілей намагався впливати на зміст української освіти, виховну роботу з молоддю, формуючи передусім фальшиві історичні, літературні ідеологеми і концепції, чужий для українців мовно-культурний, естетичний, духовний простір, нав'язуючи чужі ідеали. При цьому використовувались як освітньо-культурний, так й інформаційний, зокрема і вітчизняний (здебільшого окупований олігархатом), простір [187, с. 77].

Багатий духовний світ людини вибудовується з пелюшок завдяки м'якому маминому навчанню одвічних істин, а далі його формування продовжується в школі і триває впродовж всього життя. Ефективне використання ресурсів вищої освіти в системі забезпечення духовної безпеки дозволить Україні (разом з іншими заходами) зміцнити єдність суспільства, утвердитись в статусі самодостатньої національно-культурної світової спільноти та успішно вирішувати традиційні завдання геополітики: добитися стабільності і безповоротності економічних і політичних реформ, повноправно брати участь у будівництві нової системи міжнародних відносин, ефективно протидіяти посиленню впливу великих держав на український національний простір [8, с. 220].

У сфері освіти можна виділити цілий ряд напрямів її розвитку для зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти. Серед інших слід виділити:

- збереження високих показників охоплення освітою при підвищенні її якості;
- виділення в освітньому процесі навчальних дисциплін суспільного, природничого та інформаційно-технологічного напрямів, а також іноземних мов;
- вдосконалення наповнення та форм освітнього процесу;
- розвиток медіа-освіти з метою формування свідомих особистостей, здатних протистояти інформаційній агресії;
- приведення спеціальностей підготовки фахівців у закладах вищої освіти у відповідність потребам галузей економіки та ринку праці;

- участь у міжнародних науково-практичних та науково-методичних заходах, в тому числі присвячених питанням безпеки;
- стимулювання громадян до навчання впродовж всього життя [110, с. 91];
- створення на виробничих підприємствах освітньої активності: навчання нових працівників; обмін передовим досвідом; навчання із залученням викладачів із професійно-технічних та вищих навчальних закладів.

2.2. Оцінка якості освітніх послуг закладу вищої освіти

Розробка ефективної методики оцінювання якості освітніх послуг необхідна для визначення її рівня, тенденцій змін, виявлення недоліків у роботі закладу вищої освіти та розробки на цій основі ефективних методів управління процесом надання якісних освітніх послуг та зміцнення економічної безпеки освітніх закладів.

Попередньо проведений аналіз існуючих методик оцінювання якості освітніх послуг дав змогу виявити позитивні та негативні сторони кожної з них, та виробити власний підхід до її формування.

Так, найбільш прийнятним на нашу думку, є вдосконалений метод американського математика М. К. Беннета «point-by-point», який базується на порівнянні кожного об'єкта дослідження з максимальним чи мінімальним значенням відповідного індикатора.

Якщо обраний показник виступає стимулятором, то порівняння здійснюється за максимальним його значенням, а якщо дестимулятор – то за мінімальним значенням. При цьому використовується шкала оцінювання від 0 (мінімальне значення, як нижня крапка) до 1 (максимальне значення, як верхня крапка).

За допомогою даного методу можна визначити рівень інтегрального показника, використовуючи середньо арифметичну зважену кількості крапок усіх об'єктів, та встановити рейтинг аналізованих об'єктів.

Таким чином, розрахунок інтегрального індексу якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки здійснюватиметься за рядом етапів:

1. За кожним критерієм з числа відібраних показників визначають відносні нормалізовані значення, а саме:

$$K_{jc} = \frac{P_i}{P_{\text{норм.}}}, \text{ або } K_{jd} = \frac{P_{\min}}{P_i},$$

де K_{jc} – нормалізоване значення i -го показника-стимулятора; K_{jd} – нормалізоване значення i -го показника-дестимулятора; P_i – фактичне значення i -го показника; $P_{\text{норм.}}$ – оптимальне значення показника: за наявності нормативне; за відсутності для стимуляторів – максимальне ($P_{\max}$), для дестимуляторів – мінімальне ($P_{\min}$); за умови, що фактичне значення показника перевищує норматив, для розрахунку використовують відповідно максимальне чи мінімальне значення показника.

2. По кожній групі показників визначають середнє значення групове за формулою середньої арифметичної з нормалізованих значень:

$$\bar{K}_j = \frac{\sum K_j}{n},$$

де $\bar{K}_j$ – середнє групове значення, n – кількість показників у групі.

3. Встановлення вагових коефіцієнтів для кожної групи за результатами експертного опитування керівництва освітніх закладів, професорсько-викладацького складу та студентів.

За результатами дослідження було встановлено наступні вагові коефіцієнти (a_i), аналізованих критеріїв груп показників, які у сумі становлять 1:

- кадрове забезпечення (0,15);
- навчально-методичне забезпечення (0,10);
- наукове забезпечення (0,10);
- організаційне забезпечення (0,05);
- адміністративне забезпечення (0,05);
- матеріально-технічне забезпечення (0,10);
- фінансове забезпечення (0,10);
- інформаційне забезпечення (0,10);
- соціальне забезпечення (0,05);
- якість підготовки вступників (0,10);
- міжнародне визнання (0,10).

4. Визначення інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки за формулою:

$$I = \sum \bar{K}_j \cdot a_i.$$

Отриманий показник дасть узагальнену характеристику якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки, який придатний для аналізу та застосування необхідних управлінських заходів щодо їх врегулювання, а також для порівняльних оцінок і стабілізації чи покращення положення закладу на ринку освітніх послуг.

Для прийняття необхідних управлінських рішень слід встановити шкалу оцінювання якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки. Оскільки значення інтегрального показника коливається в діапазоні від 0 до 1, то доцільно встановити таку шкалу оцінювання (табл. 2.4).

Враховуючи недостатність аналітичної інформації і неможливість здійснити необхідне оцінювання якості освітніх послуг, пропонується спростити систему показників оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти у відповідності до наявної доступної інформації.

Таким чином, система критеріїв може залишатись незмінною, але кожен критерій буде представлено двома показниками. Таким чином система оцінювання якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти нараховуватиме 11 критеріїв та 22 показника (додаток Б).

Використання даної методики дасть змогу визначати зміни та загрози економічній безпеці закладів вищої освіти та розробляти комплекс управлінських заходів щодо їх попередження та нейтралізації. Також використання даної методики сприятиме вирівнюванню диспропорцій у діяльності закладів вищої освіти країни.

Таблиця 2.4

**Критерії відповідності інтегрального рівня якості освітніх послуг
з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти***

Рівень	Характеристика
1	Рівень якості освітніх послуг і економічної безпеки закладу вищої освіти високі, і не потребують втручання керівництва у добре налагоджений механізм надання освітніх послуг. Необхідно лише підтримувати організацію освітнього процесу на заданому рівні.
0,75–1	Якість наданих освітніх послуг є досить високою, що не створює загрози економічній безпеці закладу вищої освіти, рівень якої можна вважати достатнім. Діяльність закладу вищої освіти потребує розробки та запровадження незначних коригувальних заходів.
0,50–0,75	Якість освітніх послуг є середньою, а рівень економічної безпеки закладу вищої освіти можна вважати задовільним. Діяльність закладу вищої освіти потребує постійного моніторингу, виявлення недоліків у його роботі та розробки заходів з їх усунення.
0,30–0,50	Якість освітніх послуг є низькою, а економічна безпека закладу вищої освіти знаходиться у передкризовому стані. Необхідним є пошук способів підвищення якості освітніх послуг та ефективності управління нею, виявлення загроз економічній безпеці закладу вищої освіти та їх усунення.
до 0,30	Якість освітніх послуг є незадовільною, економічна безпека закладу вищої освіти знаходиться у кризовому стані. Необхідною є розробка антикризових заходів, кардинальна модернізація діяльності закладу вищої освіти, або його закриття.

* Розроблено автором.

Заклади вищої освіти України, як і будь-якої іншої країни, різняться між собою за рядом ознак: місією, розміром, формою власності, способом надання освітніх послуг та їх якістю тощо. Загалом в Україні нараховувалось у 2019 році 281 закладів вищої освіти (університетів, академій, інститутів). Серед них переважали заклади державної власності (67,3%), а приватні та комунальні займали досить незначну частку (27,7 та 5,0% відповідно).

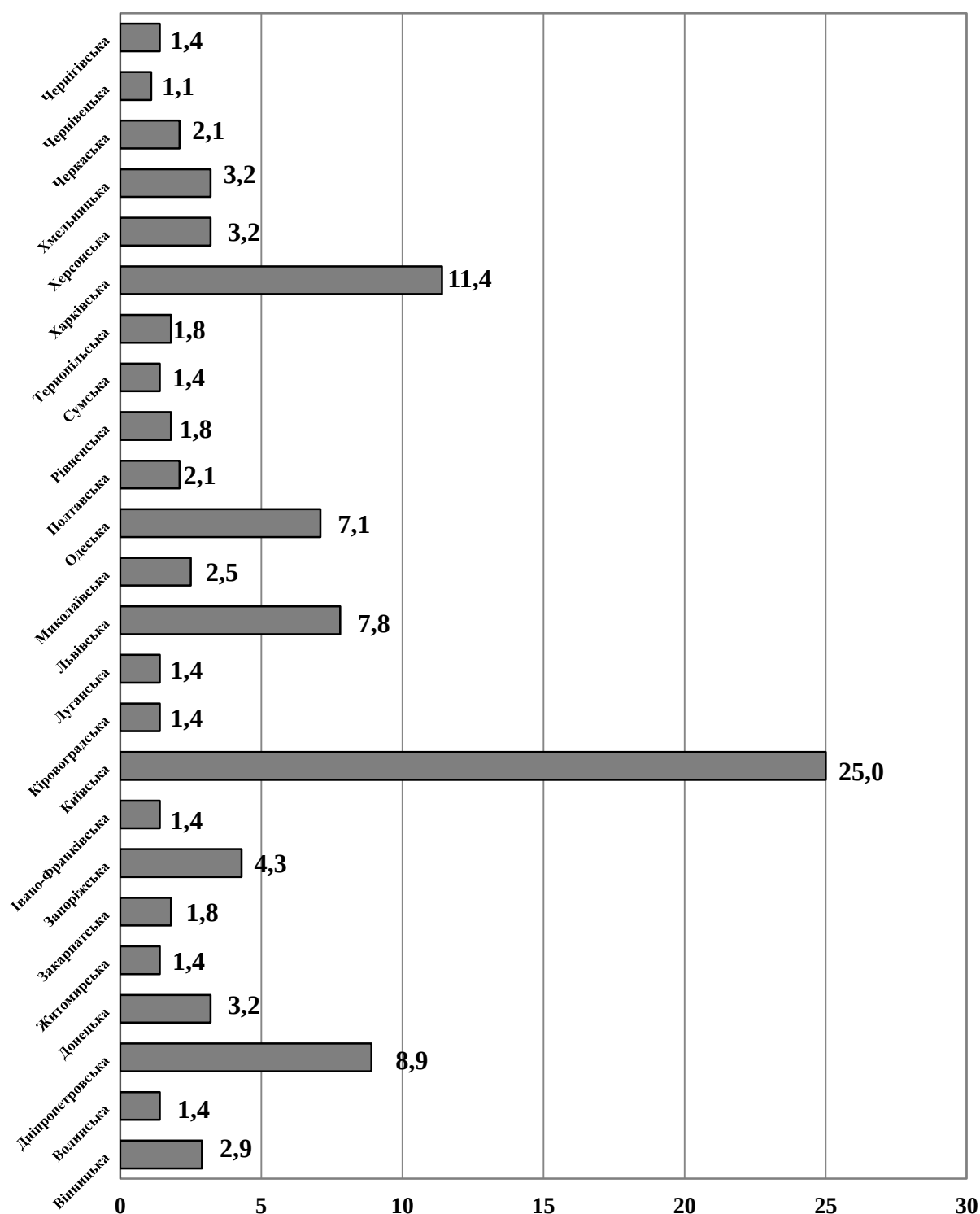
В Україні сформувались своєрідні освітні центри в Київській (з врахуванням м. Київ), Харківській, Дніпропетровській, Львівській та Одеській областях, в яких зосереджено відповідно 25,0; 11,4; 8,9; 7,8 та 7,1% закладів вищої освіти (рис. 2.11).

Заклади вищої освіти в якості об'єктів дослідження вибирались за допомогою методу відносних величин та за територіальною приналежністю. У результаті було сформовано вибірку із п'яти закладів вищої освіти, які розташовані в основних освітніх центрах України, усі вони надають освітні послуги за спорідненою спеціалізацією та займають вищі позиції у рейтингових оцінках освітніх закладів, що забезпечить їх співставимість.

У ході проведення дослідження слід враховувати, що достовірність проведених розрахунків повинна бути забезпечена за рахунок вибору інформації, що розрахована за однією методикою, має однакові одиниці виміру та стосується одного й того ж періоду часу.

Таким чином, для дослідження обрано Київський національний університет імені Т. Шевченка, Харківський національний університет імені В. Каразіна, Львівський національний університет імені І. Франка, Одеський національний університет імені І. Мечникова, Дніпровський національний університет імені О. Гончара.

Київський національний університет імені Т. Шевченка – це один із провідних сучасних освітніх закладів України. Його працівники нагороджені відзнаками різного рівня за здобутки у навчально-методичній та науковій діяльності закладу. Заклад здійснює підготовку «бакалаврів» та «магістрів» за понад 80 спеціальностями, а також аспірантів та докторантів. Університет співпрацює з багатьма освітніми закладами в Європі та світі.



*Рис. 2.11. Частка закладів вищої освіти III–IV рівня акредитації в областях України, 2019 р.**

* Побудовано автором за [34].

Харківський національний університет імені В. Каразіна – ще один потужний освітній заклад на східних теренах України, який здійснює

підготовку фахівців за 115 спеціальностями. До його складу входять науково-дослідні інститути, музеї, ботанічний сад, бібліотека, яка налічує понад 3,5 мільйони книг. Університет співпрацює з багатьма міжнародними організаціями, здійснює навчання іноземних студентів.

Львівський національний університет імені І. Франка – потужний освітній заклад на Заході країни, який має міжнародне визнання. Університет надає освітні послуги за 91 спеціальністю, готуючи фахівців для 16 галузей економіки. До його складу входять коледжі, науково-дослідні інститути, Ботанічний сад, Астрономічна обсерваторія, потужна Наукова бібліотека, музеї. В рамках обміну досвідом університет активно залучає до освітнього процесу іноземних викладачів, а його викладачі співпрацюють з університетами у Європі та інших континентах. Його студенти на Світовій олімпіаді з програмування зайняли перше місце, випередивши найвідоміші у світі університети.

Одеський національний університет імені І. Мечникова – освітній центр півдня України. Він здійснює підготовку здобувачів освіти за 41 спеціальністю. До його складу входить аспірантура та докторантура.

Дніпровський національний університет імені О. Гончара представляє освітні заклади центральної України, в якому навчаються здобувачі освіти за 87 спеціальностями. До його складу окрім інших входить регіональний центр безперервної освіти «Придніпров'я», що складається з коледжів, технікумів, ліцеїв, гімназій, виробничих об'єднань. В університеті активно здійснюється освітній процес та наукова діяльність, видаються навчальні посібники та підручники, реєструються патенти, розвивається міжнародне співробітництво.

Враховуючи вітчизняні та міжнародні рейтингові оцінки позиції обраних закладів вищої освіти, слід відмітити, що це освітні заклади кращі за рядом показників. Вони займають верхні позиції усіх рейтингів з серед 281 закладу вищої освіти України. У сформованій групі на перше місце вийшов Київський національний університет ім. Т. Шевченка, другу позицію зайняв

Львівський національний університет ім. І. Франка, третє місце зайняв Харківський національний університет ім. В. Каразіна, на четвертому місці опинився Одеський національний університет ім. І. Мечникова, а п'яте позиція залишилась за Дніпровським національним університетом ім. О. Гончара (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Позиції ЗВО України у вітчизняних та міжнародних рейтингах, 2018 р.*

ЗВО	Рейтинг ЗВО								
	Консолідований рейтинг	Топ-200 Україна	Середній бал ЗНО на контракт	Середній бал ЗНО на бюджет	Scopus	Webometrics	UniRank (місце в Україні)	Transparent Ranking (місце в Україні)	$\bar{P}$
Київський національний університет ім. Т. Шевченка	1	2	3	6	1	1	2	3	2,4
Харківський національний університет ім. В. Каразіна	2	3	10	24	2	5	17	27	11,3
Львівський національний університет ім. І. Франка	4	10	6	21	3	3	4	8	7,4
Одеський національний університет ім. І. Мечникова	9	18	25	25	5	7	–	–	14,8
Дніпровський національний університет ім. О. Гончара	8	14	18	53	8	14	–	–	19,2

* Побудовано автором за джерелом [184].

У рейтингу «Топ-200 Україна» позиції зазначених закладів вищої освіти залишались приблизно на одному рівні. Хоча, рівень Одеського національного університету ім. І. Мечникова за 2015–2019 рр. знизився на 4 позиції, а Дніпровського національного університету ім. О. Гончара піднявся у рейтингу на 2 позиції (рис. 2.12).

Майже незмінною протягом 2015-2019 років залишалась позиція обраних для дослідження закладів вищої освіти у рейтингу «Scopus». Лише

рейтинг Львівського національного університету ім. І. Франка та Одеського національного університету ім. І. Мечникова знизився на одну позицію (рис. 2.13). Таким чином, зазначені освітні заклади працюють стабільно, демонструючи високі результати цитування наукових статей, опублікованих закладом вищої освіти або його викладачами.



Рис. 2.12. Рейтинг обраних ЗВО у «Топ-200 Україна», 2015–2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [184].

Досить хиткою є позиція закладів вищої освіти у рейтингу за середнім балом ЗНО вступників як на бюджет, так і на контракт (рис. 2.13. та рис. 2.14). Середній бал ЗНО при цьому розраховується серед абітурієнтів, що пройшли конкурсний відбір та зараховані на навчання на перший курс на денну та заочну форму навчання за освітнім ступенем «бакалавр».

При цьому позиції досліджуваних закладів вищої освіти у рейтингу за середнім балом ЗНО на бюджет дещо підвищились протягом 2017–2019 рр.

Так, позиція Київського національного університету ім. Т. Шевченка підвищилась у рейтингу ЗВО за середнім балом ЗНО на бюджет на 1 рівень, при зниженні у 2018 р. на 3 рівні. Позиція Харківського національного університету ім. В. Каразіна підвищилась на 3 рівні, Одеського національного університету ім. І. Мечникова – піднялась на 7 рівнів, Львівського національного університету ім. І. Франка – залишилась на тому ж рівні, а Дніпровський національний університет ім. О. Гончара у зазначеному рейтингу ЗВО опустився на 6 рівнів (рис. 2.14).

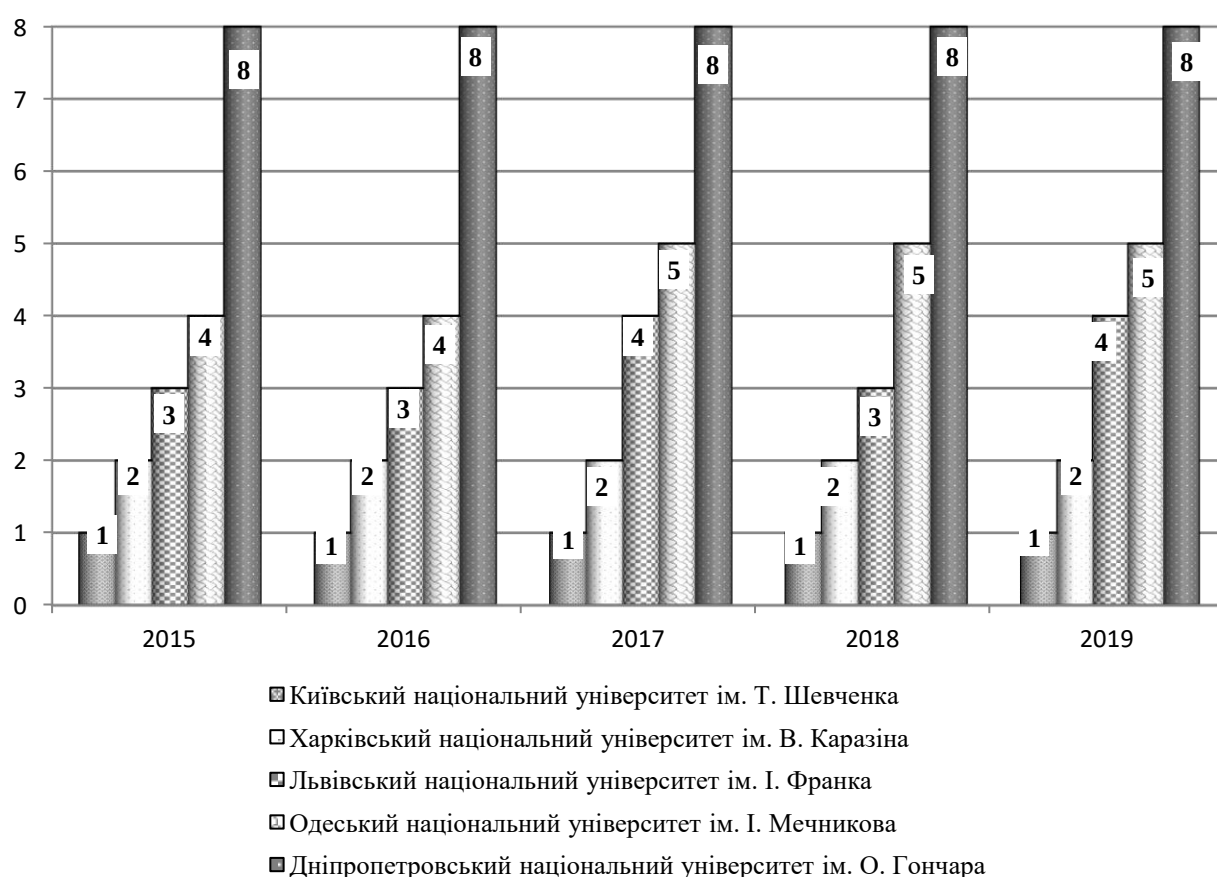


Рис. 2.13. Рейтинг обраних ЗВО у «Scopus», 2015-2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [184].

У рейтингу за балом ЗНО на контракт за період 2017–2019 рр. позиції усіх аналізованих закладів вищої освіти знизились, що є частковим підтвердженням зниження рівня підготовки вступників загалом по Україні (рис. 2.15).

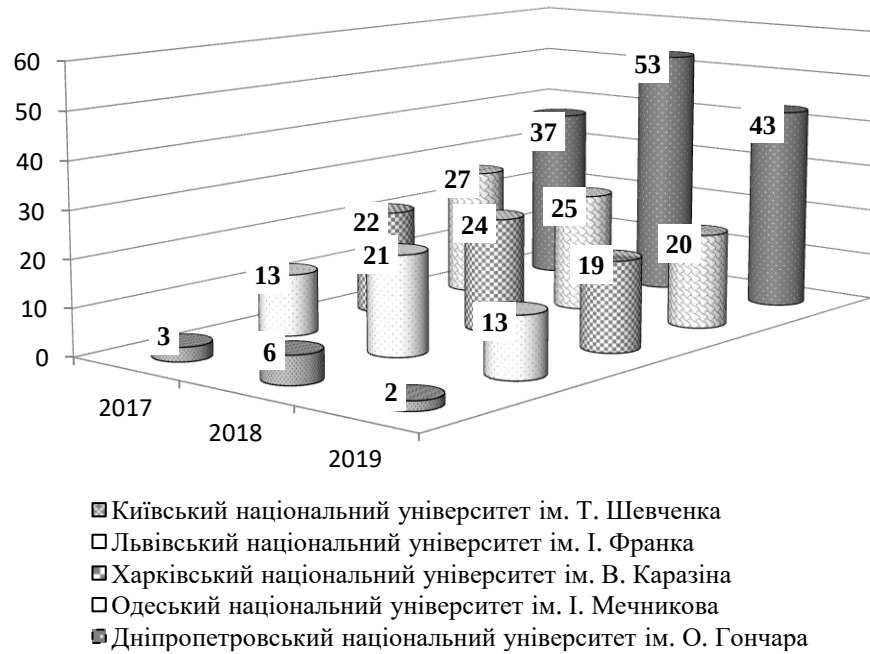


Рис. 2.14. Рейтинг обраних ЗВО за середнім балом ЗНО
на бюджет, 2015-2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [184].

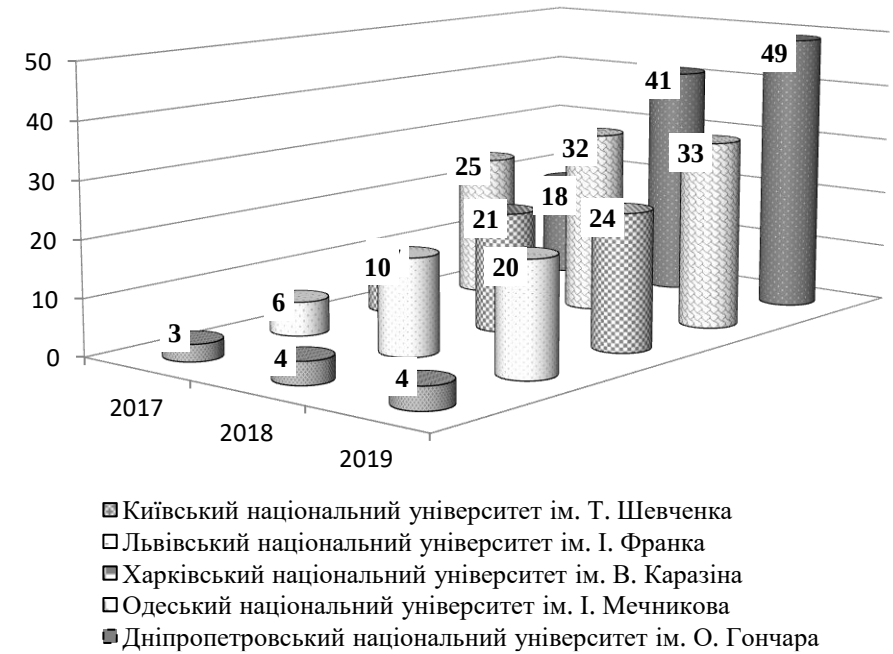


Рис. 2.15. Рейтинг обраних ЗВО за середнім балом ЗНО
на контракт, 2015–2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [184].

Консолідований рейтинг закладів вищої освіти включає різні за критеріями оцінювання національні рейтинги, зокрема «Топ-200 Україна», «Бал ЗНО на контракт», «Scopus», що дає змогу оцінити діяльність освітніх закладів з усіх сторін їх діяльності.

За період 2015–2019 рр. відібрані для дослідження заклади вищої освіти дещо покращили свої позиції в консолідованому рейтингу. Так, рейтинг Львівського національного університету ім. І. Франка підвищився на одну позицію, а Дніпровського національного університету ім. О. Гончара на 8 позицій. Рейтинг Харківського національного університету ім. В. Каразіна та Одеського національного університету ім. І. Мечникова знизились на 1 рівень, а Київський національний університет ім. Т. Шевченка протягом усього аналізованого періоду заслужено займає перше місце в консолідованому рейтингу ЗВО України (рис. 2.16).

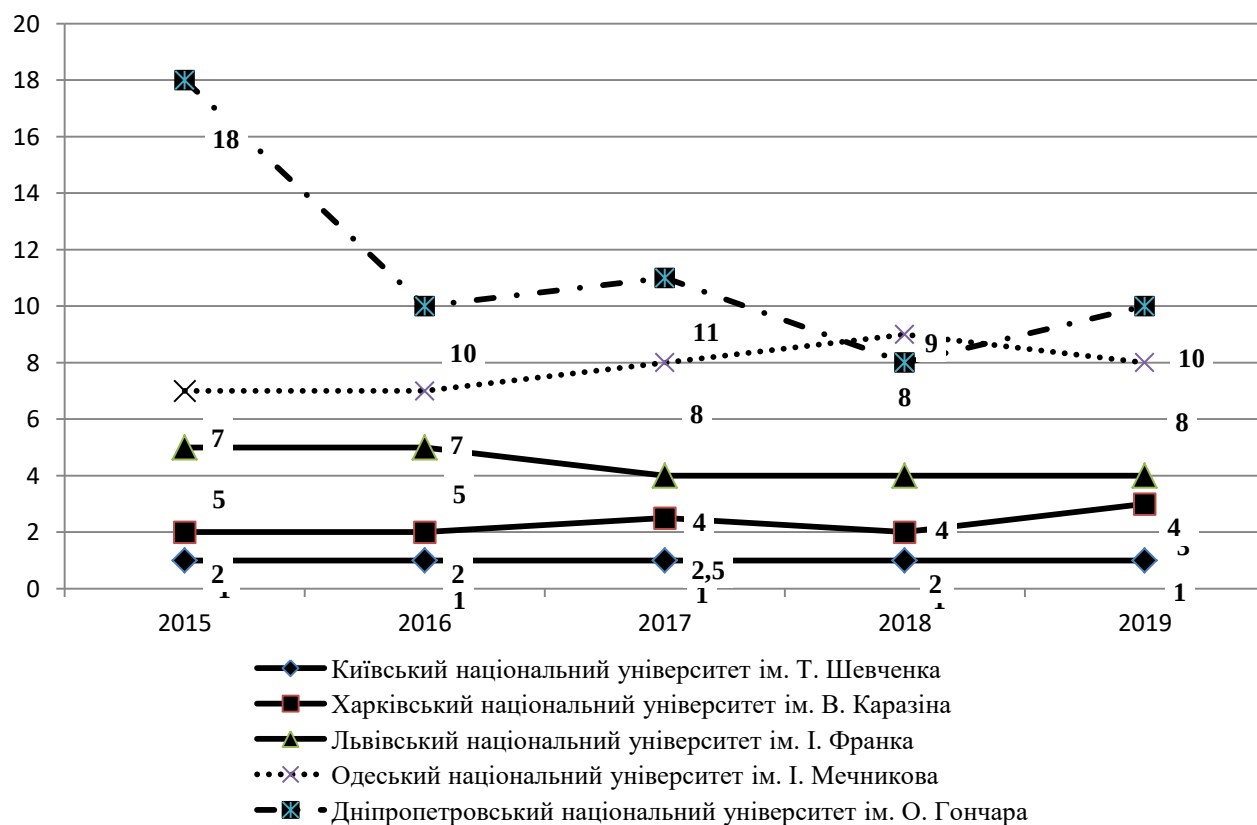


Рис. 2.16. Позиції обраних ЗВО у консолідованому рейтингу ЗВО України, 2015–2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [184].

Міжнародний рейтинг Webometrics здійснює оцінку діяльності освітніх закладів за мірою їх представлення у світовій мережі – Інтернет. Вважається, що діяльність освітніх закладів повинна бути публічною, що забезпечить краще представлення освітніх послуг закладу вищої освіти споживачам та роботодавцям та сприятиме міжнародній співпраці. Цей рейтинг складається Національною дослідницькою радою Іспанії двічі на рік.

Позиції обраних закладів вищої освіти у міжнародному рейтингу Webometrics також відображають результативність їх діяльності, що засвідчили уже попередньо представлені рейтинги. Перше місце у зазначеному рейтингу займає знову Київський національний університет ім. Т. Шевченка. Позиції інших освітніх закладів протягом аналізованого періоду покращились. Лише Дніпровський національний університет ім. О. Гончара піднявся у рейтингу з 72 позиції на 21-у. Недостатньо відображена діяльність у Web-просторі лише Одеського національного університету ім. І. Мечникова, і рівень зазначеного закладу освіти за аналізований період знизився з 12 на 16 позицію (рис. 2.17).

Рівень аналізованих закладів вищої освіти підтверджується і оцінкою рівня якості їх освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки (Додаток В). Так, найвищою є якість освітніх послуг Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Друге і третє місце займають відповідно Харківський національний університет ім. В. Каразіна та Львівський національний університет ім. І. Франка, які часто протягом аналізованого періоду змагались між собою за друге місце. На четвертій позиції утвердився Дніпровський національний університет ім. О. Гончара, а п'ятій з невеликим розривом – Одеський національний університет ім. І. Мечникова (рис. 2.18).

Проведені розрахунки засвідчили досить високий рівень якості освітніх послуг та економічної безпеки практично усіх аналізованих університетів. Рівень якості їх освітніх послуг є досить високим, а економічна безпека вважається достатньою.



Рис. 2.17. Позиції обраних ЗВО у міжнародному рейтингу Webometrics, 2015–2019 рр.*

* Побудовано автором за даними джерела [120].

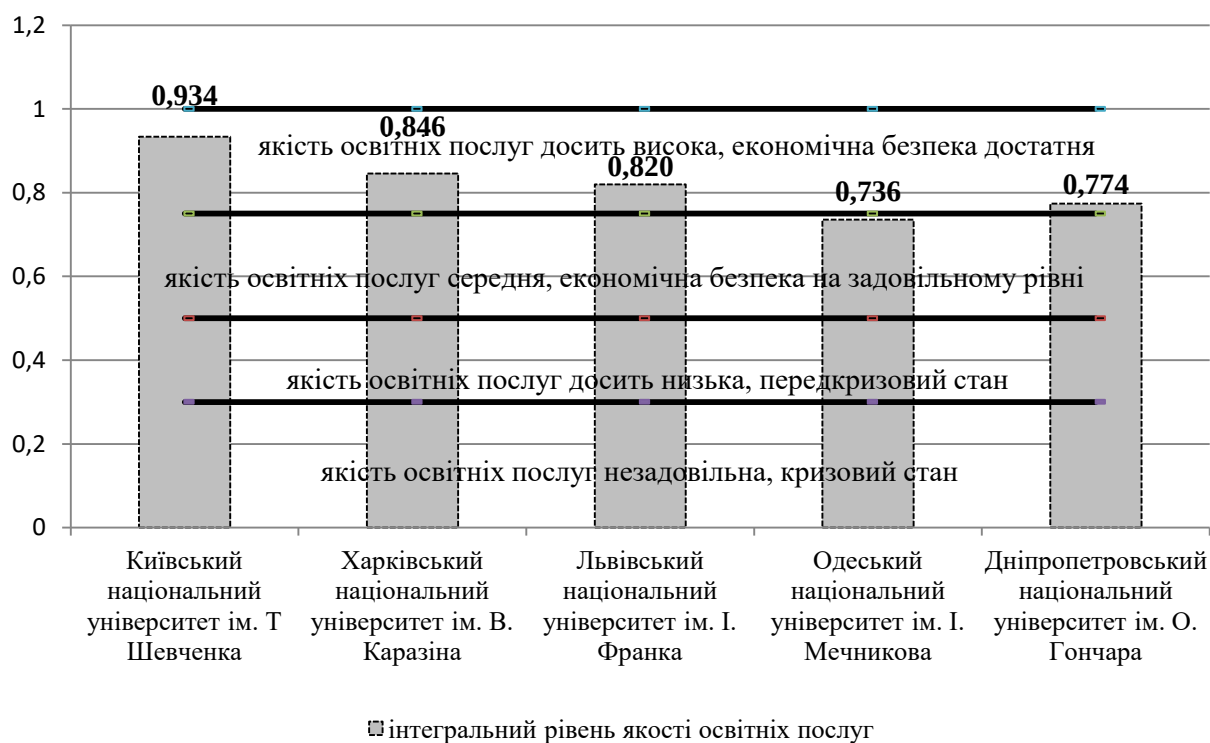


Рис. 2.18. Інтегральний рівень якості освітніх послуг аналізованих ЗВО*

* Побудовано автором за даними Додатку В.

Це дає підстави стверджувати, що зазначені заклади вищої освіти функціонують ефективно, що передбачає розробку та реалізацію заходів, що дозволять зберігати досягнутий рівень якості освітніх послуг та економічної безпеки.

Лише якість освітніх послуг Одеського національного університету ім. І. Мечникова знаходиться на середньому рівні, що дозволяє вважати економічну безпеку цього закладу задовільною. У зв'язку із чим доцільно розробити ряд заходів, що сприятимуть підвищенню якості освітніх послуг та, як наслідок, економічної безпеки. Діяльність цього закладу освіти потребує постійного моніторингу та регулювання.

Способом виявлення та подальшого регулювання інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки є розрахунок та аналіз його складових, які і відображають напрями подальшої роботи (рис. 2.18).

Усі аналізовані заклади вищої освіти мають високі показники роботи, що видно з рис. 2.19. У Київському національному університеті Т. Шевченка усі складові якості освітніх послуг з врахуванням його економічної безпеки знаходяться на достатньому рівні. У Харківському національному університеті імені В. Каразіна складові якості освітніх послуг «матеріально-технічне» та «соціальне забезпечення», «міжнародне визнання» перебувають майже на достатньому рівні, тому потребують додаткового дослідження, виявлення негативних факторів роботи, які знижують показники якості у цій сфері, та розробки за результатами аналізу коригувальних заходів. Подібною є ситуація і у Львівському національному університеті імені І. Франка, але у цьому освітньому закладі потребує особливого регулювання сфера «міжнародного визнання», яка значно відстає від конкурентів.

У Дніпровському національному університеті імені О. Гончара майже на достатньому рівні перебувають сфери «наукового», «організаційного», «адміністративного», «матеріально-технічного» та «інформаційного» забезпечення, які потребують розробки незначних коригувальних заходів.

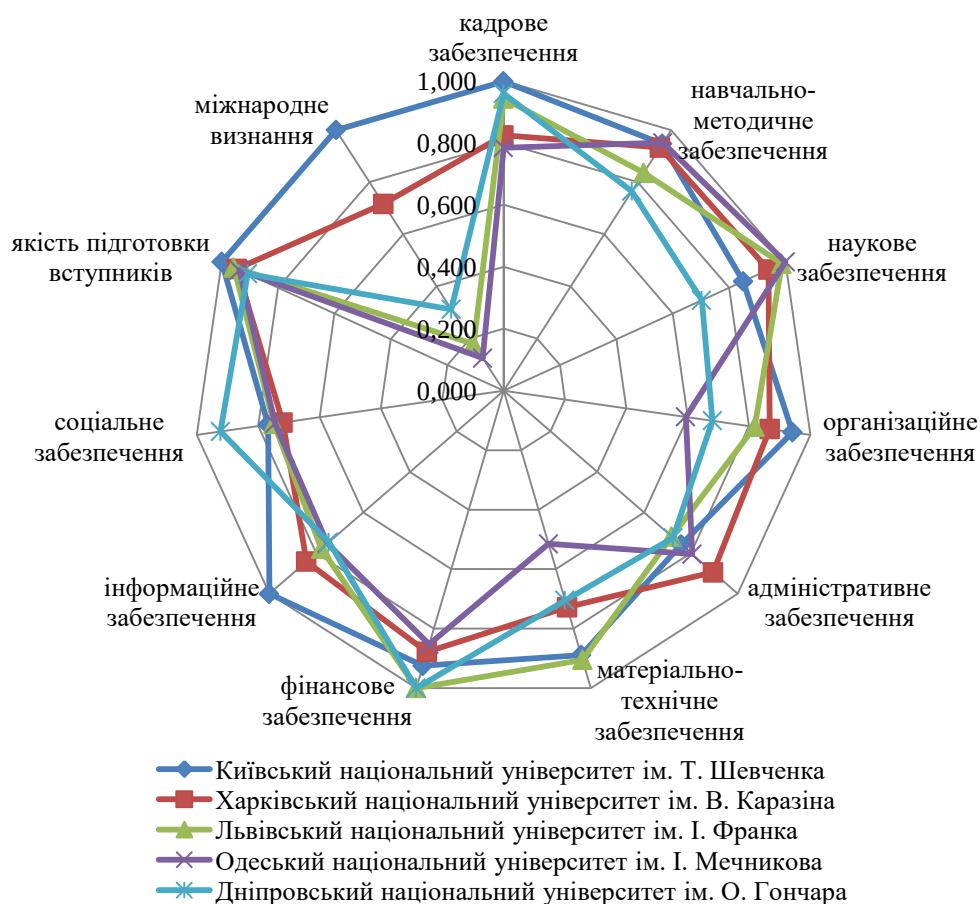


Рис. 2.19. Складові інтегрального рівня якості освітніх послуг аналізованих закладів вищої освіти, 2019 р.*

* Розраховано та побудовано автором.

На критичному рівні знаходиться сфера «міжнародне визнання», які також слід приділити особливу увагу, як і в Одеському національному університеті імені І. Мечникова. В останньому також потребує додатково вивчення сфера «організаційного», «матеріально-технічного» та «соціального» забезпечення, які знаходяться на середньому задовільному рівні.

Слабкими ділянками в діяльності усіх аналізованих закладів вищої освіти є організаційне, адміністративне, фінансове, соціальне забезпечення та міжнародне визнання. Остання складова «міжнародне визнання» у Київському національному університеті ім. Т. Шевченка знаходиться на достатньому рівні. У Київському національному університеті ім. Т. Шевченка, Одеському національному університеті ім. І. Мечникова

та Дніпропетровському національному університеті ім. О. Гончара недостатньо розвинута складова економічної безпеки «навчально-методичне забезпечення». У Дніпропетровському національному університеті ім. О. Гончара доцільно також підвищити рівень кадрового забезпечення освітнього процесу.

За усіма зазначеними складовими оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки для вказаних закладів вищої освіти слід розробити заходи щодо покращення їх діяльності.

2.3. Діагностика управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладу вищої освіти

Основним видом діяльності закладів вищої освіти, який є визначальним для формування ефективності їх діяльності та для забезпечення економічної безпеки, є надання освітніх послуг.

Як стверджує Л. П. Снігир під економічною безпекою закладу вищої освіти слід розуміти такий стан освітнього закладу, при якому він має достатньо засобів для захисту чи уникнення загроз його діяльності [174, с. 247]. При цьому науковці виділяють чотири рівні економічної безпеки в сфері освіти: економічна безпека держави, економічна безпека сфери освіти, економічна безпека закладу вищої освіти і економічна безпека особистості, яка залучена до освітнього процесу.

Економічна безпека будь-якого рівня завжди передбачає стан захищеності від впливу різноманітних загроз. Часто при цьому вживають такі терміни як «ризик», «виклик» та «небезпека».

Небезпека – це стан, в якому виникає можливість заподіяння шкоди системі (суспільству, державі, особі). Небезпека може характеризуватись наявністю загрози, ризику і виклику. Ризик – це ознака потенційної

небезпеки завдати збитки певної тяжкості і характеру. Виклик – це ознака реальної небезпеки, вимагає негайної реакції з метою попередження або зниження можливого збитку [14, с. 97].

Таким чином, процес забезпечення економічної безпеки має включати аналіз факторів, визначення ризиків та загроз, їх оцінку. Усі фактори, які чинять певний вплив на економічну безпеку, слід розділяти на позитивні та деструктивні: імовірність виникнення ризику, загрозливі дії – виклики, реальна можливість отримання збитку – небезпека, об'єктивний чи суб'єктивний намір завдати шкоди – загроза [39, с. 353]

Стосовно закладів вищої освіти усі загрози у відповідності до причинно-наслідкових зв'язків можна класифікувати наступним чином:

1. За характером здійснення: явні, тобто реально існуючі; видимі (зменшення чисельності населення, кількості студентів у закладах вищої освіти тощо); приховані; ретельно замасковані, які важко виявити, і які можуть проявитись раптово. Тому їх відображення потребує одразу вжити термінових заходів, додаткових зусиль і коштів (підвищення рівня безробіття, зменшення рівня зайнятості, зниження конкурентоспроможності держави) [16, с. 37].

2. За ймовірністю реалізації: реальні (зменшення кількості закладів вищої освіти, потенційні (зменшення обсягів державного фінансування) [16, с. 37].

3. За механізмом впливу: опосередковані (недосконалість механізму державного регулювання вищої освіти); безпосередні (недостатній рівень розвитку ринкового механізму регулювання вищої освіти), які прямо викликають негативні наслідки [16, с. 37].

4. За можливістю впливу на загрози та джерела їх виникнення: керовані (збільшення обсягу державного фінансування, збільшення обсягу бюджетного замовлення у закладах вищої освіти та інших джерел фінансування, а також плати за навчання); некеровані (перевага одних спеціальностей над іншими залежно від вимог ринку праці та роботодавців

і, як наслідок, зменшення або збільшення кількості здобувачів освіти) [16, с. 37].

5. За часом прояву деструктивного впливу: актуальні (зменшення кількості робочих місць); перспективні (виникнення економічних криз; занепад окремих секторів економіки тощо) [16, с. 37].

6. За умовами, що виникають у зовнішньому та внутрішньому середовищі об'єкта безпеки залежно від періоду їх ліквідації: поточні (зменшення кількості здобувачів освіти); короткотермінові (зменшення чисельності науково-педагогічних працівників освітнього закладу); довготермінові (руйнація промисловості внаслідок відсутності чи зменшення кількості висококваліфікованих фахівців – випускників закладу вищої освіти) [16, с. 37].

7. За механізмом впливу: прямі (безпосередні) – зменшення кількості здобувачів освіти у закладі вищої освіти; непрямі (опосередковані) – руйнація промисловості внаслідок відсутності чи зменшення кількості висококваліфікованих фахівців – випускників освітнього закладу) [16, с. 37].

8. За можливістю прогнозування: прогнозовані (зменшення чисельності здобувачів освіти чи викладачів в освітніх закладах); непрогнозовані (підвищення мобільності здобувачів освіти та викладачів) [16, с. 37].

9. За тривалістю дії: постійні (економічні чинники, такі як зниження рівня доходів населення); тимчасові (зокрема воєнні – зовнішня агресія) [16, с. 37].

10. В залежності від джерела виникнення Л. Снігир виділяє загрози об'єктивні (виникають мимоволі без чиєїсь участі) та суб'єктивні (навмисні або ненавмисні дії суб'єктів взаємовідносин в освітній сфері) [175, с. 29].

11. Залежно від можливості запобігання, можна виділити загрози форс-мажорні (вплив, який неможливо запинити: війна, природні, техногенні та інші катастрофи) та не форс-мажорні (можна попередити своєчасними діями) [175, с. 29].

12. За об'єктом посягання: персонал, майно, техніка, інформація, технології, імідж тощо [162].

13. Відповідно до аспектів появи: економічні, політичні, правничі, техногенні, кримінальні, екологічні, психологічні тощо [188].

14. Залежно від величини збитку загрози можна поділити на ті, що викликають труднощі, значні та катастрофічні [188].

15. За ступенем ймовірності необхідно розрізняти неймовірні, малоймовірні, ймовірні, вельми вірогідні, цілком ймовірні загрози [188].

16. У просторі В.А. Мак-Мак виділяє загрози: на території організації; на прилеглій території; на території регіону; країни; на закордонній території [188].

17. За сферою виникнення загрози поділяють на внутрішні (обумовлені тими процесами, які виникають в ході функціонування економічних систем) та зовнішні (виникають за межами економічних систем) [175, с. 29]. До складу внутрішніх та зовнішніх загроз найчастіше відносять (рис. 2.20).

Джерелом загроз економічній безпеці закладу вищої освіти може стати ресурсний, кадровий, інформаційний, інтелектуальний, організаційний, інфраструктурний, науково-технічний та інші потенціали розвитку самої системи освіти.

Так, ресурсний потенціал системи освіти, у першу чергу, пов'язаний з загрозами нанесення значних матеріальних збитків закладу вищої освіти, що обумовлено матеріальним та моральним старінням матеріальних запасів, їх перевитратами чи нестачами, порушеннями техніки їх експлуатації, проявами злочинності та шахрайства.

Кадровий потенціал пов'язаний з загрозами низької якості підготовки науково-педагогічний працівників закладу вищої освіти, недобросовісним виконанням ними своїх безпосередніх обов'язків, приховуванням чи спотворенням інформації. Саме останній фактор може нести найбільшу загрозу, оскільки можна приймати виважені ефективні заходи щодо попередження чи усунення загроз, але неможливо боротись з тим, про що нічого не відомо.



*Рис. 2.20. Основні види загроз економічній безпеці закладу вищої освіти**

* Побудовано автором на основі джерел [175, с. 30].

Інтелектуальний потенціал закладу вищої освіти становлять професора та доценти, аспіранти та докторанти, здобувачів освіти. найбільшою загрозою у цій сфері є передача неправдивої, неповної інформації від викладачів до здобувачів освіти, що не лише знижує економічну безпеку окремого закладу вищої освіти, а й держави.

Витік інформації свідомий чи неусвідомлений, втрата інформації з технічних причин, недосконалість системи передачі знань, втрата

конфіденційної інформації – ці усі загрози, пов'язані з інформаційним потенціалом освітньої сфери.

Загрози, пов'язані з організаційним потенціалом освітньої сфери, проявляються у зловживанні самостійністю окремих закладів вищої освіти, корупційних проявах, шахрайстві, руйнуванні системи освіти загалом.

Високий рівень імовірності мають й інфраструктурні загрози: високий ступінь зносу будівель та споруд, перевищення проектних потужностей, відсутність заходів щодо відновлення майна тощо.

Стосовно науково-технічного потенціалу освітньої сфери загрози можуть проявлятися у створенні недостовірної інформації, перекрученні фактів на користь особистих інтересів окремих осіб чи їх груп, розробці хибної інноваційної техніки та технології тощо.

Факторами формування зовнішніх загроз економічній безпеці закладів вищої освіти виступають: політичні, правові, демографічні, національні, соціально-моральні, фінансово-економічні та науково-технічні.

Так, щодо політичних факторів, то найбільший вплив на рівень економічної безпеки закладів вищої освіти має нестабільність ситуації в країні та триваючий процес модернізації сфери освіти. Окрім того, держава не змогла забезпечити формування престижу вищої освіти в суспільстві, підтримати науково-педагогічних працівників матеріально, щоб не допустити відтоку інтелектуального потенціалу країни за кордон.

Правове середовище формується системою законодавчих актів різного рівня, які регулюють усі сторони життєдіяльності суспільства, в тому числі й у сфері освіти.

Зменшення чисельності населення, старіння населення – основні демографічні фактори, що знижують попит на освітні послуги і відповідно призводять до зниження економічної безпеки закладів вищої освіти.

Національні фактори мають особливе значення для забезпечення економічної безпеки освітніх закладів: по-перше, формування самої системи

освіти, утвердження національних стандартів якості освітніх послуг відбувається у відповідності з національними принципами розвитку країни, по-друге, освіта виконує державне замовлення не тільки щодо підготовки висококваліфікованих спеціалістів, а й щодо формування національної свідомості.

Значний вплив на економічну безпеку закладу вищої освіти має економічна ситуація в країні: наявність чи відсутність інвестицій в освіту, відкриття освітніх закладів усіх форм власності. Які можуть ефективно конкурувати на ринку освітніх послуг та сприяти тим самим розвитку освітньої сфери.

Розвиток освітньої сфери тісно пов'язаний з рівнем культурного розвитку країни та її громадян: чим вищий культурний розвиток, тим вищим є попит на освітні послуги, і навпаки; а висококультурні та високоосвічені громадяни імовірно працюватимуть більш продуктивно, матимуть активнішу громадянську позицію, створюватимуть комфортний мікроклімат навколо себе, зможуть ефективно протидіяти зовнішній агресії.

Науково-технічний прогрес чинить безпосередній прямий вплив на економічну безпеку закладу вищої освіти, і цей зв'язок є взаємообумовлений: розвиток науки і техніки неможливий без розвитку освіти, а вдосконалення освітніх процесів неможливе без покращення технічних засобів та технології викладання. Науково-технічний розвиток також формує потребу ринку у спеціалістах певного профілю.

Відповідно до вищезазначеного можна сформувати систему внутрішніх та зовнішніх факторів (рис. 2.21), які несуть загрозу економічній безпеці закладу вищої освіти та можуть впливати на якість, наданих ним, освітніх послуг.

Формування системи забезпечення економічної безпеки передбачає оцінку ризиків діяльності закладу вищої освіти за допомогою кількісних та якісних методів.

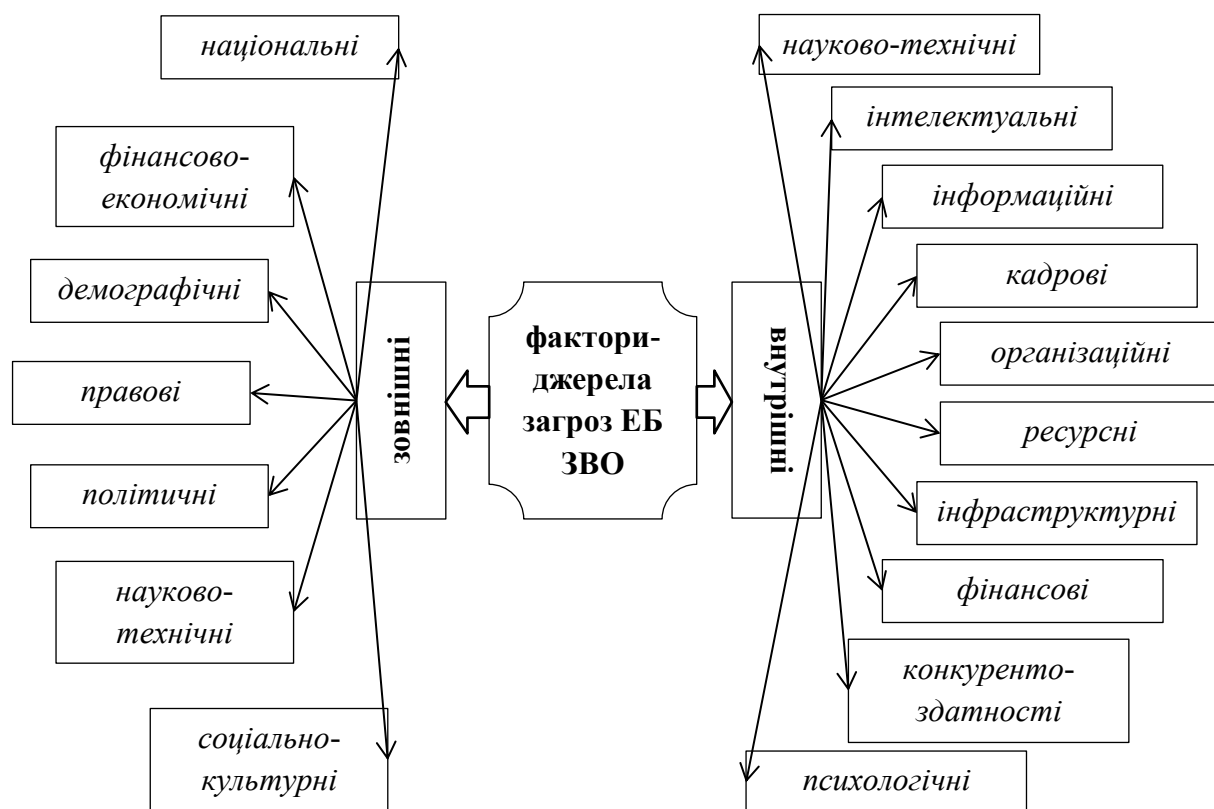


Рис. 2.21. Система факторів – джерел загроз економічній безпеці закладів вищої освіти*

* Побудовано автором на основі джерел [176; 200].

До якісних методів оцінки ризику відносять експертні методи, метод рейтингових оцінок або ранжування, метод контрольних списків, а до кількісних – метод аналогій (метод використання аналогів), аналіз чутливості, аналіз методами імітаційного моделювання, зокрема метод Монте-Карло (метод статистичних прогонів), аналіз ризику можливих збитків, статистичний аналіз (рис. 2.22).



Рис. 2.22. Методи оцінювання ризиків освітньої діяльності*

* Побудовано автором за даними джерела [16, с. 38–40].

Основне завдання під час здійснення якісного аналізу ризиків полягає у тому, щоб визначити види ризику, чинники, які сприяють його виникненню, оцінити ступінь їх небезпеки. Часто під час здійснення якісного аналізу ризиків може бути визначений і кількісний результат, який передбачає вартісну оцінку збитків та заходів мінімізації ризиків і методичний підхід до кількісного оцінювання ризиків. Результати якісного аналізу можуть бути вихідною інформацією для кількісного [16, с. 38]. Кожен з якісних чи кількісних методів оцінювання ризиків має як переваги, так і недоліки, тому застосовувати їх слід у комплексі для взаємодоповнення один одного.

Переважно для аналізу внутрішніх ризиків та загроз використовують SWOT-аналіз, а зовнішніх – PEST-аналіз. SWOT-аналіз дає змогу ідентифікувати внутрішні фактори, що визначають сильні та слабкі сторони діяльності об'єкта дослідження (закладу вищої освіти), та зовнішні, які характеризують потенційні можливості та загрози. Як й інші SWOT-аналіз також відзначається рядом переваг і недоліків. До переваг SWOT-аналізу належать: простота; не потребує великих обсягів інформації; сприяє визначенню конкурентних переваг, формуванню стратегій розвитку, забезпеченню економічної безпеки об'єкту дослідження. Недоліками SWOT-аналізу можна вважати: певний суб'єктивізм; імовірність прорахунків; непристосованість до аналізу мінливого середовища.

При здійсненні SWOT-аналізу діяльності закладів вищої освіти щодо якості наданих ними освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки для ідентифікації внутрішніх факторів слід виходити зі складових оцінки якості освітніх послуг (кадрове, навчально-методичне, наукове, організаційне, адміністративне, матеріально-технічне, фінансове, інформаційне та соціальне забезпечення освітнього процесу, якість підготовки вступників та міжнародне визнання освітнього закладу), а фактори зовнішнього середовища доцільно розглядати за напрямками: політичні, правові, національні, демографічні, економічні, соціально-моральні, науково-технічні.

За результатами проведеного аналізу виділено найвагоміші фактори внутрішнього та зовнішнього середовища закладу вищої освіти, а матриця складових SWOT-аналізу набуде вигляду (табл. 2.6). Наповнення складових матриці SWOT-аналізу може змінюватись у відповідності до змін як внутрішнього, так і зовнішнього середовища.

На доповнення до SWOT-аналізу застосовано експертний метод для ідентифікації сильних та слабких сторін, можливостей і загроз діяльності закладів вищої освіти щодо забезпечення належного рівня якості їх освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки. Експертами виступили науково-педагогічні працівники, фахівці у своїй справі за значним досвідом праці у закладах вищої освіти. Їм запропоновано заповнити анкету і оцінити ступінь впливу внутрішніх факторів сильної та слабкої сторін за напрямками: кадрове, навчально-методичне, наукове, організаційне, адміністративне, матеріально-технічне, фінансове, інформаційне та соціальне забезпечення освітнього процесу, якість підготовки вступників та міжнародне визнання освітнього закладу; та зовнішні фактори можливостей чи загроз за сферами: політичні, правові, національні, демографічні, економічні, соціальні, науково-технічні (Додаток Г).

При цьому експертами оцінюється імовірність появи можливостей та загроз за шкалою від 0 до 1 та ступінь їх впливу на внутрішнє середовище закладу вищої освіти щодо забезпечення належного рівня якості, наданих ними, освітніх послуг та забезпечення їх економічної безпеки за шкалою: 5 – сильний вплив; 4 – достатньо сильний вплив; 3 – середній вплив; 2 – відносно слабкий вплив; 1 – слабкий вплив.

Також експерти оцінюють ступінь впливу факторів сильних і слабких сторін на сприяння використанню можливостей та протидії існуючим загрозам за шкалою, запропонованою І. В. Станкевич:

Таблиця 2.6

Матриця складових SWOT-аналізу діяльності закладу вищої освіти щодо якості наданих ними освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки*

Внутрішній контекст		
Напрямок діяльності	Сильні сторони	Слабкі сторони
Кадрове забезпечення	Високий професіоналізм професорсько-викладацького складу	Відсутність належної оплати та стимулювання праці викладачів
Навчально-методичне забезпечення	Впровадження інноваційних методик викладання	Формальність оновлення навчальних та робочих програм
Наукове забезпечення	Створення дослідницького університету	Недостатність обсягів наукових досліджень та розробок
Організаційне забезпечення	Розвиток інноваційних форм навчання	Значне навантаження здобувачами освіти на професорсько-викладацький склад освітнього закладу
Адміністративне забезпечення	Запровадження системи управління якістю	Недотримання стандартів якості
Матеріально-технічне забезпечення	Наявність належного матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу	Недостатня технічна оснащеність освітнього процесу
Фінансове забезпечення	Наявність додаткових джерел фінансування	Недостатність бюджетного фінансування
Інформаційне забезпечення	Доступність навчальних та робочих програм, навчально-методичних розробок у електронному вигляді на сайті закладу вищої освіти	Слабкий рівень інформаційного забезпечення освітнього процесу
Соціальне забезпечення	Залучення здобувачів освіти до формування освітньої політики освітнього закладу	Формальність студентського самоврядування
Якість підготовки вступників	Високий рейтинг вступників	Низький рівень підготовки вступників
Міжнародне визнання	Налагодження міжнародних зв'язків	Відсутність співпраці з іноземними освітніми закладами
Зовнішній контекст		
Сфера	Можливості	Загрози
Політична	Приєднання країни до Болонського процесу	Втрата іміджу закладами вищої освіти
Правова	Вдосконалення законодавчої бази щодо якості надання освітніх послуг	Відсутність затвердженої на державному рівні статистичної звітності закладів вищої освіти та методики оцінювання якості освітніх послуг
Національна	Застосування передового досвіду управління якістю освітніх послуг	Посилення міжнародної конкуренції, захід на український ринок іноземних освітніх закладів
Демографія	Зовнішня освітня імміграція	Зниження народжуваності в країні
Економічна	Наявність бюджетного фінансування	Зниження рівня доходів населення
Соціальна	Зростання культурного розвитку населення країни	Корупційні прояви в освіті
Науково-технічна	Міжнародні стажування, отримання стипендій та грантів	Відсутність мотиваційних механізмів наукової діяльності викладачів

* Побудовано автором.

– сила впливу сильних факторів на зовнішню сторону діяльності об'єкта дослідження визначається у балах від 0 до +3, де: 0 – фактор, який не має ніякого впливу; +1 – оцінюється фактор, який чинить позитивний вплив на можливості та захист від загроз; +2 – виставляється фактору, який допомагає розкрити потенціал можливостей та уникати загроз; +3 – оцінюється фактор, що сприяє повному використанню можливостей та усуненню наслідків загроз [178, с. 165];

– сила впливу слабких факторів на зовнішню сторону діяльності об'єкта дослідження визначається у балах від -3 до 0, де: 0 – фактор, який не має ніякого впливу; -1 – оцінюється фактор, який чинить негативний вплив на можливості та не захищає від загроз; -2 – виставляється фактору, який не допомагає розкрити потенціал можливостей та посилює наслідки загроз; -3 – оцінюється фактор, що не дає можливості використовувати можливості та уникати загроз [178, с. 165].

Застосовуючи методику Г. Я. Гольдштейна, вдосконалену І. В. Станкевич [178], та результати експертного опитування встановлено кількісні оцінки впливу сильних та слабких сторін на використання можливостей та захист від загроз. У результаті встановлено (Додаток Д):

1. Узагальнену оцінку одним експертом впливу факторів сильної сторони діяльності закладів вищої освіти на сприяння використанню можливостей та захисту від загроз з врахуванням імовірності їх появи:

$$PMZ_1 = \sum_{i=1}^n \sum_{a=1}^k PM_{ia} \cdot PM_a \cdot MP_{ia} + \sum_{i=1}^n \sum_{b=1}^l PZ_{ib} \cdot PZ_b \cdot ZP_{ib};$$

де PM_{ia} – ступінь впливу i -го фактора сильної сторони діяльності закладу вищої освіти на використання a -го фактора можливостей; PZ_{ib} – ступінь впливу i -го фактора сильної сторони діяльності закладу вищої освіти на захист від b -го фактора загроз; MP_{ia} – ступінь впливу a -го фактора

можливостей на сильну сторону діяльності закладу вищої освіти; $ЗП_{ів}$ – ступінь впливу в-го фактора загроз на сильну сторону діяльності закладу вищої освіти; $РМ_a$ – імовірність появи а-го фактора можливостей; $РЗ_в$ – імовірність появи в-го фактора загроз;

2. Узагальнену оцінку одним експертом впливу факторів слабкої сторони діяльності закладів вищої освіти на використання можливостей та імовірність виникнення загроз з врахуванням імовірності їх появи:

$$НМЗ_1 = \sum_{j=1}^m \sum_{a=1}^k НМ_{ja} \cdot РМ_a \cdot МН_{ja} + \sum_{j=1}^m \sum_{b=1}^l НЗ_{jb} \cdot РЗ_в \cdot ЗН_{jb};$$

де $НМ_{ja}$ – ступінь впливу j-го фактора слабкої сторони діяльності закладу вищої освіти на використання а-го фактора можливостей; $НЗ_{jb}$ – ступінь впливу j-го фактора слабкої сторони діяльності закладу вищої освіти на імовірність появи в-го фактора загроз; $МН_{ja}$ – ступінь впливу а-го фактора можливостей на слабку сторону діяльності закладу вищої освіти; $ЗН_{jb}$ – ступінь впливу в-го фактора загроз на слабку сторону діяльності закладу вищої освіти; $РМ_a$ – імовірність появи а-го фактора можливостей; $РЗ_в$ – імовірність появи в-го фактора загроз [178].

Оцінки усіх експертів в підсумку додаються, що утворює узагальнений результат діяльності закладу вищої освіти:

$$ПНМЗ_{зв0} = \sum_{e=1}^f (ПМЗ_e - НМЗ_e);$$

де $ПМЗ_e$ та $НМЗ_e$ – узагальнені оцінки, отримані раніше від кожного e-го експерта.

Узагальнений результат діяльності закладів вищої освіти становить (+181,9) бали, що свідчить про незначне переважання внутрішніх сильних

факторів у діяльності закладів вищої освіти щодо якості наданих ними освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки.

Окрім того, встановлено, що управління якістю освітніми послугами з метою забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти повинно зосередити свою увагу на подоланні таких слабких сторін як: відсутність співпраці з іноземними освітніми закладами; недотримання стандартів якості; недостатність обсягів наукових досліджень та розробок; формальність оновлення навчальних та робочих програм; слабкий рівень інформаційного забезпечення освітнього процесу; за рахунок використання потенціалу сильних сторін діяльності освітніх закладів: високий професіоналізм професорсько-викладацького складу; налагодження міжнародних зв'язків; запровадження системи управління якістю; створення дослідницького університету; високий рейтинг вступників.

Слід обов'язково враховувати, що результати даного оцінювання досить непостійні у часі, адже відповідно до обставин може змінюватись і система факторів, і ступніть їх впливу.

Висновки до розділу 2

За результатами проведеної діагностики управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти України можна зробити наступні висновки:

1. На основі оцінки сучасного стану ринку освітніх послуг визначено негативні тенденції у його розвитку, потреби та загрози економічній безпеці закладам вищої освіти. За результатами проведеного аналізу виявлено необхідність та напрями вдосконалення існуючої системи управління якістю освітніх послуг, що дозволить покращити діяльність закладу освіти та забезпечити його економічну безпеку.

2. Обґрунтовано застосування методики «point-by-point» М.К. Беннета для визначення інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з виокремленням в його структурі складових, які відображають рівень/стан економічної безпеки; вибір відповідних критеріїв і показників, їх ваг, послідовність етапів розрахунку, що дозволяє ідентифікувати недоліки у діяльності закладу вищої освіти та визначати напрями подальшої роботи щодо розробки та прийняття необхідних управлінських рішень для підвищення якості освітніх послуг й попередження загроз економічній безпеці.

Рекомендовано закладам вищої освіти використовувати розроблену методику оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням рівня/стану економічної безпеки закладу освіти, що побудована на засадах тяжіння до підвищення результативності діяльності та забезпечення економічної безпеки методами управлінського впливу.

3. Застосування запропонованої методики оцінки якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки для обраних для дослідження закладів вищої освіти, засвідчило досить високий рівень якості освітніх послуг та економічної безпеки практично усіх аналізованих університетів. Рівень якості їх освітніх послуг є досить високим, а економічна безпека вважається достатньою. Це дає підстави стверджувати, що зазначені заклади вищої освіти функціонують ефективно, що передбачає розробку та реалізацію заходів, що дозволять зберігати досягнутий рівень якості освітніх послуг та економічної безпеки.

4. Способом виявлення та подальшого регулювання інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки є розрахунок та аналіз його складових. За складовими оцінки якості освітніх послуг, які не відповідають належному рівню якості, слід розробити комплекс заходів щодо їх регулювання.

5. Запропоновано модель системи управління якістю освітніх послуг, яка передбачає взаємозв'язки структурних елементів системи та основних

процесів управління якістю, таких як: відповідальність суб'єктів управління, процеси життєвого циклу, управління ресурсами, оцінювання та аналіз, вдосконалення.

6. За результатами проведеного експертного опитування та SWOT-аналізу визначено основні внутрішні та зовнішні загрози економічній безпеці закладів вищої освіти, оцінено рівень їх значущості й запропоновано комплекс управлінських заходів щодо їх попередження та нейтралізації. Слід обов'язково враховувати, що результати даного оцінювання досить непостійні у часі, адже відповідно до обставин може змінюватись і система факторів, і ступінь їх впливу.

7. Узагальнений результат діяльності закладів вищої освіти становить (+181,9) бали, що свідчить про незначне переважання внутрішніх сильних факторів у діяльності закладів вищої освіти щодо якості наданих ними освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки.

Окрім того, встановлено, що управління якістю освітніми послугами з метою забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти повинно зосередити свою увагу на подоланні таких слабких сторін як: відсутність співпраці з іноземними освітніми закладами; недотримання стандартів якості; недостатність обсягів наукових досліджень та розробок; формальність оновлення навчальних та робочих програм; слабкий рівень інформаційного забезпечення освітнього процесу; за рахунок використання потенціалу сильних сторін діяльності освітніх закладів: високий професіоналізм професорсько-викладацького складу; налагодження міжнародних зв'язків; запровадження системи управління якістю; створення дослідницького університету; високий рейтинг вступників.

Основні наукові результати опубліковані в працях [79; 83; 84; 88; 91; 92; 96; 100; 105; 206; 208].

РОЗДІЛ 3

МОДЕРНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ

3.1. Розробка концептуальної моделі управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти в системі його економічної безпеки

Удосконалення якості освітніх послуг та забезпечення на цій основі економічної безпеки закладів вищої освіти неможливе без впровадження системи менеджменту якості, яка успішно використовується у всьому світі у всіх сферах діяльності, в тому числі й у вищій освіті. Таким чином, постає завдання вмілого поєднання досягнень вітчизняного й міжнародного менеджменту якості освітніх послуг, їх гармонізації та розробки і впровадження такої системи управління якістю послуг закладів вищої освіти, що гарантувала б також забезпечення їх економічної безпеки.

Серед вітчизняних та зарубіжних науковців питання розробки та запровадження ефективної системи управління якістю послуг закладів вищої освіти у своїх працях розглядали А. Адамський, В. Андрущенко, О. Ануфрієва, Є. Барабаш, В. Безпалько, І. Вальдман, Л. Вейнстейн, Л. Вікін, Р. Герр, В. Гуменюк, Т. Давиденко, Дж. Еванс, Г. Єлиникова, Е. Кеменейд, Т. Лукіна, В. Лунячек, А. Момот, Дж. Петрік, М. Поташник, В. Симонов, П. Сондерс, П. Третьяков, В. Фролов, Т. Шамова, Л. Шипиліна та інші.

Загальні теоретико-прикладні проблеми управління якістю вивчали Е. Адам, Ю. Адлер, М. Альберт, Р. Бенсон, Р. Браун, А. Вакуленко, М. Вебер, М. Вудкок, Е. Демінг, Д. Джуран, К. Ісікава, П. Калита, В. Качалов, А. Кросбі, М. Мескон, Т. Пітерс, М. Сако, С. Соколенко, Ф. Тейлор, П. Уолтерман,

А. Файоль, А. Фейгенбаум, С. Фомічев, М. Хедоурі, О. Чернега, В. Шухарт, Л. Якоккі та інші.

Однак єдиного підходу до формування системи управління якістю послуг закладів вищої освіти в системі їх економічної безпеки досі не сформовано.

При вивченні проблематики щодо управління якістю, зокрема освітніх послуг, необхідним є чітке розмежування та усвідомлення суті таких понять як «система управління якістю освітніх послуг» та «механізм управління якістю освітніх послуг».

У ДСТУ ISO 9000:2015 «Система управління якістю. Основні положення та словник термінів» зазначено, що:

1. Система – це сукупність взаємопов'язаних елементів;
2. Система управління – це сукупність взаємопов'язаних елементів організації для формування політики, встановлення цілей і процесів, щоб досягати поставлених цілей;
3. Система управління якістю – це частина системи управління організацією щодо якості [41, с. 12].

Термін «механізм» часто застосовується у різних науках і відповідно по-різному трактується. Так, у фізиці та механіці під «механізмом» розуміють сукупність деталей та складових елементів, певним чином впорядкованих, для виконання певних робіт [3]. Визначення терміну «механізм» в економічному розумінні означає систему (сукупність) заходів, чинників, які функціонують у взаємозв'язку з метою підвищення ефективності, задоволення потреб суспільства, збільшення грошових потоків до бюджету тощо [48, с. 148].

При цьому О. Машков та Н. Нижник під «механізмом» розуміють елемент системи управління, який сприяє посиленню позитивних та уникненню негативних факторів, що мають значний вплив на ефективність управління [128, с. 37]. Досить подібно до них В. Малиновський «механізмом державного управління» називає систему організаційних засобів та інструментів впливу на об'єкт управління [114, с. 103].

Таким чином, виходячи із вище викладеного, механізм являється складовою частиною системи управління. Стосовно забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти завдяки сприянню зростання якості освітніх послуг, то під системою управління якістю освітніх послуг слід вважати частину системи управління організацією, що являє собою сукупність взаємопов'язаних елементів для формування політики, встановлення цілей і процесів для досягнення належної якості наданих освітніх послуг та гарантування на цій основі економічної безпеки закладів вищої освіти шляхом планування, забезпечення, контролю та покращення якості освітніх послуг.

У той же час «механізм управління якістю освітніх послуг» – це складова частина системи управління якістю освітніх послуг, яка являє собою сукупність засобів організації управлінських процесів, що спрямовані на досягнення мети діяльності закладів вищої освіти щодо якості надання освітніх послуг та досягнення економічної безпеки.

Ефективна система управління, в тому числі система управління якістю освітніх послуг, повинна включати концептуальні положення, а саме: мету, завдання та принципи їх досягнення; ключові елементи системи об'єкти, суб'єктів та механізм управління; виділяти функції, методи та інструменти управління, критерії оцінки якості освітніх послуг.

Сучасна вища освіта України базується на таких основних законодавчих актах: Закон України «Про освіту» [158], Закон України «Про вищу освіту» [149], Указ Президента України «Національна доктрина розвитку освіти» [126], Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо підвищення якості освіти в Україні» [150], Указ Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року» [157], Постанова Кабінету Міністрів України «Державна національна програма «Освіта» («Україна XXI століття»)» [33], Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти» [35], Постанова Кабінету

Міністрів України «Деякі питання діяльності регіональних центрів оцінювання якості освіти» [36], Постанова Кабінету міністрів України «Про акредитацію вищих навчальних закладів та спеціальностей у вищих навчальних закладах та вищих професійних училищах» [148], Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» [151], Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення державної атестації наукових установ» [152], Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів» [154] тощо.

Провідною ідеологією сучасності щодо управління якістю, в тому числі якістю освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти, є ідеологія TQM, або Загальна Система Якості, яка будується на поєднанні процесного та системного підходів.

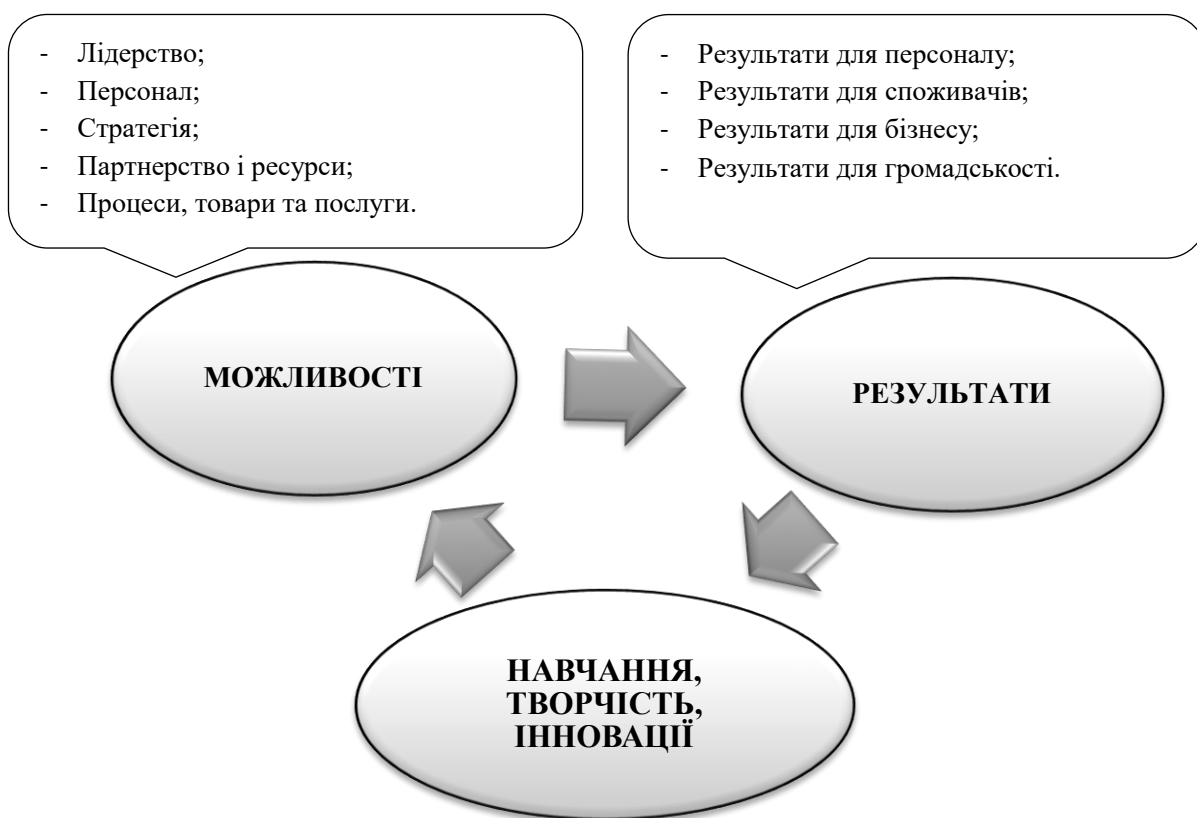
Системний підхід передбачає вивчення системи управління якістю, як сукупності структурних елементів внутрішнього та зовнішнього середовища, які знаходяться у взаємодії та взаємозалежності.

Основою процесного підходу є забезпечення неперервності окремих процесів у межах системи, підтримання їх взаємозв'язку та контроль за дотриманням норм та нормативів якості.

Європейський фонд менеджменту якості запропонував свій підхід до управління якістю освітніх послуг, який ґрунтується на застосуванні критеріїв «Можливостей» та критеріїв «Результатів» (рис. 3.1).

Відповідно критерії «Можливостей» відображають потенціал діяльності закладу вищої освіти, а критерії «Результатів» – результати їх діяльності. Зокрема:

- критерій «Лідерство» характеризує керівників як лідерів, що впливають на результати діяльності свого закладу вищої освіти, чи застосовують гнучкі форми управління, і чи здатні своєчасно реагувати на поточні зміни внутрішнього та зовнішнього середовища;



*Рис. 3.1. Модель критеріїв управління якістю освітніх послуг
Європейського фонду менеджменту якості**

* Складено та доопрацьовано автором на основі джерела [210].

– критерій «Персонал» дозволяє аналізувати здатність персоналу досягати поставлених цілей щодо планування, управління та покращення ресурсів, знань та компетенцій, довіри, взаємодії, винагород, визнання та турботи;

– критерій «Стратегія» відображає стратегію розвитку закладу вищої освіти, процеси її розробки та впровадження,

– критерій «Партнерство та ресурси» застосовується для оцінки виконання планів, використання внутрішніх ресурсів та результатів співпраці із зовнішніми партнерами;

– критерій «Процеси, товари і послуги» використовується при оцінюванні ефективності управлінських функцій керівних органів закладу

вищої освіти, зокрема щодо підвищення якості надання освітніх послуг та забезпечення на цій основі економічної безпеки;

- критерій «Результати для персоналу» відображає рівень задоволення персоналу закладу вищої освіти результатами своєї праці;
- критерій «Результати для споживачів» характеризує, чи задоволені споживачі освітніх послуг їх якістю;
- критерій «Результати для бізнесу» застосовується для оцінки основних показників результативності діяльності;
- критерій «Результати для громадськості» відображає рівень задоволення поточних та перспективних потреб громадськості [210].

Розробка та реалізація системи управління якістю освітніх послуг потребує врахування основних пріоритетів її ефективності (рис. 3.2), які виділяє К. Парсяк [140, с. 126].

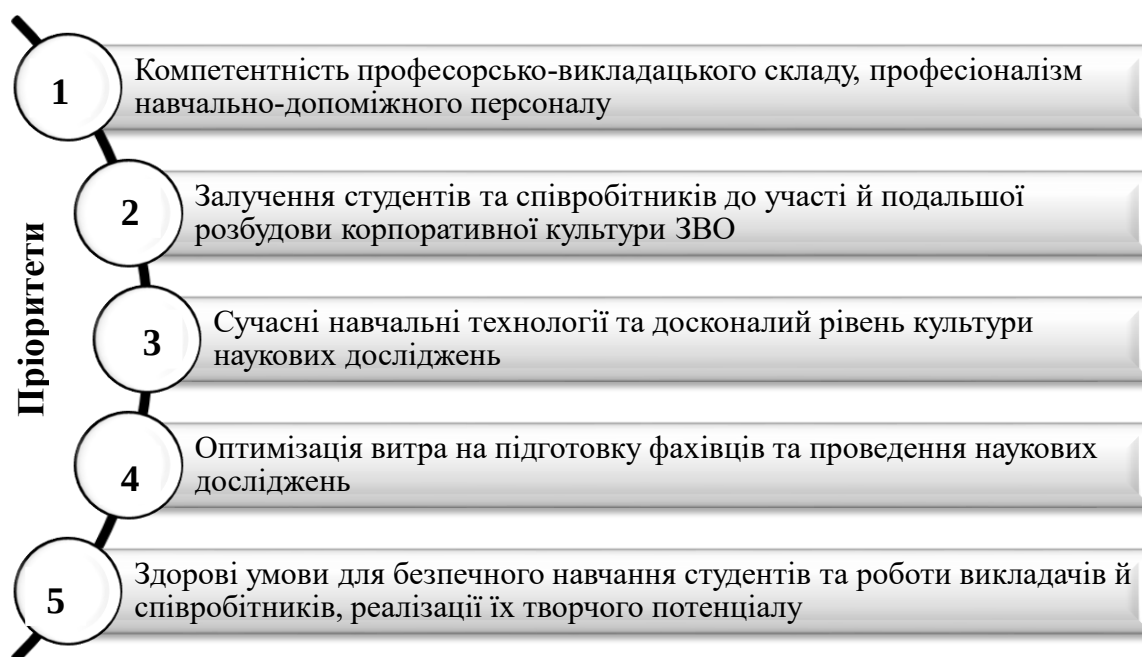


Рис. 3.2. Базові пріоритети системи управління якістю освітніх послуг*

* Джерело: [140, с. 126].

Основною метою формування та реалізації системи управління якістю освітніх послуг має бути забезпечення належної якості освітніх послуг у відповідності з потребами споживачів та суспільства; формування

високопрофесійних спеціалістів, конкурентоздатних на ринку робочої сили; підвищення конкурентоздатності освітнього закладу та забезпечення його економічної безпеки. Дотичними цілями при цьому можуть виступати розвиток особистості, розкриття її творчого потенціалу, формування у здобувачів освіти активної громадянської позиції та навиків до самоосвіти і навчання впродовж всього життя.

У процесі надання освітніх послуг та управління їх якістю слід враховувати, що заклади вищої освіти надають специфічні послуги, споживання яких, зазвичай, починається по завершенні освітнього процесу, а останнім часом і в процесі здобуття освітніх послуг; оцінка якості освітніх послуг споживачами часто носить суб'єктивний характер; освітні послуги можуть надаватись у відповідності до затвердженого стандарту, або за домовленістю у відповідності до потреб замовника; в управлінні якістю надання освітніх послуг підлягає контролю як загальний результат, так і окремі етапи довготривалого освітнього процесу.

У відповідності до поставленої мети формуються завдання системи управління якістю освітніх послуг:

- підвищення ефективності управління діяльністю закладів вищої освіти з метою зростання якості їх освітніх послуг, здійснення наукових розробок та забезпечення економічної безпеки;
- проведення сертифікації систем управління якістю освітніх послуг у відповідності до вітчизняних та світових стандартів;
- зростання конкурентоздатності закладу вищої освіти на вітчизняних та світових ринках освітніх послуг;
- вдосконалення нормативно-правової бази вищої освіти [191, с. 261];
- приведення термінології щодо управління якістю освітніх послуг у відповідність до європейської;
- розробка політики та стратегії управління якістю освітніх послуг;
- формування ключових складових системи управління якістю освітніх послуг;

- розробка методики оцінки якості освітніх послуг та результатів навчання;
- вдосконалення матеріально-технічного, адміністративного, інформаційного, документального, фінансового і т. д. забезпечення освітнього процесу;
- контроль за дотриманням стандартів якості освітніх послуг на всіх етапах освітнього процесу;
- забезпечення належного рівня якості освітніх послуг, підвищення ефективності діяльності закладів вищої освіти та зміцнення їх економічної безпеки на основі громадського контролю за дотриманням вимог щодо освітньої сфери;
- постійне вдосконалення діяльності закладів вищої освіти щодо управління якістю освітніх послуг в системі зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти.

Об'єктами управління в даному випадку виступають система освіти загалом, та зокрема процес надання освітніх послуг з метою досягнення економічної безпеки закладів вищої освіти завдяки забезпеченню високого рівня якості освітніх послуг, враховуючи матеріально-технічні, науково-методичні, фінансові та людські ресурси.

Суб'єктів системи управління якістю освітніх послуг можна розглядати по-різному. Так, підхід Г. В. Красильникової до визначення суб'єктів полягає в тому, що усіх суб'єктів системи управління якістю освітніх послуг вона розділяє на внутрішніх та зовнішніх. До внутрішніх вона відносить тих, хто безпосередньо задіяний в освітньому процесі, а це здобувачі освіти та представники освітніх закладів (науково-педагогічні працівники, керівництво закладу, допоміжний та господарський персонал). До зовнішніх суб'єктів належать вступники до закладів вищої освіти, їх батьки, освітні заклади – конкуренти, роботодавці, громадськість, управління освіти різних рівнів, міністерство освіти та науки України. Тому дослідниця зазначає, що у відповідності до принципу орієнтації на споживача слід намагатись

задовольнити освітні потреби та очікування усіх груп споживачів: і внутрішніх, і зовнішніх [71, с. 54].

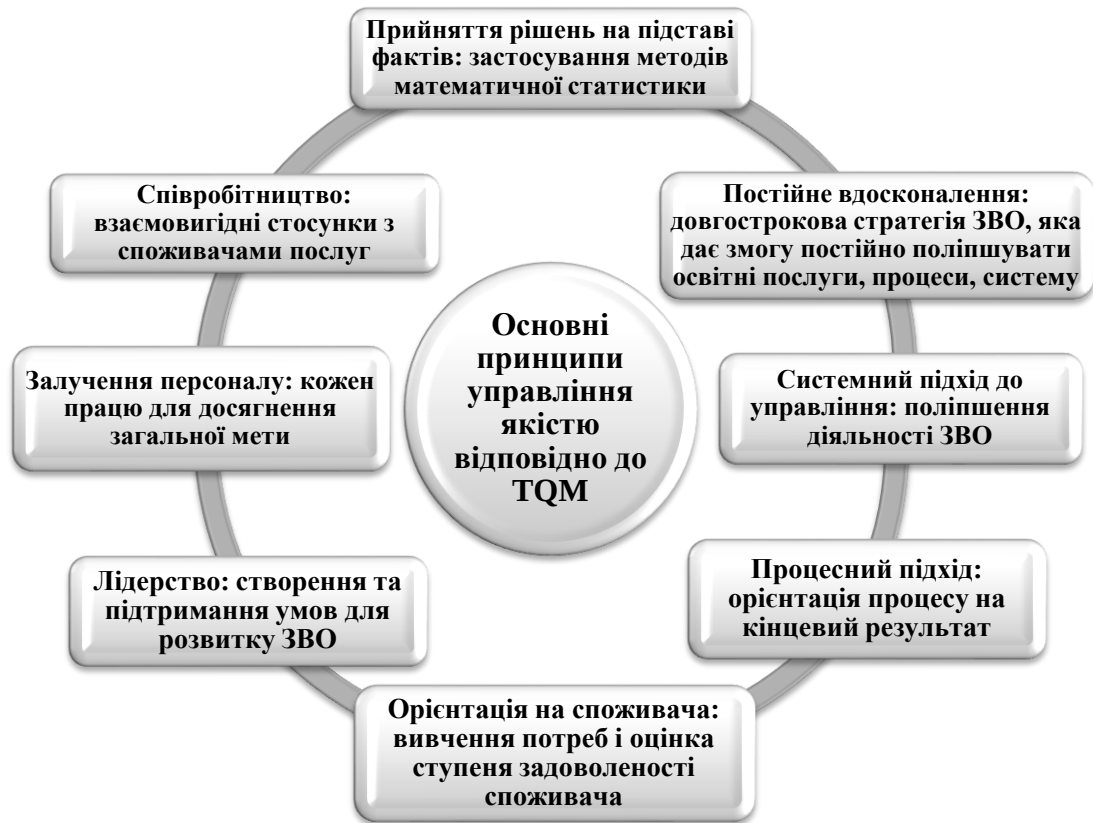
При цьому часто мова йде про комунікації зі стейкхолдерами, тобто фізичними або юридичними особами, які зацікавлені у діяльності закладів вищої освіти або впливають на неї. Розділяють внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів. До внутрішніх стейкхолдерів відносять студентів, професорсько-викладацький склад закладів вищої освіти та адміністративний персонал, а до зовнішніх – державні органи регулювання діяльності закладів вищої освіти, підприємства, біржу праці, громадськість тощо.

Говорячи про суб'єктів системи управління якістю освітніх послуг, слід відмітити, що вони є також входом і виходом освітнього процесу, як зацікавлені особи, що на вході до системи висувають свої вимоги до якості освітніх послуг, а на виході безпосередньо користуються їх результатами.

Система управління якістю освітніх послуг базується на застосуванні основоположних принципів TQM: орієнтація на споживача; системний підхід; процесний підхід; залучення всього персоналу; лідерство; прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідне співробітництво з споживачами; постійне вдосконалення (рис. 3.3).

Окрім основних, система управління якістю освітніх послуг спирається на ряд додаткових принципів: задоволення (надання здобувачам освіти можливості отамання задоволення від освітнього процесу); етики (дотримання етики поведінки усіма учасниками процесу, забезпечення їх безпеки та захист навколишнього середовища); результативності (підвищення результативності діяльності закладів вищої освіти та їх системи управління); автономності (надання закладам вищої освіти можливості самостійно приймати управлінські рішення щодо умов їх функціонування та забезпечення якості наданих освітніх послуг) [44, с. 54]; стандартизації (дотримання національних та міжнародних стандартів якості освітніх послуг); єдиної методології (застосування єдиної методології оцінки якості освітніх послуг та результатів навчання здобувачів освіти; розробка єдиної

звітності діяльності закладів вищої освіти за строго встановленими формами); публічності (відкритість звітної інформації для споживачів, роботодавців, громадськості та інших зацікавлених осіб.



*Рис. 3.3. Система базових принципів TQM щодо управління якістю освітніх послуг**

* Побудовано автором на основі джерела [107, с. 42].

Система загального (тотального) управління якістю ґрунтується на таких засадах: якість оцінює споживач; якість повинна стосуватись і реалізованого товару чи послуги, і усіх напрямів діяльності фірми; якість потребує участі кожного працівника компанії; високої якості продукту можна досягти лише за умови, що усі учасники процесу його виробництва працюватимуть однаково якісно; програма боротьби за якість не здатна поліпшити первісно неякісний товар; підвищувати якість можна завжди; іноді для підвищення якості потрібно згадати про кількість; якість не може коштувати забагато; якість – необхідна, але не завжди достатня умова [193, с. 532].

Оскільки система управління якістю освітніх послуг являється складовою частиною системи управління закладами вищої освіти загалом, то вона повинна виконувати ряд класичних функцій, як от планування, організація, контроль, регулювання та мотивація.

Їх реалізація відбувається завдяки функціонування механізму управління якістю освітніх послуг, що передбачає застосування ряду методів, засобів та інструментів управління (рис. 3.4).

Функція організації є системо утворюючою, оскільки вона забезпечує реалізацію інших функцій та вбудована у кожен з них. Функція планування реалізується завдяки аналізу стану справ та тенденцій діяльності закладу вищої освіти, прогнозування, встановлення стратегії, політики, мети та завдань. Функція регулювання здійснюється завдяки ефективному ціноутворенню, інноваціям, інвестуванню, міжнародній діяльності. Функція мотивації передбачає застосування системи матеріального та морального стимулювання персоналу, санкцій за неякісно виконану роботу, підвищення кваліфікації науково-педагогічного складу персоналу. Функція контролю націлена не тільки на виявлення відхилень у роботі закладу вищої освіти, але й на їх попередження.

У системі управління якістю освітніх послуг широко застосовуються методи оцінки якості освітніх послуг та рівня підготовки здобувачів освіти за допомогою опитування, анкетування, методу експертних оцінок тощо.

З метою вирішення проблеми залучення вітчизняних закладів вищої освіти у процес впровадження сучасних підходів до управління якістю на макро-, мезо- та макрорівні мають бути вжиті такі заходи:

1. розробка та реалізація стратегії щодо забезпечення належної якості освіти, прийнятої на національному рівні;
2. трансформація наявної системи забезпечення якості освітніх послуг за рахунок впровадження сучасних вимог до закладів вищої освіти щодо оцінки якості підготовки здобувачів освіти, якісного складу науково-педагогічного персоналу, вдосконалення самої системи якості;

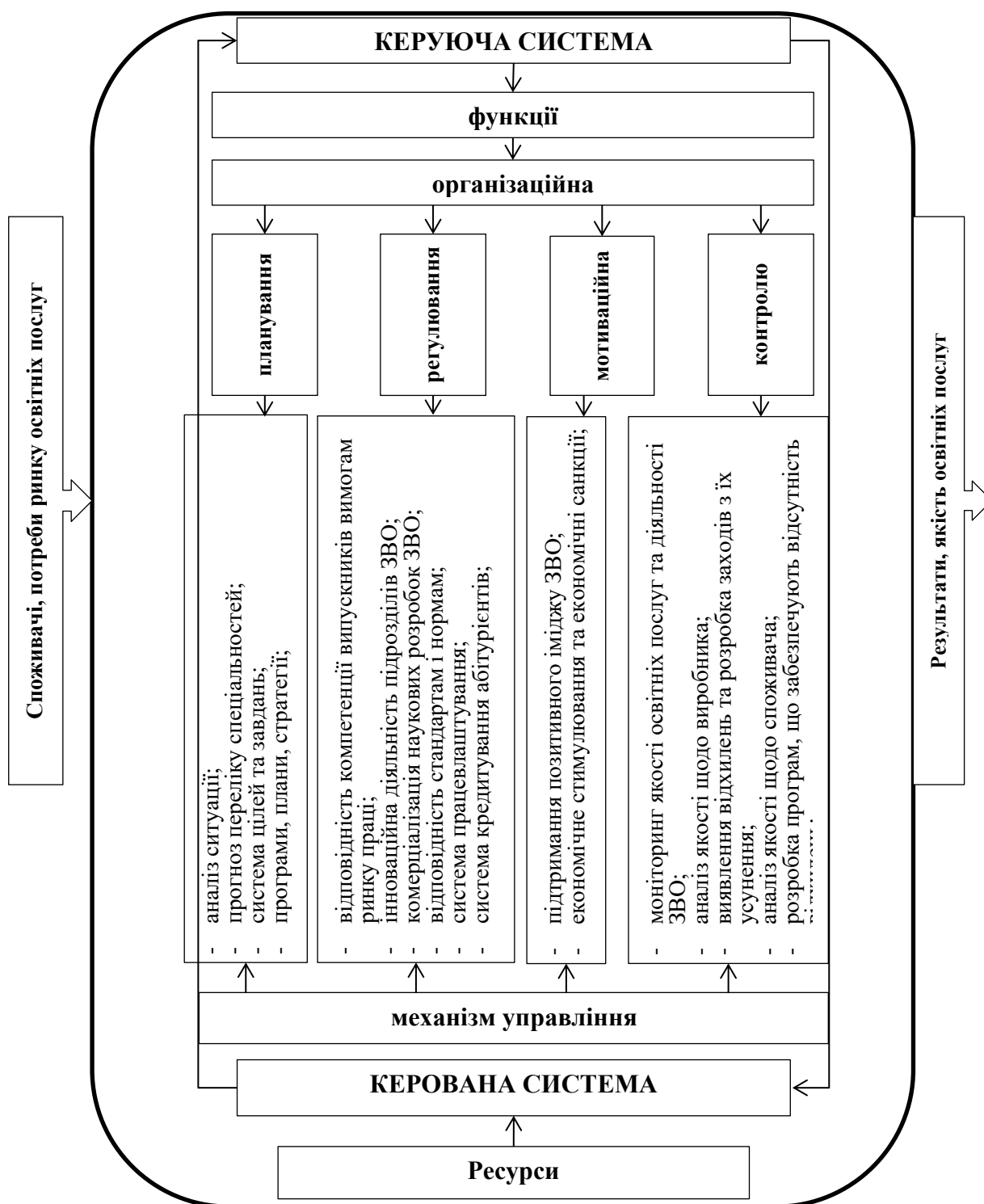


Рис. 3.4. Механізм системи управління якістю освітніх послуг*

* Побудовано автором на основі джерела [115, с. 163].

3. формування на державному та регіональному рівні соціального партнерства організаційно-економічного механізму взаємодії між зацікавленими сторонами з метою забезпечення професійної підготовки

фахівців з вищою освітою для потреб державного та регіонального ринків праці відповідно;

4. організація, проведення міжнародних та всеукраїнських конференцій з питань управління якістю у закладах вищої освіти;

5. організація спеціальних семінарів та навчань представників закладів вищої освіти з питань управління якістю, сучасних принципів та стандартів управління якістю;

6. проведення досліджень та розробка методичної літератури з метою успішного впровадження і застосування міжнародних стандартів щодо якості освіти;

7. проведення всеукраїнських конкурсів з якості освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти, використовуючи модель ділової досконалості або інші моделі;

8. внесення до системи показників, які використовуються для рейтингової оцінки закладів вищої освіти, результатів створення у них та роботи системи якості;

9. врахування при проведенні акредитації діяльності закладу вищої освіти результатів запровадження та реалізації системи забезпечення якості освіти;

10. створення незалежного банку даних щодо закладів вищої освіти та ціни і якості пропонованих ними освітніх послуг (спеціальностей підготовки). Інформація повинна забезпечуватись на основі впровадження рейтингової системи оцінювання діяльності закладів вищої освіти а окремими напрямкам і має розміщуватись на спеціальному сайті в мережі Інтернет [108, с. 116–117].

Механізм управління якістю освітніх послуг регулює взаємовідносини ключових фігур у сфері освіти: закладів вищої освіти, роботодавців та держави щодо підготовки висококваліфікованих спеціалістів. При цьому на рівні закладів вищої освіти якість освітніх послуг забезпечується завдяки застосуванню таких інструментів як економічне стимулювання, формування системи управління якістю у закладах вищої освіти та комерціалізація

наукових розробок; на рівні бізнес-структур – оцінка відповідності компетенції випускників вимогам ринку праці та механізм працевлаштування випускників; на рівні держави – прогнозування структури спеціальностей відповідно ситуації на ринку праці та перевірка відповідності стандартам та нормативам.

Економічний механізм в якості інструментів забезпечення якості освітніх послуг може використовувати наступні інструменти: прогноз попиту на ринку освітніх послуг; вивчення запитів роботодавців до рівня підготовки випускників закладів вищої освіти; фінансових надходжень освітніх закладів за результатами діяльності, аудиту якості освітніх послуг [115, с. 164].

Ефективність системи управління якістю освітніх послуг та забезпечення на цій основі економічної безпеки закладу вищої освіти залежить від впливу значної кількості факторів, серед яких слід виділити: престиж закладу вищої освіти на ринку освітніх послуг; рівень підготовки абітурієнтів та рівень вступного конкурсу; професіоналізм професорсько-викладацького складу; якість навчально-методичного забезпечення процесу надання освітніх послуг; ефективність контролю і оцінки якості підготовки здобувачів освіти та якості викладання, а також рівня професіоналізму професорсько-викладацького персоналу; якість системи моніторингу; застосування сучасних освітніх технологій у навчальному процесі; використання інформаційних технологій, застосування сучасних освітніх технологій – активних методів навчання, Internet-технологій тощо); залучення викладачів та здобувачів освіти до наукової роботи; оновлення навчальних програм; забезпечення освітнього процесу матеріальними, методичними, технічними та фінансовими ресурсами відповідної кількості та якості; проведення соціологічних досліджень з метою вивчення запитів споживачів щодо якості освітніх послуг; виконання освітніми закладами функції формування соціально активної та свідомої особистості; відповідність вітчизняним та міжнародним стандартам якості; стимулювання самостійної роботи здобувачів освіти, їх мотивація до якісного навчання;

задоволеність роботодавців якістю підготовки фахівців, задоволеність здобувачів освіти якістю професійної підготовки та організацією освітнього процесу, зв'язок з роботодавцями і колишніми здобувачами освіти; контакти з провідними зарубіжними фахівцями [129].

Усі фактори, що чинять вплив на якість освітніх послуг слід розділяти на внутрішні та зовнішні. Так, Р. Кубанов наголошує, що «Система внутрішнього забезпечення якості освітніх послуг реалізується через процедури ліцензування та акредитації та здійснюється через самооцінювання діяльності закладу вищої освіти за певними кількісними та якісними критеріями, визначеними стандартами вищої освіти. Система контролю за якістю освітніх послуг на рівні закладу вищої освіти охоплює: контроль якості освітнього процесу (його організацію, кадрове та дидактичне забезпечення); контроль якості підготовки фахівців (оцінювання знань, результатів працевлаштування та подальшого кар'єрного зростання випускників). Внутрішня оцінка рівня забезпечення якості освітніх послуг у закладі вищої освіти здійснюється через систему ректорських контрольних робіт і систему державних екзаменаційних комісій. Зовнішня система забезпечення якості (зовнішнє експертне оцінювання діяльності закладу вищої освіти) в Україні знаходиться на стадії адаптації до стандартів і рекомендацій по забезпеченню якості в Європейському просторі. Розпочалось формування системи моніторингу й визначення рейтингу закладів вищої освіти, яка при оцінюванні діяльності закладу вищої освіти, орієнтується на міжнародні показники» [72, с. 29].

Важливу роль в управлінні якістю відіграє громадськість через громадський контроль, формування суспільних запитів до якості освітніх послуг. У сучасному світі вважається обов'язковим здійснення контролю за якістю освітніх послуг як самими закладами вищої освіти, так і з боку державних та громадських організацій [145, с. 3].

Система управління якістю освітніх послуг повинна охоплювати усі процеси та забезпечувати усунення загроз безпеці та ефективному

функціонування закладів вищої освіти на всіх етапах життєвого циклу послуги «петлі якості» (рис. 3.5). «Петля якості» будується з врахуванням усіх стадій надання послуги, аналізу проміжних показників якості на кожному етапі та сприяє розробці заходів, які на кожному етапі впливають на покращення проміжних показників якості. Залежно від типу діяльності, характеристик товару чи послуги петля якості може видозмінюватись.



Рис. 3.5. «Петля якості»*

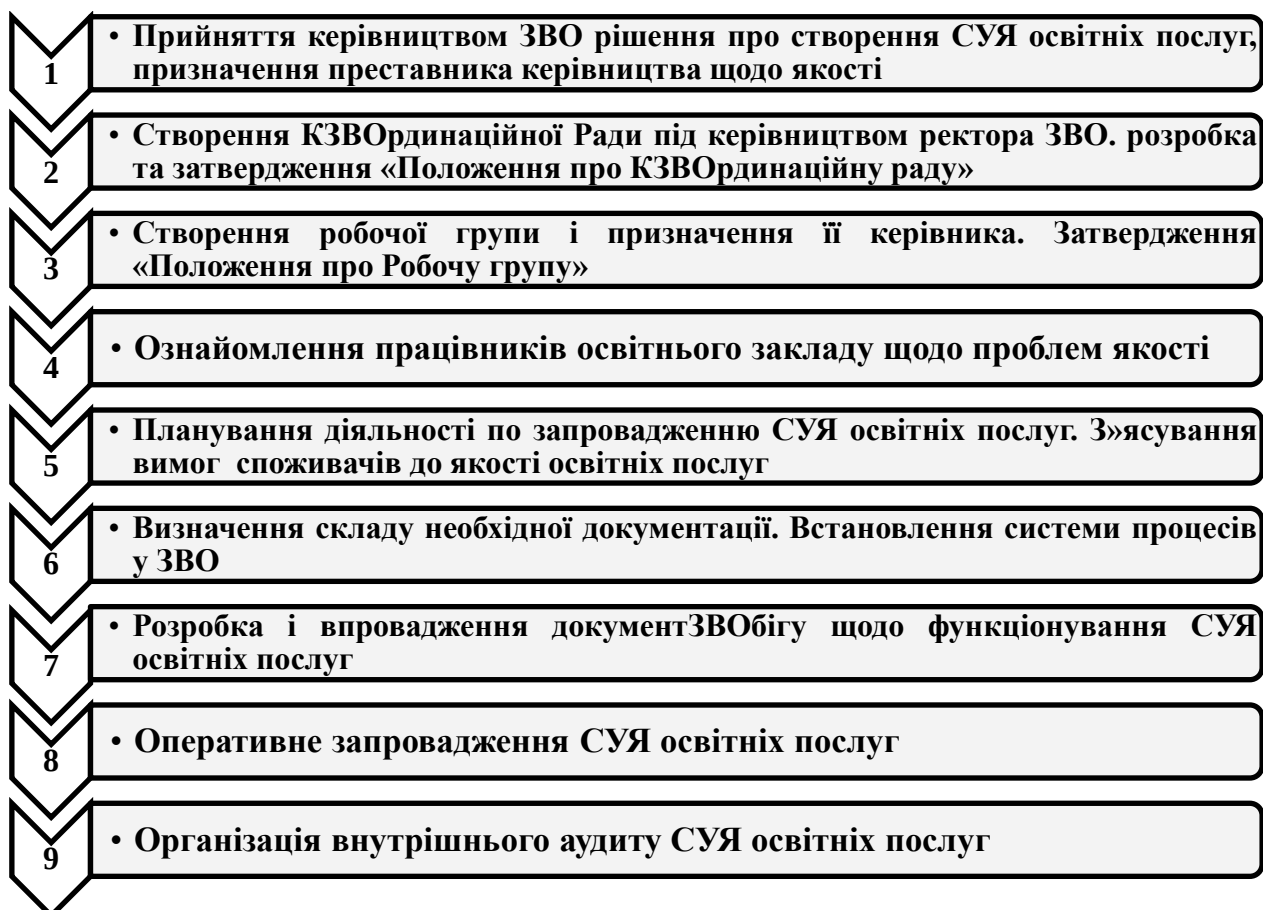
* Джерело: [42, с. 18].

Запровадження дієвої системи управління якістю освітніх послуг у своєму становленні повинна пройти ряд взаємопов'язаних етапів (рис. 3.6).

Перший етап становлення системи управління якістю освітніх послуг передбачає формування її базових елементів, а саме розробку політики, стратегії, визначення мети та завдань діяльності, визначення методів, засобів та інструментів забезпечення якості у відповідності до вимог національних та міжнародних стандартів якості освітніх послуг.

На другому етапі слід створити Координаційну Раду, яку очолює ректор закладу вищої освіти, з метою здійснення керівництва всіма

підрозділами, що дотичні до розробки та впровадження системи управління якістю освітніх послуг. До її складу, як правило, входять відповідальний за якість, члени Координаційної Ради (проректори, головний бухгалтер, начальники функціональних підрозділів та керівник служби якості).



*Рис. 3.6. Етапи запровадження системи управління якістю освітніх послуг у закладах вищої освіти**

* Побудовано автором на основі джерела [24, с. 13].

На третьому етапі формують Робочу групу по розробці і впровадженню системи управління якістю освітніх послуг, затверджують календарний план її впровадження.

Четвертий етап передбачає ознайомлення трудового колективу з вимогами щодо впровадження системи управління якістю освітніх послуг та її підтриманню.

На п'ятому етапі здійснюється планування діяльності щодо впровадження системи управління якістю освітніх послуг і визначення вимог споживачів щодо цього. При цьому доцільно використовувати плани якості, які включають мету, розподіл відповідальності і повноважень, необхідні ресурси, терміни, інструменти перевірки, контрольні точки на стадіях розробки, перелік методик і документів, методи корегування плану якості, методи перевірки досягнутих цілей.

На шостому етапі проводять аналіз фактичного стану діючої документації, її складу та змісту, пріоритетності документів.

На сьомому етапі необхідно розробити та запровадити документацію системи управління якістю освітніх послуг: політика щодо забезпечення якості освітніх послуг, «Керівництво щодо якості», методики, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції, робочі інструкції тощо.

Восьмий етап передбачає впровадження системи управління якістю освітніх послуг. На базі Робочої групи створюється служба якості, яка повинна брати участь у розробці і корегуванні політики закладу вищої освіти щодо якості, здійснювати методичне керівництво щодо впровадження, функціонування і вдосконалення системи якості, координувати роботи по забезпеченню якості, здійснювати поточний контроль за реалізацією програми вдосконалення якості, виявляти недоліки, розробляти заходи по їх усуненню і недопущенню в майбутньому, перевіряти матеріально-технічну базу, збирати, систематизувати, обробляти, аналізувати і узагальнювати результати перевірки інформації щодо якості освітніх послуг.

На дев'ятому етапі необхідно розробити схем внутрішнього аудиту якості освітніх послуг. За умови недоцільності чи складності створення служби внутрішнього аудиту якості освітніх послуг її функції можуть виконувати тимчасові групи з спеціалістів функціональних підрозділів закладу освіти без звільнення від основної роботи і лише після відповідної підготовки і навчання.

Враховуючи вищевикладене та вимоги міжнародних стандартів, слід розглядати заклад вищої освіти як систему, свого роду модель, яка побудована з врахуванням усіх процесів, що у ній проходять, їх взаємозв'язку і послідовності. Як і будь-яка модель система закладу вищої освіти має вхід (потреби безпосередніх та опосередкованих споживачів) та вихід (задоволеність споживачів від отриманих послуг).

Усі етапи можна розрідити на групи: відповідальність керівництва, управління ресурсами, процеси життєвого циклу надання освітньої послуги, процеси вимірювання, аналізу та вдосконалення.

До системи входять нормативна та довідкова інформація, ресурсне та технологічне забезпечення. Система на виході дає результати навчання, наукових розробок, сформованого спеціаліста для ринку праці.

Таким чином, модель системи управління якістю освітніми послугами закладів вищої освіти за процесного підходу набуде наступного вигляду (рис. 3.7).

У той же час, система управління якістю освітніх послуг повинна цілком підпорядковуватись вимогам системи економічної безпеки закладів вищої освіти, що являється системою вищого порядку, і яка забезпечується за рахунок надання освітніх послуг високої якості. У той же час, оцінка якості освітніх послуг повинна здійснюватись з врахуванням вимог забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти.

Зв'язок якості освітніх послуг та економічної безпеки закладів вищої освіти є взаємообумовленим: при підвищенні якості освітніх послуг, які надає заклад вищої освіти, зростає ефективність його роботи, прибутки і відповідно економічна безпека. У той же час при зміцненні економічної безпеки закладів вищої освіти налагоджується їх стабільна робота та зростають можливості щодо вдосконалення якості освітніх послуг та системи її управління (рис. 3.8).

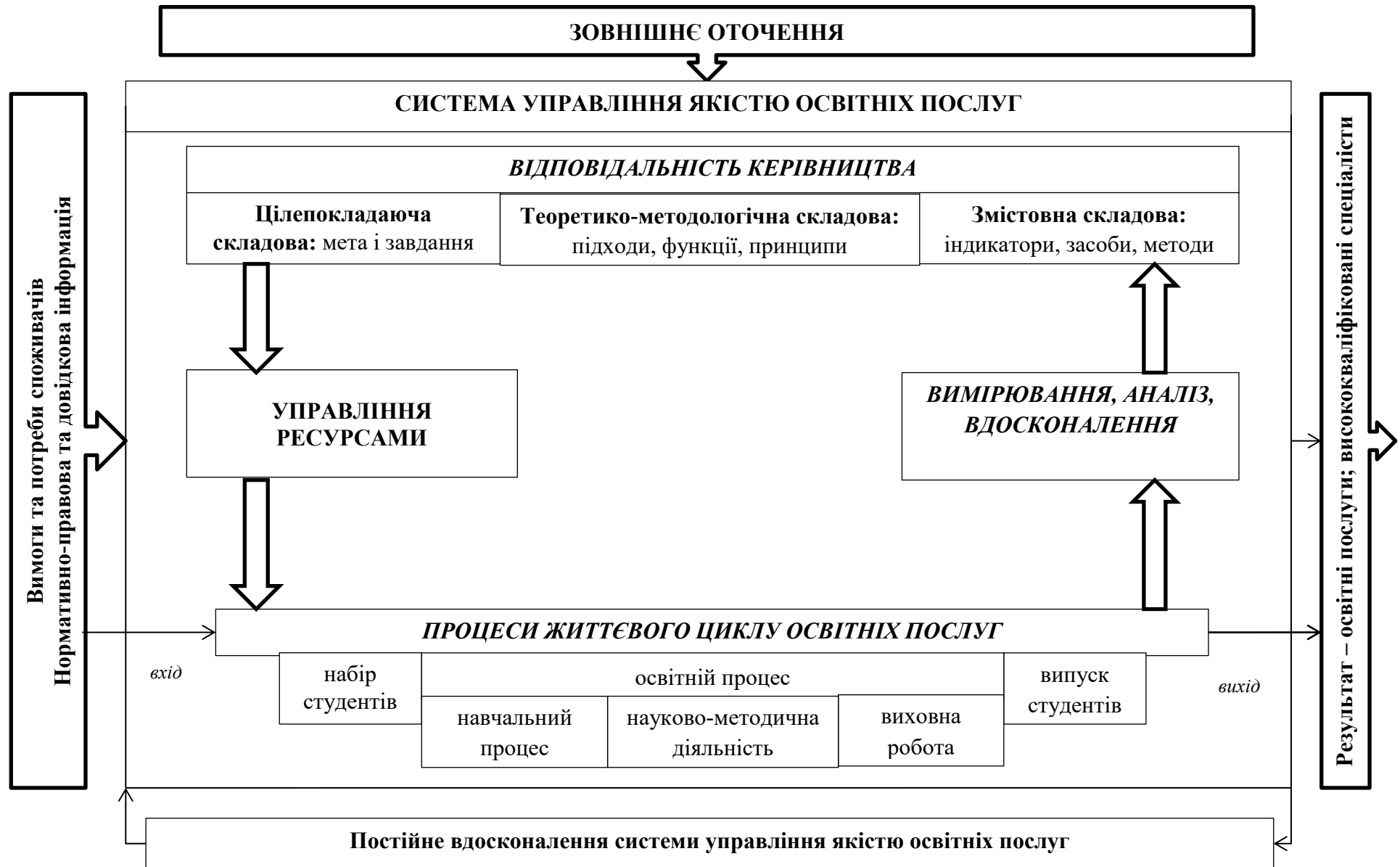


Рис. 3.7. Система управління якістю освітніх послуг та зміцнення економічної безпеки закладів вищої освіти*

* Побудовано автором.

Ефективне управління якістю, в тому числі освітніх послуг, неможливе без врахування «п'яти смертельних недоліків» Є. Демінга, які не дають змоги добиватись позитивних результатів у роботі: відсутність поставлених цілей; орієнтація на отримання миттєвої вигоди; щорічні оцінки ділових якостей працівників; висока плинність керівних працівників вищої ланки; орієнтація керівництва на очевидні кількісні показники [31, с. 26].

Шляхами вдосконалення системи управління якістю освітніх послуг доцільно вважати:

- розробку та запровадження системи заходів щодо вдосконалення самої системи управління вищою освітою;
- вдосконалення системи оціночних показників якості освітніх послуг та освіти загалом;
- налагодження тісної взаємодії між суб'єктами освітнього процесу;
- надання більшої автономії закладам вищої освіти та ширше запровадження децентралізації їх системи управління.

Запровадження системи управління якістю освітніх послуг у закладах вищої освіти надає їм ряд переваг, зокрема:

- для закладу вищої освіти загалом: зникають між функціональні бар'єри; створюються команди якості з вирішення назрілих проблем у різних структурних підрозділах; формуються взаємовідносини між підрозділами за принципом «постачальник-споживач»; зростає ефективність діяльності закладу вищої освіти, його конкурентоздатність та імідж на ринку освітніх послуг та економічна безпека; зростає якість освітніх процесів; попереджається дублювання процедур;

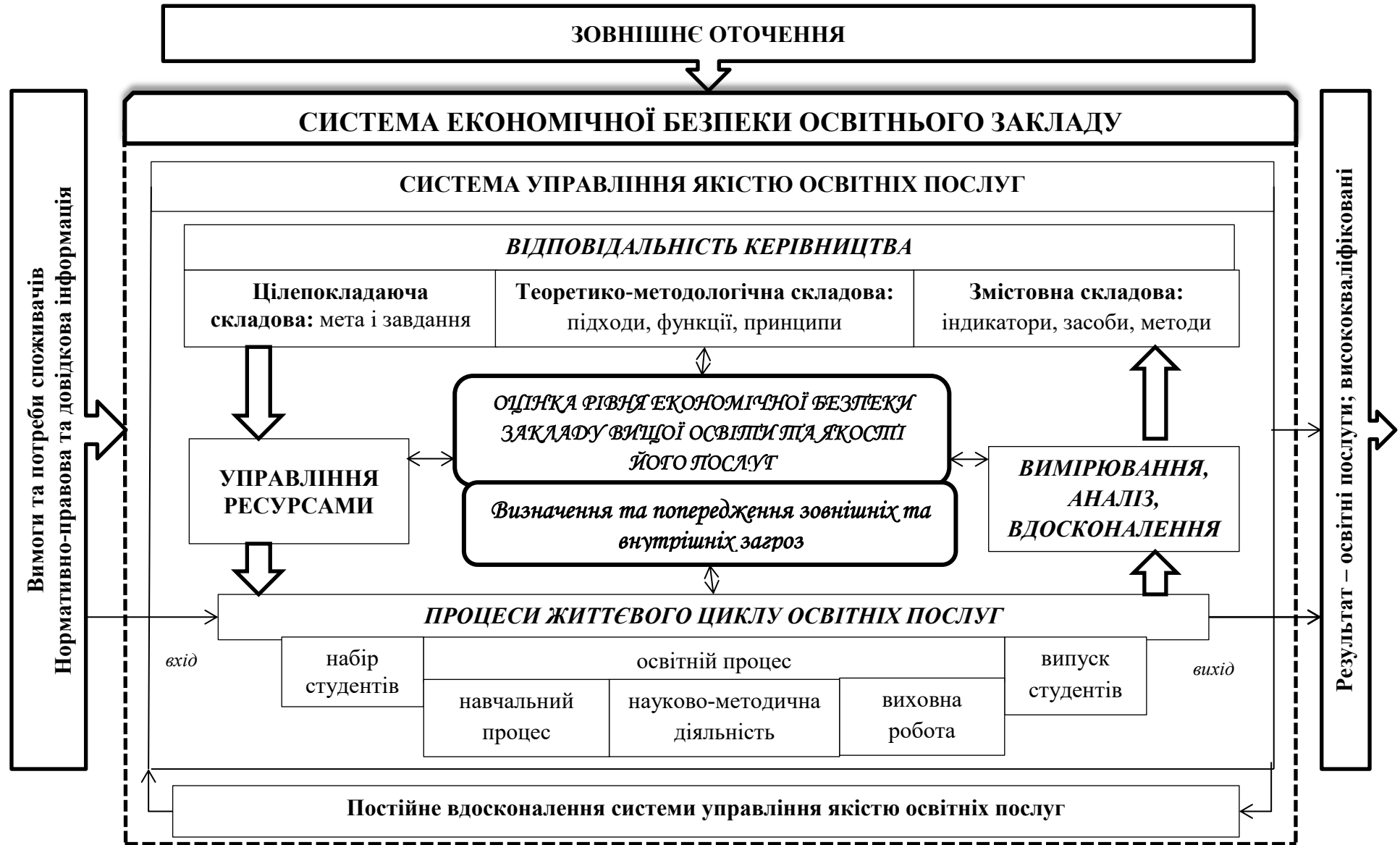


Рис. 3.8. Система управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти*

* Побудовано автором.

– для керівництва закладу вищої освіти: проектується на нижні рівні управління політика якості, стратегія розвитку і мета діяльності закладу вищої освіти, що впливає на створення системи показників та критеріїв оцінки результативності процесів, структурних підрозділів, роботи керівництва та персоналу; розподіляється відповідальність, повноваження, взаємовідносини, що покращує управління всією організацією; проводяться внутрішні аудити, які дозволяють визначати проблемні питання щодо покращення якості освітнього процесу і активізації діяльності керівництва підрозділів і професорсько-викладацького складу;

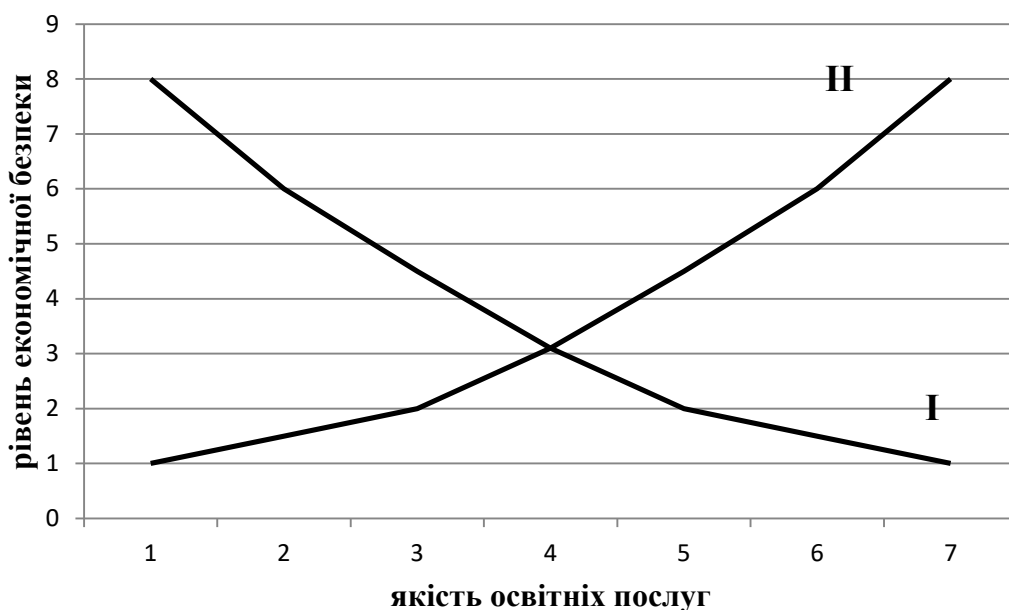
– для працівників закладу вищої освіти (як внутрішніх споживачів системи управління якістю): зростає ефективність пошуку документації; вдосконалюється діяльність кожного працівника; з'являється можливість участі у вдосконаленні процесу своєї діяльності і закладу вищої освіти загалом, висловлюючи пропозиції внутрішнім аудиторам; зростає рівень задоволеності викладачів своєю роботою.

– для споживачів: з'являється гарантія найму на роботу молодого спеціаліста-випускника закладу вищої освіти, що володіє навиками, знаннями і компетентностями, що відповідають потребам сучасного виробництва; задовольняються вимоги щодо результативності освітнього процесу і системи його забезпечення; зростає рейтинг отриманого диплому; зростає конкурентоздатність молодих спеціалістів на ринку праці за рахунок отримання якісної освіти.

3.2. Науково-методичний підхід до розробки стратегії управління якістю освітніх послуг з погляду економічної безпеки закладу вищої освіти

Створення та реалізація ефективної системи управління якістю освітніх послуг, що надаються закладом вищої освіти, потребує розробки стратегії

підвищення якості та забезпечення на цій основі економічної безпеки освітнього закладу. Якість освітніх послуг та економічна безпека закладу вищої освіти тісно взаємопов'язані (рис. 3.9).



*Рис. 3.9. Залежність економічної безпеки закладу вищої освіти від якості освітніх послуг**

* Побудовано автором за джерелом [25, с. 98].

Вплив якості освітніх послуг на економічну безпеку закладу вищої освіти може бути різнонаправленим: з одного боку, з підвищенням якості освітніх послуг до закладу вищої освіти прийде більше здобувачів світи, зростуть надходження грошових коштів, освітній заклад буде розвиватись, що забезпечить його економічну безпеку (лінія I); з іншого боку, з підвищенням якості освітніх послуг може зрости їх вартість, що відлякає потенційних споживачів, освітній заклад втрачатиме фінансові поступлення, і його економічна безпека буде під загрозою (лінія II).

За таких умов керівництво закладу вищої освіти повинно знайти оптимальне співвідношення якості та безпеки, яке б забезпечило ефективне його функціонування в майбутньому. Відправною точкою при цьому має стати якість освітніх послуг, а виходячи з цього повинні формуватись

параметри вартості та безпеки. Слід також розробити комплекс заходів протидії загрозам як внутрішнім, так і зовнішнім, які, вирішуючи своє основне завдання щодо підвищення економічної безпеки освітнього закладу, не гальмуватимуть зростання якості освітніх послуг. Найкраще можуть вирішити дане завдання заходи, що спрямовані на зміцнення позицій закладу вищої освіти на ринку, або які можуть допомогти йому швидко пристосовуватись до мінливих умов внутрішнього та зовнішнього середовища.

Сприятиме забезпеченню економічної безпеки закладу вищої освіти розробка стратегії на засадах управління якістю освітніх послуг.

Стратегія забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти – це комплекс заходів, що спрямовані на зростання якості освітніх послуг, відносного підвищення їх вартості та попередження внутрішніх і зовнішніх загроз. Вона розробляється у відповідності до національних та міжнародних стандартів якості освітніх послуг.

Розробка стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти передбачає врахування рівня якості його освітніх послуг. Розглянута в II розділі методика оцінки інтегрального рівня якості освітніх послуг з врахуванням економічної безпеки закладу вищої освіти дає можливість встановити такі результати оцінювання:

- якість освітніх послуг висока, а рівень економічної безпеки оптимальний;
- якість освітніх послуг досить висока, а рівень економічної безпеки достатній;
- якість освітніх послуг середня, а рівень економічної безпеки задовільний;
- якість освітніх послуг низька, а рівень економічної безпеки передкризовий;
- якість освітніх послуг незадовільна, а рівень економічної безпеки кризовий.

Враховуючи зазначені типи оцінки якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти пропонується визначати відповідні їм стратегії (рис. 3.10).



*Рис. 3.10. Стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг**

* Побудовано автором.

Доцільно виділити наступні стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг (табл. 3.1):

1. Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості, яка спрямована на підтримання темпів зростання якості освітніх послуг за усіма її складовими і збереження тим самим досягнутого рівня безпеки. При цьому здійснюється постійний контроль виникнення імовірних загроз та розробляються заходи щодо їх недопущення.

2. Стратегія збільшення темпів зростання якості освітніх послуг та підвищення економічної безпеки закладу вищої освіти, яка передбачає нарощення темпів зростання якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти. Ця стратегія буде домінуючою для закладів вищої освіти, які намагаються зайняти лідируючі позиції на ринку освітніх послуг.

Таблиця 3.1.

Стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг*

Рівень якості освітніх послуг	Стратегія забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти	Характеристика стратегії	Система заходів
Висока (значення інтегрального показника якості 1)	Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості	Стратегія, спрямована на підтримання темпів зростання якості освітніх послуг за усіма її складовими і збереження тим самим досягнутого рівня безпеки	Заходи, спрямовані на підтримання існуючого рівня якості освітніх послуг за всіма її складовими.
Досить висока (значення інтегрального показника якості 0,75-1)	Стратегія збільшення темпів зростання якості освітніх послуг та підвищення економічної безпеки закладу вищої освіти	Стратегія, яка передбачає нарощення темпів зростання якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти	Заходи, спрямовані на виявлення відхилень за окремими складовими якості освітніх послуг та виявлення потенційних загроз економічній безпеці закладу вищої освіти і їх попередження.
Середня (значення інтегрального показника якості 0,5-0,75)	Стратегія підвищення безпеки та досягнення стандартів якості освітніх послуг	Стратегія, спрямована на визначення та досягнення бажаного рівня економічної безпеки та якості освітніх послуг	Заходи, спрямовані на постійний моніторинг якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти та їх оперативне регулювання.
Низька (значення інтегрального показника якості 0,3-0,5)	Стратегія забезпечення середньої якості освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти за умови обмежених ресурсів	Стратегія, спрямована на досягнення середнього рівня якості за умови обмежених ресурсів	Заходи, спрямовані на пошук найвагоміших загроз безпеці закладу вищої освіти та їх негайне усунення.
Незадовільна (значення інтегрального показника якості до 0,3)	Стратегія досягнення якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти	Стратегія, спрямована на якісне надання освітніх послуг та вихід з кризового стану	Розробка та запровадження кардинальних заходів по забезпеченню економічної безпеки закладу вищої освіти та досягнення якості освітніх послуг за усіма складовими у строгій відповідності нормативам та стандартам якості і потребам ринку.

* Побудовано автором.

3. Стратегія підвищення безпеки та досягнення стандартів якості освітніх послуг. Дана стратегія вибирається закладом вищої освіти, рівень якості освітніх послуг якого є середнім, а економічної безпеки – задовільний. Вона потребує мобілізації усіх необхідних ресурсів, швидкого реагування на потреби ринку та виявлення загроз економічній безпеці закладу вищої освіти.

4. Стратегія забезпечення середньої якості освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти за умови обмежених ресурсів.

5. Стратегія досягнення якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти. Дану стратегію обирають освітні заклади, які знаходяться у кризовому стані, і які потребують переформатування всіх напрямів своєї діяльності і виведення її на передкризовий рівень.

Розроблена у роботі методика оцінка якості освітніх послуг закладу вищої освіти з врахуванням його економічної безпеки надає змогу розробляти та впроваджувати заходи як підвищення ефективності діяльності, так і попередження виникнення, і усунення негативного впливу існуючих внутрішніх та зовнішніх загроз.

З метою визначення типу стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг визначають розриви за окремим складовими якості (табл. 3.2).

Згідно даних табл. 3.3., рівень якості освітніх послуг Київського національного університету імені Т. Шевченка, Харківського національного університету імені В. Каразіна, Львівського національного університету імені І. Франка та Дніпровського національного університету імені О. Гончара є високим, як і рівень їх економічної безпеки.

Лише в Одеському національному університеті імені І. Мечникова ці показники нижчі на кілька пунктів, тому слід вважати, що в цьому університеті якість освітніх послуг досить висока, а рівень економічної безпеки достатній.

Таблиця 3.2.

Розриви за окремими складовими якості освітніх послуг*

ЗВО	Інтегральний показник якості освітніх послуг (1)	Кадрове забезпечення (0,15)	Навчально-методичне забезпечення (0,10)	Наукове забезпечення (0,10)	Організаційне забезпечення (0,05)	Адміністративне забезпечення (0,05)	Матеріально-технічне забезпечення (0,10)	Фінансове забезпечення (0,10)	Інформаційне забезпечення (0,10)	Соціальне забезпечення (0,05)	Якість підготовки вступників (0,10)	Міжнародне визнання (0,10)
Київський національний університет ім. Т. Шевченка	0,934	0,1496	0,0947	0,0850	0,0471	0,0379	0,0889	0,0925	0,1000	0,0384	0,1000	0,1000
Розриви (e_i)		0,0004	0,0053	0,0150	0,0029	0,0121	0,0111	0,0075	0,0000	0,0116	0,0000	0,0000
Харківський національний університет ім. В. Каразіна	0,845	0,1235	0,0933	0,0940	0,0434	0,0447	0,0728	0,0878	0,0842	0,0360	0,0946	0,0717
Розриви (e_i)		0,0265	0,0067	0,0060	0,0066	0,0053	0,0272	0,0122	0,0158	0,0140	0,0054	0,0283
Львівський національний університет ім. І. Франка	0,820	0,1415	0,0836	0,0987	0,0410	0,0359	0,0905	0,1000	0,0778	0,0375	0,0957	0,0179
Розриви (e_i)		0,0085	0,0164	0,0013	0,0090	0,0141	0,0095	0,0000	0,0222	0,0125	0,0043	0,0821
Одеський національний університет ім. І. Мечникова	0,736	0,1176	0,0951	0,1000	0,0297	0,0403	0,0515	0,0833	0,0753	0,0373	0,0937	0,0125
Розриви (e_i)		0,0324	0,0049	0,0000	0,0203	0,0097	0,0485	0,0167	0,0247	0,0127	0,0063	0,0875
Дніпровський національний університет ім. О. Гончара	0,774	0,1439	0,0765	0,0703	0,0341	0,0362	0,0705	0,1000	0,0746	0,0464	0,0908	0,0312
Розриви (e_i)		0,0061	0,0235	0,0297	0,0159	0,0138	0,0295	0,0000	0,0254	0,0036	0,0092	0,0688

* Розраховано автором.

І як показав проведений аналіз розривів між наявними показниками та їх очікуваними рівнями, у кожного університету є свої проблемні сфери, які потребують вирішення.

Розробка ефективної стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг потребує застосування методів стратегічного аналізу, зокрема GAP-аналізу. Цей метод дозволяє розробити стратегію та методи управління, які будуть відповіддю на розрив, сприятимуть його зменшенню, а в кінцевому підсумку – ліквідації.

У стратегічному аналізі засовується ефективний метод визначення розбіжностей (розриву) між метою діяльності об'єкта дослідження та його можливостями, а також встановлення способів їх наближення. Це аналіз розривів [12, с. 173].

Аналіз розривів показав найбільші відхилення від бажаного рівня у сфері «організаційне забезпечення», «матеріально-технічне забезпечення» та «міжнародне визнання». Окрім того, лише у Дніпровському національному університеті імені О. Гончара наявний розрив у сфері «адміністративне забезпечення», а у Харківському національному університеті імені В. Каразіна – у сфері «соціальне забезпечення».

У відповідності до виявлених розривів у якості освітніх послуг та за окремими її складовими слід обрати стратегію забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг (табл. 3.3).

Застосування тієї чи іншої стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг обґрунтовується доцільністю наближення можливостей та мети діяльності освітнього закладу за допомогою застосування теорії ігор, яка використовується в умовах невизначеності та браку інформації, виходячи з умов діяльності кожного об'єкта дослідження індивідуально [169, с. 8]: встановлення параметрів платіжної матриці та вихідних даних; перевірка їх за допомогою методу мінімаксу (максиміну) на відсутність сідлової точки;

Таблиця 3.3

**Стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю
його освітніх послуг на основі методу розривів***

Заклади вищої освіти	Бальна оцінка основних складових якості освітніх послуг											Рекомендована стратегія
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	
Київський національний університет ім. Т. Шевченка	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості
Харківський національний університет ім. В. Каразіна	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості
Львівський національний університет ім. І. Франка	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості
Одеський національний університет ім. І. Мечникова	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	Стратегія збільшення темпів зростання якості освітніх послуг та підвищення економічної безпеки закладу вищої освіти
Дніпропетровський національний університет ім. О. Гончара	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	Стратегія збереження темпів зростання безпеки та якості

* Розраховано і побудовано автором.

визначення змішаних стратегій; встановлення оптимального рівня розриву в умовах невизначеності, виходячи з критеріїв прийняття рішень та оптимального стратегічного розвитку за допомогою задач лінійного програмування; побудова системи нерівностей; встановлення оптимального значення цільової функції, діапазону змінних та системи обмежень; визначення середнього значення рівня ефективності функціонування – ціни гри; визначення ймовірностей використання чистих стратегій для кожного гравця та оптимальної альтернативи стратегічного розвитку [109, с. 129].

Достовірність отриманих результатів слід забезпечити завдяки відбору факторів, які видали найбільші розриви, та які чинять найвагомійший вплив на кінцевий результат – рівень якості освітніх послуг та її складові. За результатами проведеного аналізу значних розривів не виявлено, хоча найбільш помітними є розриви у сфері «організаційне забезпечення», «матеріально-технічне забезпечення» та «міжнародне визнання», а також у сфері «адміністративне забезпечення» і «соціальне забезпечення». Тому доречно визначити фактори, які формують їх рівень.

Компонентами стратегії забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг слід вважати ті, за якими і виявлено найбільші розриви, а це: питома вага бюджетних місць в загальній їх кількості; кількість угод про міжнародне співробітництво; забезпеченість освітнього процесу аудиторним фондом; зношеність основних засобів; частка витрат на соціальне забезпечення у видатках університету; питома вага і викладачів, і здобувачів вищої освіти, які проходили міжнародне стажування.

Репрезентативність проведених розрахунків забезпечується завдяки вибору для аналізу освітніх закладів з різним рівнем якості освітніх послуг. Тому, групу університетів з високим рівнем якості освітніх послуг та економічної безпеки представлятиме Харківський національний університет імені В. Каразіна, а освітні заклади з досить високим рівнем якості освітніх послуг та достатнім рівнем економічної безпеки – Одеський національний університет імені І. Мечникова.

Стратегію забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти через управління якістю його освітніх послуг визначають, за результатами проведених розрахунків, 7 обраних змінних, комбінація яких і впливає на виникнення можливих ігрових ситуацій. У відповідності до цього для кожного гравця формуються вихідні платіжні матриці. При цьому, стратегія S1 – це незмінна стратегія, яка використовується на даний час, стратегія S2 – це стратегія, яка розробляється і націлена на подолання стратегічних розривів за обраними змінними, з метою забезпечення зростання якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти.

На основі побудови платіжних матриць для кожного гравця – закладу вищої освіти проведено розрахунки для прийняття оптимального рішення для подолання виявлених розривів (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Платіжна матриця щодо встановлення оптимального способу подолання стратегічних розривів для обраних гравців*

Компоненти стратегії	Харківський національний університет імені В. Каразіна		Одеський національний університет імені І. Мечникова	
	S1	S2	S1	S2
Питома вага бюджетних місць в загальній їх кількості	0,841	0,868	0,375	0,681
Кількість угод про міжнародне співробітництво	0,975	0,975	1,000	1,000
Забезпеченість освітнього процесу аудиторним фондом	0,662	0,728	0,662	0,705
Зношеність основних засобів	0,794	0,794	0,747	0,747
Частка витрат на соціальне забезпечення у видатках університету	0,664	0,720	0,845	0,923
Питома вага викладачів, які проходили міжнародне стажування	0,805	0,805	0,098	0,312
Питома вага здобувачів вищої освіти, які проходили міжнародне стажування	0,628	0,717	0,526	0,526

* Розраховано і побудовано дисертантом.

За результатами матричної гри визначають, які стратегічні зміни необхідні для забезпечення оптимального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти у відповідності до назрілої ситуації [169, с. 14].

У відповідності до цього побудовано матрицю виграшів, виходячи з даних платіжної матриці (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Матриця виграшів для прийняття оптимального рішення щодо доцільності подолання стратегічних розривів для відібраних закладів вищої освіти*

Результати реалізації чистих стратегій		Одеський національний університет імені І. Мечникова		
		S1	S2	мінімальний виграш
Харківський національний університет імені В. Каразіна	S1	1,016	0,475	0,475
	S2	1,354	0,713	0,713
	Максимальний програш	1,354	0,713	

* Розраховано автором.

Наступним етапом перевірки параметрів матриці на відсутність сідлової точки з метою застосування у моделюванні змішаних стратегій. Для цього визначають верхню і нижню ціну гри-виграшу за допомогою принципу максиміну/мінімаксу [169, с. 19–21], в якому розраховують:

- нижня ціна гри: $\gamma_{\text{нц}} = \max_i a_i = \max_i \min_j a_{ij}$;
- верхня ціна гри: $\gamma_{\text{вц}} = \max_j a_j = \min_i \max_j a_{ij}$;

де a_{ij} – елемент платіжної матриці, $\min$ та $\max$ – відповідно мінімальне та максимальне значення елементів платіжної матриці, i – i -й гравець; j – j -й гравець.

У результаті отримуємо: перший гравець – Харківський національний університет імені В. Каразіна – обирає стратегію максимального виграшу (максимально високої якості освітніх послуг та високого рівня економічної

безпеки), а другий гравець – Одеський національний університет імені І. Мечникова – обирає стратегію, яка дасть йому змогу мінімізувати вигоди першого гравця і за рахунок цього покращити результати своєї діяльності.

Таким чином, для відібраних закладів вищої освіти оптимальним є використання чистих стратегій: для Харківського національного університету імені В. Каразіна доцільно використовувати наявну стратегію, а для Одеського національного університету імені І. Мечникова слід використати запропоновані зміни подолання стратегічних розривів. У результаті зазначені заклади вищої освіти зможуть оптимізувати результати своєї діяльності: забезпечити підвищення якості освітніх послуг, що ними надаються, та високий рівень економічної безпеки.

3.3. Застосування інноваційних методів управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти

Ефективний розвиток будь-якої галузі, особливо освітньої сфери, забезпечення належної якості освітніх послуг та економічної безпеки закладів вищої освіти неможливе без запровадження інновацій, як освітньої діяльності, так і управління закладами вищої освіти.

У Законі України «Про інноваційну діяльність» зазначається, що «освітніми інноваціями» слід вважати новостворені або вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція та послуги, а також організаційно-технічні, адміністративні, навчально-методичні, маркетингові рішення, які мають значний вплив на якість освітнього процесу [156].

Освітні інновації – це специфічна категорія, основними характеристиками якої є: застосування нововведень, що змінюють стан сфери освіти; внаслідок запровадження інновацій змінюється зміст освіти, її форми, характер та організація; змін зазнають і соціально-психологічні особливості педагогічної діяльності; готовність до інновацій мають проявляти усі

учасники освітнього процесу; застосування інновацій можливе на будь-якому освітньому рівні; застосування інновацій має здійснюватись на постійній основі, лише так це буде мати відчутний позитивний ефект; вдосконаленню підлягають і методи управління освітньою діяльністю; ефективне запровадження інновацій потребує підготовки системи освіти [201].

Освітні інновації класифікують на види за рядом ознак, хоча часто не враховується специфіка освітньої сфери.

Зокрема, при класифікації освітніх інновацій за рівнем новизни Л. В. Буркова виділяє інновації радикальні, часткові та локальні, а за масштабом новизни – нову систему, оновлену систему або її структурних елементів, оновлення елементів системи [19].

У той же час, В. М. Вакуленко за способом здійснення виділяє інновації: зміни, які здійснюються всередині традиційної освітньої системи та на її базі з метою оновлення кадрового, матеріально-технічного, інформаційного, організаційного та іншого забезпечення освітнього процесу; оновлення самої системи освіти за рахунок привнесення в неї передового міжнародного досвіду [22].

О. В. Мельникова у сфері вищої освіти виділяє інновації: технологічні, тобто технології навчання, освітні програми, навчально-методичне забезпечення тощо; педагогічні, до яких належать нові методи викладання і навчання, форми проведення занять; організаційні, що передбачають розробку нових організаційних структур та видів освітніх закладів, реорганізацію системи вищої освіти і т. д.; економічні, до яких входять нові економічні механізми як диференціація джерел фінансування, податкових та кредитних зобов'язань, нові форми оплати освітніх послуг та оплати праці тощо [116, с. 19–24].

Найбільш повну класифікацію інновацій, їх узагальнення здійснила Т. С. Яровенко, яка усі класифікаційні ознаки об'єднала у три групи: фактори виникнення, фактори впровадження та фактори впливу і наслідків [201]. У кожній з цих груп виділено свої класифікаційні ознаки.

На сучасному етапі розвитку освітньої сфери та суспільства найперспективнішими освітніми інноваціями доцільно вважати: інтерактивні, діалогові, дистанційні (особливо актуально в період епідемій) форми і методи навчання; розвиваючі, комп'ютерні, індивідуально-орієнтовані, диференційовані технології; інновації на рівні держави, окремих закладів вищої освіти, освітніх програм, систем оцінювання результатів навчання; застосування дуальної освіти та альтернативного навчання; особистісно-орієнтоване навчання; інклюзивна освіта; вироблення навиків до критичного мислення, самонавчання та навчання впродовж всього життя тощо.

Особливу роль у процесі впровадження освітніх інновацій відводиться технопаркам, які поєднують в єдину команду науковців, виробників, інвесторів, винахідників. Технопарк – свого роду симбіоз закладів вищої освіти, промисловості та соціальної сфери з метою створення інноваційних фірм різних форм та видів, розробка інновацій промислового та соціально-економічного характеру, розробка та впровадження у широке виробництво інноваційних техніки, технологій, виробів та матеріалів.

Оновлення потребує і виховний процес в освітній сфері. Заклади вищої освіти повинні сприяти підготовці високопрофесійних спеціалістів, які є патріотами своєї країни.

Вирішенню назрілих проблем в освітній сфері можуть сприяти інноваційні вдосконалення освітнього процесу: підвищення професіоналізму науково-педагогічних працівників та запрошення до викладання професорів міжнародного рівня; активізація наукової діяльності і викладачів, і студентів; формування у здобувачів освіти навиків освіти впродовж всього життя; злиття освітньої та виробничої сфери; приведення у повну відповідність спектра освітніх послуг з потребами економіки.

Ефективному аналізу процесу впровадження інновацій в освітню сферу перешкоджає недостатність належної інформації. Так, немає інформації про кількість та відсоток прочитаних нетрадиційних лекцій, використання інтерактивних методів викладання. Виходячи з наявної інформації, можна

припустити, що інноваційний розвиток освітньої сфери проходить паралельно із розширенням чи вдосконаленням освітньої діяльності, а разом із цим і зміцнюється освітня безпека. Хоча певне небажання розвиватись може мати місце і при розширенні освітньої діяльності [98, с. 27].

Україна має достатній потенціал для здійснення інновацій, в тому числі і в освітній сфері: адже чисельність аспірантів та докторантів, а також установ, які мають у своєму складі аспірантуру чи докторантуру, протягом 2010–2017 рр. зростає. Проте, зважаючи на безперспективність та низьку оплату праці в галузі близько 2/3 потенційних науково-педагогічних працівників завершують навчання без захисту дисертації [34].

Протягом аналізованого періоду інноваційні процеси у сфері освіти сповільнились, що відповідає загальним тенденціям у галузі: знизилась частка науково-педагогічних працівників із науковими ступенями, які займаються науковими дослідженнями у сфері освіти; питома вага підприємств вищої освіти, що займаються науковими дослідженнями, починаючи з 2015 р. теж знижується, хоч до того часу мала тенденцію до зростання (рис. 3.11).

Основні інновації розробляються саме в освітніх закладах, адже до них надходить близько 60% заявок на винаходи, і їм належить майже 60% усіх патентів на винаходи [50; 51]. Недосконалість інноваційного процесу в освітній галузі потребує прийняття ряду рішень, найважливішим з яких є вдосконалення статистичної звітності щодо інновацій, їх організаційного, методичного та фінансового аспектів задля забезпечення досліджень необхідною інформацією.

Процес розробки та впровадження інновацій повинен проходити ряд етапів: створення інновацій (аналіз освітньої діяльності та виявлення проблемних питань, проектування, апробація та експертиза інновацій); поширення інновацій (підготовка, інформаційна кампанія, підтримка впровадження інновацій, маркетинговий аналіз ринку та результатів діяльності); засвоєння інновацій (аналіз системи освіти та пошук загроз,

альтернативний аналіз інновацій, проектування освітньої діяльності, впровадження інновацій та оцінка їх результатів, інституціоналізація інновацій); навчально-виховний процес (безпосереднє застосування інновацій в навчальні та вихованні молоді) [98, с. 30].



Рис. 3.11. Інновації в освітній сфері, 2010–2018 рр.*

* Розраховано та побудовано автором за джерелами [124; 125]

Оновлення потребує і механізм управління освітнім процесом: зміст, форми, методи та технології управління. Це можуть бути оновлені управлінські функції, державно-громадські форми управління, економічні методи управління, ранжування закладів вищої освіти тощо.

Заклади вищої освіти, які активно запроваджують освітні інновації та змінюють підходи до організацій й управління освітнім процесом, теж можуть вважатись інноваційними. У таких освітніх закладах змінюються стереотипи, відбувається розробка інновацій на основі експерименту, апробації.

Інноваційний процес має охопити кадрове забезпечення освітнього процесу (підготовка науково-педагогічних кадрів, заохочення освітян до

продуктивної праці та здійснення інновацій, формування організаційної культури); організаційні процеси (підбір кадрів, матеріально-технічне та інформаційне забезпечення процесу надання освітніх послуг, контроль та оцінка діяльності, оперативне та стратегічне управління); формування сприятливого психологічного клімату в освітній сфері (духовний, патріотичний розвиток суб'єктів освітнього процесу, сприяння розвитку кожної особистості).

Інновації в управлінні освітнім закладом можуть носити локальний характер, модульний чи системний. Системні інновації передбачають оновлення усіх складових освітнього процесу та системи управління закладом вищої освіти; модульні – потребують здійснення ряду інновацій, які не пов'язані між собою; а локальні – здійснюються паралельно за окремими напрямками діяльності освітнього закладу.

В управлінні закладами вищої освіти слід активно застосовувати маркетингові інструменти, оскільки забезпечення економічної безпеки освітнього закладу потребує підвищення ефективності його діяльності, що не можливе без залучення більшого числа здобувачів вищої освіти – споживачів освітніх послуг за умови підвищення їх якості. Узгодження усіх складових даної системи взаємозв'язків потребує детального вивчення за допомогою постійного аналізу цільових ринків, запитів безпосередніх та опосередкованих споживачів, аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища діяльності освітнього закладу. З даною метою застосовують опитування, статистичні спостереження, експеримент, дослідження фокус-груп, SWOT-аналіз та PEST-аналіз, маркетингові комунікації тощо.

Ефективним оновленням методом управління освітньою діяльністю у закладі вищої освіти є метод діалогу між керівником (суб'єктом управління) та об'єктами управління, що сприяє швидшому пошуку причин зниження якості освітніх послуг, загроз економічній безпеці, прийняттю раціональних управлінських рішень. Відбір управлінських інновацій здійснюється за критеріями актуальності, раціональності та корисності. Основними

напрямами здійснення інновацій в управлінській діяльності закладів вищої освіти є поєднання концептуального та цільового підходу до управління, компетентнісний підхід до формування змісту сучасної освіти, налагодження горизонтальних взаємозв'язків, швидкість прийняття управлінських рішень у відповідності до змін внутрішнього та зовнішнього середовища, врахування психологічного фактора у процесі управління, забезпечення наявності необхідної достовірної інформації на основі комп'ютеризації, адаптація інновацій в управлінні в інших галузях економіки до потреб освітньої сфери.

Негаразди у інноваційному розвитку освітньої сфери відкидають Україну на нижні позиції у глобальних міжнародних рейтингах конкурентоспроможності за показником «якість освітніх послуг» при досить високій позиції за показником «охоплення вищою освітою», що несе значну загрозу економічній та освітній безпеці країни та економічній безпеці закладів вищої освіти. При цьому, слід зазначити, що у європейських країнах при значно нижчому охопленні населення освітою якість наданих освітніх послуг є досить високою. Виходячи з цього, доцільно запровадити для наших закладів вищої освіти досить таки інноваційні методи управління якістю освітніх послуг з метою зміцнення їх економічної безпеки, що застосовуються у високо розвинутих країнах.

Г.З. Чекаловська пропонує для вдосконалення процесу надання освітніх послуг ширше застосовувати освітній бенчмаркінг [197]. Загалом бенчмаркінг розглядають як процес порівняння досягнень власного закладу з конкурентами-лідерами з метою досягнення найвищих показників діяльності. За допомогою бенчмаркінгу визначають нагальні проблеми діяльності закладу, вибирають заклади-конкуренти, які є лідерами в обраній сфері діяльності, здійснюють порівняльний аналіз ресурсного потенціалу та результатів діяльності, розробляють управлінські заходи щодо підвищення результативності діяльності та зміцнення економічної безпеки закладу; здійснюють моніторинг ринку. За допомогою бенчмаркінг можна визначити переваги та недоліки тієї чи іншої діяльності, визначити фактори, що

перешкоджають ефективній діяльності та модернізувати її з врахуванням конкурентних переваг лідерів у галузі.

Перспективним є і освітній бенчмаркінг, який направлений на запозичення передових освітніх технологій та методів управління процесом надання якісних освітніх послуг і забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти. На відміну від виробничого бенчмаркінг в освіті слід знаходити шляхи м'якого запровадження передових практик задля попередження несприйняття їх учасниками освітнього процесу. Бенчмаркінг може розглядатись на трьох рівнях: внутрішньому (здійснюється в межах одного закладу вищої освіти, порівнюючи результати діяльності порівнюваних підрозділів); конкурентному (вивчаються переваги освітніх закладів на ринку споріднених спеціальностей); галузевому (аналізу підлягають заклади вищої освіти різних форм власності та розмірів незалежно від напрямів підготовки спеціалістів).

Г. З. Чекаловська розглядає конкурентний бенчмаркінг закладу вищої освіти як інструмент забезпечення його конкурентоздатності на основі систематичної і безперервної між вишівської оцінки та порівняння освітніх послуг із подальшим застосуванням кращого досвіду конкурентів [197, с. 77]. Застосування бенчмаркінгу виправдане для проведення акредитації закладів вищої освіти та перегляду освітніх стандартів.

Для інноваційного оновлення управління якістю освітніх послуг доцільно також застосовувати аутсорсинг, під яким найчастіше розуміють передачу фірмою виконання неосновних функцій сторонній організації, що є визнаним спеціалістом у даній галузі. Аутсорсинг базується на принципі «кожен робить те, що вміє якнайкраще»: зосередження на основному виді діяльності та передача додаткових функцій компаніям, що є вузькоспеціалізованими кожна у своїй сфері діяльності.

Специфіка освітнього аутсорсингу полягає у зосередженні закладу вищої освіти на освітній діяльності та передачі, переважно, функцій управління аутсорсинговій компанії. Це можуть бути послуги з управління

кадрами (підбір та скорочення, врегулювання конфліктних ситуацій), обліку, матеріально-технічного забезпечення та комп'ютеризації освітнього процесу, здійсненню внутрішнього контролю, фінансовим менеджментом, контролем укладання та виконання угод тощо. Особливо перспективним є застосування аутсорсингу при корпоратизації закладів вищої освіти.

Освітній аутсорсинг може здійснюватись у формі: повного аутсорсингу (аутсорсинговій компанії передають виконання основних функцій окрім стратегічного планування); часткового відведення функцій (передання сторонній компанії частини специфічних функцій таких як кадровий менеджмент, маркетингові дослідження і т.д.); зовнішнього аутсорсингу (передання управління окремою функцією сторонній компанії при горизонтальному розширенні та вертикальному вкороченні бізнес-процесів); внутрішнього аутсорсингу (перерозподіл функцій управління в межах установи, делегування визначених функцій частково відокремленого підрозділу закладу освіти, який має власний субрахунок у межах фінансового рахунку установи).

Ефективним нововведенням у процес надання освітніх послуг може стати освітній реінжиніринг. Реінжиніринг бізнес-процесів – це спосіб переосмислення і перепроєктування процесів діяльності, реорганізації компанії. Він може здійснюватись на основі SWOT-аналізу та вироблення за його результатами стратегії розвитку, що враховує сильні та слабкі сторони діяльності закладу вищої освіти, його можливості зростання, підвищення якості освітніх послуг та загрози безпеці освітнього закладу.

Ефективне функціонування закладів вищої освіти в сучасних умовах, забезпечення їх економічної безпеки, підвищення якості наданих освітніх послуг неможливе без швидкого реагування на запити безпосередніх споживачів освітніх послуг та ринку робочої сили. Для цього слід застосовувати інструменти маркетингових досліджень та просування нових освітніх програм (реклама, пропаганда), використання інформаційно-комунікаційних проектів.

У зв'язку із цим, дієвим може бути прямий продаж, який являє собою реалізацію товарів та послуг споживачам за межами торгової мережі за допомогою індивідуальної презентації. Освітнім прямим продажем може стати розробка освітньої програми підготовки вузькопрофільних спеціалістів за запитом ринку робочої сили та навчання за нею працівників конкретного підприємства за договором.

Розвитку закладів вищої освіти сприятиме застосування лізингу за відсутності необхідних коштів для технічного переозброєння на інноваційній основі, заміни застарілої техніки, придбання різноманітних засобів для інтерактивного навчання, комп'ютеризації.

Інноваційною функцією системного управління в сфері освіти може також стати контролінг, як система впливів на процеси планування, обліку, фінансування, управління ризиками, контролю на основі аналітичних методів з метою розробки та прийняття оперативних та стратегічних управлінських рішень.

В умовах ринку освітніх послуг, що попри негативні тенденції розвитку інтенсивно оновлюється, загострюється конкурентна боротьба, тому необхідно застосовувати нові підходи до надання освітніх послуг, підвищення їх якості, управління ними та забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти.

Висновки до розділу 3

За результатами проведеного дослідження модернізації управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти слід зробити наступні висновки:

1. На основі узагальнення теоретичних положень і методичних підходів удосконалено концептуальну модель управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, яка дозволяє розуміти під «системою управління

якістю освітніх послуг» функціональну складову системи управління організацією, яка є сукупністю взаємопов'язаних елементів, що передбачає формування політики, встановлення цілей і процесів для досягнення належної якості наданих освітніх послуг та забезпечення на цій основі економічної безпеки закладу вищої освіти шляхом планування, забезпечення, контролю та покращення якості освітніх послуг.

2. Заклад вищої освіти слід розглядати як систему, свого роду модель, яка побудована з врахуванням усіх процесів, що у ній проходять, їх взаємозв'язку і послідовності. Як і будь-яка модель система закладу вищої освіти має вхід (потреби безпосередніх та опосередкованих споживачів) та вихід (задоволеність споживачів від отриманих послуг). Усі етапи можна розрідити на групи: відповідальність керівництва, управління ресурсами, процеси життєвого циклу надання освітньої послуги, процеси вимірювання, аналізу та вдосконалення. До системи входять нормативна та довідкова інформація, ресурсне та технологічне забезпечення. Система на виході дає результати навчання, наукових розробок, сформованого спеціаліста для ринку праці.

3. Система управління якістю освітніх послуг повинна цілком підпорядковуватись вимогам системи економічної безпеки закладів вищої освіти, що являється системою вищого порядку, і яка забезпечується за рахунок надання освітніх послуг високої якості. У той же час, оцінка якості освітніх послуг повинна здійснюватись з врахуванням вимог забезпечення економічної безпеки закладу вищої освіти.

Зв'язок якості освітніх послуг та економічної безпеки закладів вищої освіти є взаємообумовленим: при підвищенні якості освітніх послуг, які надає заклад вищої освіти, зростає ефективність його роботи, прибутки і відповідно економічна безпека. У той же час при зміцненні економічної безпеки закладів вищої освіти налагоджується їх стабільна робота та зростають можливості щодо вдосконалення якості освітніх послуг та системи її управління.

4. Закладам вищої освіти рекомендовано застосовувати науково-практичний підхід до формування стратегії забезпечення якості освітніх послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти на основі використання GAP-аналізу з метою встановлення складових якості, на покращення яких має бути спрямована стратегія, яка вибрана з допомогою розрахунку стратегічних розривів та з використанням теорії ігор. Це дозволить застосовувати ці методи для швидкого виявлення причини відхилень від безпечного рівня закладу вищої освіти та обґрунтування доцільності вибору відповідної стратегії.

5. Заклади вищої освіти, які активно запроваджують освітні інновації та змінюють підходи до організацій й управління освітнім процесом, теж можуть вважатись інноваційними. У таких освітніх закладах змінюються стереотипи, відбувається розробка інновацій на основі експерименту, апробації. Оновлення потребує і механізм управління освітнім процесом: зміст, форми, методи та технології управління. Це можуть бути оновлені управлінські функції, державно-громадські форми управління, економічні методи управління, ранжування закладів вищої освіти тощо.

6. Рекомендовано закладам вищої освіти ширше застосовувати існуючі інструменти управління, що відзначаються специфічними характеристиками щодо управління якістю освітніх послуг, які сприятимуть оптимізації освітньої діяльності та зміцненню економічної безпеки закладу освіти.

Основні наукові результати опубліковані в працях [81; 82; 87; 90; 91; 93; 94; 95; 101; 102; 103; 104; 206; 207].

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні вирішено ряд теоретико-методичних та практичних завдань щодо теоретичного обґрунтування та розроблення науково-прикладних засад управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України. Основні наукові та прикладні результати, рекомендації щодо їх наукового та практичного використання полягають у наступному:

1. На основі глибокого вивчення поглядів науковців і практиків, систематизовано понятійний апарат управління якістю освітніх послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти та запропоновано авторський підхід до конкретизації змісту таких понять:

– «освітня послуга» – процес передачі закладом вищої освіти системи знань, умінь, навичок і компетенцій споживачам із метою їх професійного, соціально-економічного, інтелектуального, духовного, емоційного та культурного розвитку, а також забезпечення потреб роботодавців у спеціалістах відповідного рівня підготовки і розширеного відтворення сукупного трудового потенціалу держави та суспільства;

– «якість освітніх послуг» – сукупність характеристик освітньої послуги, які відповідають вимогам стандартів вищої освіти та іншим нормативам, здатні задовольнити потреби безпосередніх та опосередкованих її споживачів з метою формування для ринку праці конкурентоспроможного висококваліфікованого спеціаліста, з навиками навчання впродовж цілого життя та сприяти забезпеченню економічної безпеки закладу освіти;

– «управління якістю освітніх послуг» – це цілеспрямований, комплексний вплив суб'єкта управління на процес надання освітніх послуг і забезпечення їх якісних характеристик у відповідності до стандартів вищої освіти, інших чинних нормативів, а також очікувань споживачів і потреб економічної безпеки закладу вищої освіти.

Запропоновані дефініції послугували основою для теоретичного базису наукових досліджень.

2. Охарактеризовано існуючі підходи до оцінювання якості освітніх послуг, встановлено переваги та недоліки застосування різних методик оцінювання, наведено критерії та показники, що застосовуються у цьому процесі. Запропоновано систему критеріїв і показників оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням рівня економічної безпеки закладу вищої освіти.

3. Обґрунтовано застосування комплексного науково-практичного підходу до побудови системи управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, який забезпечує ефект синергії та враховує переваги традиційних підходів. Запропоновано механізм її адаптації до вимог міжнародних стандартів, який передбачає: перегляд положень управління якістю освітніх послуг на інституційному та державному рівні; надання взаємовідносинам закладів вищої освіти з споживачами усіх рівнів нових характеристик; врахування зарубіжного досвіду при розробці вітчизняної методики оцінювання якості освітніх послуг закладу вищої освіти.

4. На основі оцінки сучасного стану ринку освітніх послуг визначено негативні тенденції у його розвитку, потреби та загрози економічній безпеці закладам вищої освіти. За результатами проведеного аналізу виявлено необхідність та напрями вдосконалення існуючої системи управління якістю освітніх послуг, що дозволить покращити діяльність закладу освіти та забезпечити його економічну безпеку.

5. Обґрунтовано застосування методики «point-by-point» М. К. Беннета для визначення інтегрального рівня якості освітніх послуг закладу вищої освіти з виокремленням в його структурі складових, які відображають рівень економічної безпеки; вибір відповідних критеріїв і показників, їх ваг, послідовність етапів розрахунку, що дозволяє ідентифікувати недоліки у діяльності закладу вищої освіти та визначати напрями подальшої роботи щодо розробки та прийняття необхідних

управлінських рішень для підвищення якості освітніх послуг й попередження загроз економічній безпеці.

Рекомендовано закладам вищої освіти використовувати розроблену методику оцінювання якості освітніх послуг із врахуванням рівня економічної безпеки закладу освіти, що побудована на засадах тяжіння до підвищення результативності діяльності та забезпечення економічної безпеки методами управлінського впливу.

6. Запропоновано модель системи управління якістю освітніх послуг, яка передбачає взаємозв'язки структурних елементів системи та основних процесів управління якістю, таких як: відповідальність суб'єктів управління, процеси життєвого циклу, управління ресурсами, оцінювання та аналіз, вдосконалення.

За результатами проведеного експертного опитування та SWOT-аналізу визначено основні внутрішні та зовнішні загрози економічній безпеці закладів вищої освіти, оцінено рівень їх значущості й запропоновано комплекс управлінських заходів щодо їх попередження та нейтралізації.

7. На основі узагальнення теоретичних положень і методичних підходів удосконалено концептуальну модель управління якістю освітніх послуг закладу вищої освіти, яка дозволяє розуміти під «системою управління якістю освітніх послуг» функціональну складову системи управління організацією, яка є сукупністю взаємопов'язаних елементів, що передбачає формування політики, встановлення цілей і процесів для досягнення належної якості наданих освітніх послуг та забезпечення на цій основі економічної безпеки закладу вищої освіти шляхом планування, забезпечення, контролю та покращення якості освітніх послуг.

Система управління якістю освітніх послуг повинна підпорядковуватись вимогам системи управління закладом освіти та системи його економічної безпеки.

8. Зкладам вищої освіти рекомендовано застосовувати науково-практичний підхід до формування стратегії забезпечення якості освітніх

послуг та економічної безпеки закладу вищої освіти на основі застосування методу GAP-аналізу для виявлення тих компонент інтегрального показника якості, на покращення яких має бути спрямована стратегія, що обрана за допомогою використання методів: теорії ігор та метод розривів. Це дозволить застосовувати ці методи для швидкого виявлення причини відхилень від безпечного рівня закладу вищої освіти та обґрунтування доцільності вибору відповідної стратегії.

9. Рекомендовано закладам вищої освіти ширше застосовувати існуючі інструменти управління, що відзначаються специфічними характеристиками щодо управління якістю освітніх послуг, які сприятимуть оптимізації освітньої діяльності та зміцненню економічної безпеки закладу освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров В. Освітня послуга. *Економіка України*. 2007. № 3. С. 53–60.
2. Альохіна Г. М. Проблема управління якістю вищої освіти на бакалаврському рівні: аналіз наукових праць. *Вища освіта України*. 2015. № 3. С. 7–16.
3. Андрійчук Ю. А. Теоретична сутність та зміст поняття «механізм». URL: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/28900/1/005_010_010.pdf
4. Антошкіна Л. І. Економіка вищої освіти: тенденції та перспективи реформування. Київ : Видавничий дім «Корпорація», 2005. 368 с.
5. Бабін І. І. Забезпечення якості вищої освіти: європейський, національний та інституційний рівні. *Наука і освіта*. 2011. № 1. С. 7–13.
6. Бабовал Н. Р. Якість надання освітніх послуг як чинник забезпечення ринку праці конкурентоспроможними фахівцями. *Психологічна культура вчителя в контексті викликів сучасності: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Тернопіль, 5–6 квітня 2017 р.)*. Тернопіль, 2017. С. 13–15.
7. Багдік'ян С. В. Освітні послуги: дослідження поняття, класифікація, базові характеристики. *Економіка. Менеджмент. Підприємництво*. 2010. № 22 (1). С. 97–100.
8. Баранівський В. Ф. Вища освіта у вирішенні проблем духовної безпеки українського суспільства. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Серія «Філософія»*. 2013. Вип. 41 (1). С. 206–221.
9. Безпекові виміри освітньої політики: світовий досвід та українські реалії : аналітична доповідь / А. Ю. Іщенко, С. О. Зубченко, М. М. Карпенко, В. С. Лозовий, Т. В. Черненко. Київ : НІСД, 2017. 44 с.

10. Белова Л. О., Бульба В. Г., Поступна О. В. Стан і проблеми здійснення управління якістю освіти та освітньої діяльності в Україні: експертне оцінювання. *Теорія та практика державного управління*. 2018. Вип. 2. С. 8–17.

11. Білінець М. Ю. Фінансування вищої освіти в Україні: сучасні тенденції, проблеми та перспективи. URL: <http://global-national.in.ua/archive/4-2015/166.pdf> (дата звернення: 04.07.2019).

12. Біловодська О. А. Порівняльний аналіз та удосконалення теоретико-методичних підходів до оцінки стратегій великих підприємств на ринках з інтенсивною конкуренцією. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2010. № 2. С. 170–182.

13. Білокопитов В. І. Інтернаціоналізація вищої освіти та забезпечення її якості як пріоритетні завдання сучасного етапу розвитку Болонського процесу. URL: https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/8099/1/Bilokopytov_V_I.pdf (дата звернення: 09.11.2019).

14. Бойко І. В. Дефініції «ризик», «загроза», «небезпека» як об'єкти наукових досліджень у напрямі економічної безпеки підприємства. *Приазовський економічний вісник*. 2017. Вип. 5 (05). С. 94–98.

15. Болотов В. А. О построении общероссийской системы оценки качества образования. *Вопросы образования*. 2005. № 1. С. 5–10.

16. Бреус С. В. Загрози та ризики: доцільність використання методів оцінювання ризиків у процесі забезпечення економічної безпеки закладів вищої освіти. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 32. С. 36–42.

17. Буймов А. Г., Буймов Б. А. Трехфакторная модель качества и ее применение в образовании. *Качество. Инновации. Образование*. 2007. № 6. С. 37–41.

18. Булах І. Є., Мруга М. Р. Створюємо якісний тест: навч. посібник. Київ : Майстер-клас, 2006. 160 с.

19. Буркова Л. В. Класифікація інновацій в освіті. Теорія та методика управління освітою. 2014. № 4. URL: <http://umo.edu.ua/>

images/content/ nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_4/4.pdf (дата звернення: 24.10.2019).

20. Бурлакова О. Відтворення вищої освіти України у європейському освітньому просторі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук: 09.00.10. Київ, 2007. 20 с.

21. Бутова Н. О. Сутність і структура поняття «якість освітнього процесу» у філософській та психолого-педагогічній літературі. *Науковий вісник Донбасу*. 2012. № 1. URL: <http://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN17/12bnotpl.pdf> (дата звернення: 11.03.2020).

22. Вакуленко В. М. Види інновацій в освіті та їх класифікація. *Вісник Нац. академії Держ. прикордонної служби України*. 2010. № 4. С. 36–48.

23. Варжина Н. В. Современное состояние системы управления качеством в высшем учебном заведении. *Современное управление: проблемы и пути решения*: сб. науч. трудов. Омск, 2002. С. 132–139.

24. Варжина Н. В. Формирование системы управления качеством учебных услуг: автореф. дис. на соискание науч. степени канд. экон. наук: 08.00.05. Екатеринбург, 2004. 29 с.

25. Вартість банківського бізнесу : монографія / за заг. ред. А. О. Єпіфанова та С. В. Леонова. Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2011. 295 с.

26. Василенко В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент : навч. посібник. Вид. 2-ге, випр. і допов. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 532 с.

27. Васильев Ю. С., Глухов В. В., Федоров М. П. Экономика и организация управления вузом : учебник. Изд. 3-е, испр. и доп. Санкт-Петербург : Лань, 2004. 608 с.

28. Вища освіта в Україні у 2017 році: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2018. 328 с.

29. Войналович О. О. Глобалізація і розвиток сучасної освіти в Україні. Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип університету: збірник наукових праць звітно-наукової конференції

викладачів університету за 2013 р. (м. Київ, 4–6 лютого 2014 р.). Київ, 2014. С. 184–186.

30. Вступ. Освіта.UA URL: <https://vstup.osvita.ua/> (дата звернення: 12.04.2020).

31. Герасимова Т. Е. 14 постулатов Э. Деминга. *Стандарты и качество*. 1991. № 1. С. 24–28.

32. Гордійчук С. В. Якість як пріоритетний напрям освітньої діяльності медичного навчального закладу. *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. Серія «Педагогічні науки»*. 2016. Вип. 6 (303). С. 100–107.

33. Державна національна програма «Освіта» («Україна XXI століття») : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 1993 р. № 896. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/896-93-%D0%BF#Text> (дата звернення: 16.09.2019).

34. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 01.11.2019).

35. Деякі питання діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти : Постанова кабінету Міністрів України від 27 липня 2016 р. № 567. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/567-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення: 21.05.2018).

36. Деякі питання діяльності регіональних центрів оцінювання якості освіти : Постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 421. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/421-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 21.05.2018).

37. Дмитрів А. Я. Характеристика особливостей освітньої послуги з погляду маркетингу. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2010. № 690. С. 40–43.

38. Дніпровський національний університет імені О. Гончара. URL: http://www.dnu.dp.ua/view/zvitni_materiali (дата звернення: 15.04.2020).

39. Дорошенко Ю. О., Ротаєнко П. А. Достовірність комп'ютерного тестування: навчально-методичний посібник. Київ : Педагогічна думка, 2007. 176 с.

40. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Поправка. (Прийнято 01.06.2016). Київ : Держстандарт України, 2016. 33 с.

41. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015, IDT). (Прийнято 21.12.2015). Київ : Держстандарт України, 2016. 45 с.

42. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги 9ISO 9001:2015, IDT). (Прийнято 31.12.2015). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.

43. ДСТУ ISO/TS 9002:2017. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015. (Прийнято 26.12.2017). Київ : Держстандарт України, 2017. 33 с.

44. ДСТУ-П IWA 2:2009. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (IWA 2:2003, IDT). Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 70 с.

45. Дудко П. М. Стратегічне управління вищим навчальним закладом на основі конкурентних переваг: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.00.04. Київ, 2015. 20 с.

46. Економічні аспекти проблем розвитку вищої освіти в Україні: монографія / за заг. ред. І. М. Грищенка. Хмельницький : ХНУ, 2010. 478 с.

47. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; голов. ред. В. Г. Кремень. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.

48. Ефремова Т. Ф. Новый словарь русского языка. Толково-образовательный. Т. 2: П–Я. Москва : Рус. Яз., 2000. 1088 с.

49. Живко З. Б. Економічна безпека підприємства: сутність, механізм забезпечення та управління : монографія. Львів : Ліга-Прес, 2012. 256 с.

50. Загальноосвітні навчальні заклади України на початок 2011/12 навчального року: статистичний бюлетень. Київ : Державна служба статистики України, 2012. 311 с.

51. Загальноосвітні навчальні заклади України на початок 2016/17 навчального року: статистичний бюлетень. Київ : Державна служба статистики України, 2017. 309 с.

52. Зайчук В. О. Управління якістю освіти як складова державної освітньої політики. *Педагогіка і психологія*. 2009. № 1. С. 5–78.

53. Заїка Ю. А. Регулювання сфери вищої освіти в Україні: проблеми та перспективи економічного розвитку. *Економічний форум*. 2016. № 1. С. 347–355.

54. Зачосова Н. В. Проблемні аспекти обліково-аналітичного забезпечення оцінювання рівня економічної безпеки підприємств. *Ефективна економіка*. 2018. № 8. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/8_2018/12.pdf (дата звернення: 02.02.2020)

55. Іванова Т. В., Фещенко О. В. Демократизація освіти в державному управлінні – ознака європейської системи. *Наукові розвідки з державного та муніципального управління*. 2015. № 1. С. 27–33.

56. Інформаційна система конкурс. Вступна кампанія 2020 року. URL: <https://www.vstup.info/> (дата звернення: 12.04.2020).

57. Каленюк І. С. Економіка освіти: навч. посібник. Київ : Знання України, 2003. 316 с.

58. Каленюк І. С., Цимбал Л. І. особливості регулювання ринку освітніх послуг : монографія. Чернігів : ЧДІЕіУ, 2011. 184 с.

59. Карамушка Л. Принцип гуманізації управління як один з провідних принципів освітнього менеджменту. *Освіта і управління*. 2002. Т. 5. № 4. С. 41–57.

60. Карпюк О. А. Проблеми оцінки якості освітніх послуг в системі освітнього менеджменту. *Економіка. Управління. Інновації. Серія «Економічні науки»*. 2014. № 2. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/42971774.pdf> (дата звернення: 12.01.2020).

61. Касич А. О., Циган В. А. особливості фінансування вищої освіти в Україні та інших країнах світу. *Ефективна економіка*. 2013. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2587> (дата звернення: 12.01.2020).
62. Київський національний університет імені Т. Шевченка URL: <http://www.univ.kiev.ua/ua/#geninf> (дата звернення: 12.04.2020).
63. Кільова Г. О. Якість освіти як ключова категорія менеджменту освіти. *Освіта та педагогічна наука*. 2012. № 5–6. С. 22–26. URL: http://pedagogicaljournal.luguniv.edu.ua/archive/2012/N5-6/article/4/Kilyova_ua.pdf (дата звернення: 28.04.2020).
64. Кисіль М. В. Оцінка якості вищої освіти. Вища освіта України. 2009. № 14. С. 82–87.
65. Клімова Г. П. Якість вищої освіти: Європейський вимір. *Вісник Національного університету «Юридична академія України ім. Я. Мудрого»*. 2016. № 1 (28). С. 200–210.
66. Ковтун О., Сидоренко С. Незалежне оцінювання освітніх послуг здобувачами вищої освіти: досвід та перспективи. URL: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/view/12910/17770> (дата звернення: 21.02.2020).
67. Козак О. Стан ринку освітніх послуг в Україні. *Економічний простір*: збірник наукових праць. 2009. № 32. С. 84–90.
68. Коротков Э. М. Управление качеством образования : учеб. пособие для вузов. Москва : Мир, 2006. 320 с.
69. Костецька М. Підвищення якості вищої освіти як чинник розвитку і модернізації змісту освітнього процесу. *Молодь і ринок*. 2017. № 1 (144). С. 140 – 144.
70. Кравченко Ю., Лебедев О. Качество образования – фактор повышения качества жизни. *Стандарты и качество*. 2007. № 6. С. 20–22.
71. Красильникова Г. В. Стратегія розроблення внутрішньої системи моніторингу якості професійної підготовки фахівців. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти*. 2014. № 45. С. 52–59.

72. Кубанов Р. А. Якість освіти: суть поняття та особливості оцінювання. *Вісник ЛНУ ім. Т. Шевченка*. 2013. № 13 (272). Ч. II. С. 25–31.

73. Куклін О. В. Економічні аспекти вищої освіти. Київ : Знання України, 2008. 331 с.

74. Кульчицька А. В. Якість освіти та її оцінка в контексті європейської та міжнародної інтеграції. *Міжнародний науковий вісник: зб. наук. статей: за матеріалами XXVII міжнародної науково-практичної конференції (Ужгород–Будапешт, 26–29 листопада 2013 р.)*. Ужгород, 2014. Вип. 8 (27). С. 139–144.

75. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Стадник М. Є. Інформаційна безпека як засіб формування психологічного здоров'я суспільства // *Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society : Thesis of the 5th International Scientific Seminar / by M. M. Iermoshenco, I. Y. Shtuler, Z. B. Zhyvko (Kyiv–Vienna, December, 16–19, 2017)*. Kyiv–Vienna: International Academy of Information Science, 2018. P. 43–47.

76. Кухарська Л. В. Вплив європейської політики сусідства на діяльність закладів вищої освіти. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 4 (214). С. 82–93.

77. Кухарська Л. В. Інноваційний розвиток освітньої сфери// Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2020»: XXII Всеукраїнська наукова конференція молодих учених (м. Черкаси, 23–24 квітня 2020 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2020. С. 145–146.

78. Кухарська Л. В. Інформація в управлінському процесі закладу вищої освіти // *Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 4 квітня 2019 р.) / за заг. ред. Я. Я. Пушака; ЛьвДУВС. Львів : Ліга-Прес, 2019. С. 82–84.*

79. Кухарська Л. В. Оцінка впливу якості освітніх послуг на економічну та національну безпеку країни. *Modern Science – Moderní věda. Praha. Česká Republika. Nemoros*. 2020. № 4. P. 10–16.

80. Кухарська Л. В. Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти». *Держава та регіони. Серія «Економіка та підприємництво»*. 2020. № 3 (114). Ч. 1. С. 46–53.

81. Кухарська Л. В. Толерантність в закладах вищої освіти // Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 100-річчю Полтавської державної аграрної академії (м. Полтава, 23 квітня 2020 р.). Полтава : Вид-во ПП «Астроя», 2020. С. 671–674.

82. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мігус І. П., Мартин О. М. Інформаційне забезпечення діяльності підприємства // Modeling perspective of socio-economic and cultural-humanitarian systems in terms of transformation the information society: II International Scientific Symposium : collected works / by M. M. Yermoshenko; I. Y. Shtuler, Z. B. Zhyvko etc. (Athens–Kyiv, August 10–21, 2018). Athens–Kyiv : International Academy of Information Science, 2018. P. 24–27.

83. Кухарська Л. В., Блага Н. В., Живко О. В. Алгоритм оцінювання ефективності мотиваційного механізму // Менеджмент ХХІ століття: глобалізаційні виклики : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / за ред. І. А. Маркіної (м. Полтава, 23–24 квітня 2019 р.). Полтава : ТОВ «Сімон», 2019. С. 162–164.

84. Кухарська Л. В., Вольних А. І. Мотивація у вивченні іноземної мови // Менеджмент і безпека: теоретичні та прикладні аспекти : матеріали науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 12 травня 2020 р.). Львів : Вид-во ЛьвДУВС, 2020. С. 186–188.

85. Кухарська Л. В., Воронка О. З., Вольних А. І. Кадровий потенціал підприємства: вплив інвестицій і безпека // Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави : тези доповідей VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 6 грудня 2019 р.). Харків : ХНУВС, 2019. С. 157–160.

86. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Забезпечення основних аспектів безпеки праці персоналу // Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності : матеріали Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 30 березня 2018 р.). Львів : Ліга-Прес, 2018. С. 43–45.

87. Кухарська Л. В., Живко З. Б. Класифікаційні ознаки «освітніх інновацій» // Передові освітні практики: Україна, Європа, світ: збірник тез міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 16–17 листопада 2019 р.). Київ : Педагогічна думка, 2019. С. 330–333.

88. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Баран Н. В., Вольних А. І. Компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладі вищої освіти // Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society: Thesis of the 7th International Scientific Seminar / by I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, A. A. Oleshko, Z. B. Zhyvko etc. (Kyiv–Venice–Verona, December 15–18, 2018) / Kyiv–Venice–Verona : IAIS-NAM, 2018. P. 55–58.

89. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Взаємозв'язок категорій «небезпека», «ризик», «загроза» стосовно соціально-економічної системи // Формування ефективних механізмів управління в умовах трансформації соціально-економічних систем: матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Харків, 12 березня 2020 р.). Харків : Харківський національний університет ім. О. М. Бекетова, 2020. С. 24–26.

90. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Живко М. О. Міграція в Україні крізь призму міжнародної та національної безпеки // Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 5 березня 2019 р.). Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2019. С. 156–157.

91. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Зінчук Ю. Я. Стратегія формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу підприємства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна*. Львів : ЛьвДУВС, 2018. Вип. 2. С. 145–155.

92. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Освітні процеси в Україні і демографічна безпека// Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 15–16 травня 2019 р.) / упор.: М. З. Мальський, Л. В. Лещенко, О. С. Кучик, Р. В. Вовк. Львів : Факультет міжнародних відносин ЛНУ ім. І. Франка, 2019. С. 30–33.

93. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Надання освітніх послуг закладами вищої освіти в умовах глобалізаційних викликів // Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці : матеріали III Міжнародної наукової інтернет-конференції (м. Київ–Баку, 15–17 лютого 2019 р.). Київ : НАУ, 2019. С. 58–60.

94. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Процес управління якістю освіти в Україні: проблеми та шляхи вирішення // Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів : збірник тез і доповідей міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 18–19 квітня 2019 р.). Мукачево : МДУ, 2019. С. 316–320.

95. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Соціально-економічна безпека держави, підприємства, особи // Актуальні проблеми сучасного бізнесу: обліково-фінансовий та управлінський аспекти : матеріали I Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 19–21 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. Ч. 1. С. 63–65.

96. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Подра О. П. Роль людського капіталу в системі інформаційної безпеки // Інформаційні технології, економіка та право: стан і перспективи розвитку. (ІТЕП-2019) : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Чернівці, 10–11 жовтня 2019 р.). Чернівці : Книги XXI, 2019. С. 119–121.

97. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Руда О. І. Напрямки покращення управління персоналом приватного підприємства // Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Полтава, 27 березня 2019 р.). Полтава, 2019. С. 175–177.

98. Кухарська Л. В., Живко М. О., Живко З. Б., Стадник М. Є. Узагальнення класифікацій та аналіз освітніх інновацій. Актуальні проблеми економіки. 2019. № 9 (219). С. 24–30.

99. Кухарська Л. В., Лабарткава В. В., Онисько Ю. Р. Визначення сутності безпеки підприємницької діяльності // Сучасний менеджмент: витоки, реалії та перспективи розвитку : тези доповідей V Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції, присвяченої 68-й річниці від дня народження проф. П. С. Березівського (м. Львів, 5 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. С. 38–40.

100. Кухарська Л. В., Мартин О. М., Левків Г. Я., Шегинський І. І. Особливості структури мотивації праці в діяльності фірми // Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society : Thesis of the 6th International Scientific Seminar / by M. M. Iermosenko, A. Y. Kucheroва, I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, Z. B. Zhyvko (Kyiv–Amsterdam–Paris, April 29 – May 8, 2018) / Kyiv–Amsterdam–Paris : International Academy of Information Science, 2018. P. 62–65.

101. Кухарська Л. В., Михайлів М. М. Особливості інвестицій в знання і охорону здоров'я // Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів. 19 березня 2020 р.). Львів : Ліга-Прес, 2020. С. 32–34.

102. Кухарська Л. В., Пантелеєв М. М., Ничик Я. І., Рудий Т. В., Живко З. Б. Стандарти формування систем менеджменту інформаційної безпеки // Управлінські, правові та економічні аспекти забезпечення безпеки життєдіяльності населення і територій : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених, курсантів та студентів (м. Львів, 23 квітня 2019 р.). Львів : ЛДУ БЖД, 2019. С. 211–213.

103. Кухарська Л. В., Сліпа О. З., Блага Н. В. особливості формування кадрової безпеки підприємства // Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком : матеріали I Міжнародної науково-практичної

інтернет-конференції, присвяченої 95-річчю Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова (м. Харків, 5 березня 2018 р.). Харків, 2018. С. 126–129.

104. Кухарська Л. В., Стадник М. Є., Баворовська О. Б. Освітні інновації: поняття та класифікація // Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці та освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи : матеріали XVIII Міжнародного наукового семінару / за ред. М. М. Єрошенка (м. Київ, 1–5 липня 2019 р.). Київ : Національна академія управління, 2019. С. 28–31.

105. Кухарська Л., Живко З. Освіта в системі національної безпеки країни. *Вчені записки Університету «Крок»*. 2019. № 2 (54). С. 205–211.

106. Куц Г. Базові пріоритети державної політики у сфері вищої освіти: український контекст. *Гілея : науковий вісник : збірник наукових праць : історичні науки, філософські науки, політичні науки*. Київ, 2013. Вип. 75. С. 525–527.

107. Лаппо І. М. Забезпечення якості вищої освіти в Україні: проблеми та перспективи вирішення. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія «Педагогічні науки»*. 2016. № 140. С. 40–43.

108. Левченко О. М. Напрями трансформації підходів до менеджменту якості освітніх послуг вищих навчальних закладів України. *Економіка і регіон*. 2011. № 2 (29). С. 113–117.

109. Литвинов О. І. Методологія моделювання рівня стратегічного розвитку торговельного підприємства. *Бізнесінформ*. 2014. № 6. С. 125–134.

110. Лузік Е. В., Хоменко-Семенова Л. О. Модернізація вищої освіти України в контексті національної безпеки. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія «Педагогіка. Психологія»*. 2017. № 10. С. 88–92.

111. Ляшенко О. І. Якість освіти як основа функціонування і розвитку сучасних систем освіти. *Педагогіка й психологія*. 2005. № 1 (46). С. 5–12.

112. Львівський національний університет імені І. Франка. URL: <https://www.lnu.edu.ua/> (дата звернення: 13.04.2020).

113. Майковська В. І. Сутність категорії «якість» при реалізації товарної політики ВНЗ у процесі професійної підготовки майбутніх маркетологів. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. № 3 (47). С. 385–397.
114. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління. Вид. 2-ге, допов. і випр. Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. 254 с.
115. Мартякова О. В., Снігова С. М., Мудра О. В. Регулювання взаємодії ринків освітніх послуг та праці на основі механізму управління якістю. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 3. С. 154–168.
116. Мельникова О. В. Інновації у вищій освіті як чинник формування національної економіки знань: зб. наук. праць Харківського нац. пед. ун-ту ім. Г. Сковороди. Серія «Економіка». 2014. № 14. С. 16 – 27.
117. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти : Наказ Міністерства освіти і науки України від 01 червня 2017 р. № 600. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/rekomendatsii-1648.pdf> (дата звернення: 22.04.2020).
118. Мещанінов О. П. Методологія оцінювання якості університетської освіти // Проблеми якості освіти: теоретичні і практичні аспекти : матеріали методологічного семінару АПН України (м. Київ, 15 листопада 2006 р.). Київ : СПД Богданова А. М., 2007. С. 253–255.
119. Михальченко М. І., Скотна Н. В. Роль освіти в цивілізаційному вихованні молоді // Вища освіта України як фактор цивілізаційного визначення молоді. Київ : Педагогічна думка, 2010. С. 252–277.
120. Міжнародний рейтинг Webometrics. URL: <http://www.webometrics.info/en/Europe/Ukraine%20> (дата звернення: 22.04.2020).
121. Мінакова Т. П. Удосконалення сутності освітніх послуг а сучасному етапі економічного ринку. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 1. С. 123–126.

122. Момот Т. В., Бабаєв В. М., Стадник Г. В. Цифрова трансформація в сфері вищої освіти в умовах глобалізації // *Комунальне господарство міст: наук.-тех. збірник*. Харків, 2009. С. 2–9.
123. Мудра О. В. особливості взаємодії ринку освітніх послуг та ринку праці. *Економіка*. 2012. № 5 (119). С. 25–40.
124. Наукова та інноваційна діяльність України: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України. 2018. 214 с.
125. Наукова та інноваційна діяльність України: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2017. 211 с.
126. Національна доктрина розвитку освіти: Указ Президента України від 17 квітня 2002 р. № 347/2992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/347/2002#Text> (дата звернення: 15.04.2020)
127. Національні рахунки освіти в Україні у 2016 році: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2017. 184 с.
128. Нижник Н. Р., Машков О. А. Системний підхід в організації державного управління: навч. посібник. Київ : Вид-во УАДУ, 1998. 160 с.
129. Ніколаєвський В. М. Соціологічна освіта в Україні: критерії та освітні стратегії досягнення якості. URL: <http://www.sociology.kharkov.ua/index.php/ua/pro-nas/66-nauka/konferentsiji/kharkivski-sotsiologichni-chitannya/141-zbirka-naukovikh-prats-uchasnikiv-kharkivskikh-sotsiologichnikh-chitan-2001> (дата звернення: 21.01.2020).
130. Оболенська Т. Е. Еволюція концепції маркетингу та формування соціально-етичного маркетингу освіти. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. 2000. № 384. С. 167–172.
131. Огаренко В. М. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг : монографія. Київ : НАДУ, 2005. 326 с.
132. Одеський національний університет імені І. І. Мечникова. URL: <http://onu.edu.ua/uk/geninfo/official-documents> (дата звернення: 12.04.2020).

133. Окса М., Олексенко К. Вплив управління навчальним закладом на якість освіти. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія «Педагогіка»*. 2018. № 1 (20). С. 52–56.

134. Олексенко Р. І., Ситник О. М., Денисов І. Г. Імідж викладача як основа підвищення конкурентоспроможності ВНЗ: парадигма сучасного освітнього процесу. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2018. Вип. 72. С. 164–172.

135. Освіта в Україні. URL: <https://www.education.ua/ua/> (дата звернення: 12.04.2020).

136. Основні показники діяльності вищих навчальних закладів України на початок 2010/11 навчального року: статистичний бюлетень. Київ : Державний комітет статистики України, 2011. 227 с.

137. Основні показники діяльності вищих навчальних закладів України на початок 2016/17 навчального року: статистичний бюлетень. Київ : Державний комітет статистики України, 2017. 231 с.

138. Панченко В. А. Основні елементи системи економічної безпеки підприємства. *Ефективна економіка*. 2018. № 3. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?op=1&z=6513> (дата звернення: 21.12.2019).

139. Панченко В. А. Системи управління якістю освіти та кадрова безпека вищого навчального закладу. *Наукові записки. Серія «Педагогічні науки»*. 2020. Вип. 186. С. 44–49.

140. Парсяк К. Побудова системи управління якістю освітніх послуг у структурному підрозділі ВНЗ. *Вісник економічної науки України*. 2013. № 2. С. 124–127.

141. Перпері Л. М., Оборський Г. О., Палений Ю. Г., Голобородько Г. М. Аспекти формування критеріїв оцінки якості освітніх послуг. *Вісник НТУ «ХПІ»*. 2017. № 44 (1266). С. 162–166.

142. Пилипчук В., Данніков О. Маркетингове забезпечення якості освітніх послуг. *Маркетинг в Україні*. 2009. № 4. С. 22–28.

143. Позиція України в рейтингу країн світу за індексом глобальної конкурентоспроможності 2017–2018. URL: <http://edclub.com.ua/analitika/pozyciya-ukrayiny-v-reytingu-krayin-svitu-za-indeksom-globalnoyi-konkurentospromozhnosti-2> (дата звернення: 19.12.2019).

144. Попович Л. О. Загальні аспекти механізму фінансування вищих навчальних закладів. *Збірник наукових праць Університету Державної фіскальної служби України*. Ірпінь, 2017. № 1. С. 227–240.

145. Поступна О. В. Університетська освіта: навч. посібник і термінол. словник для студ. вищ. навч. закладів екон. спрямування. Харків : НУЦЗУ; Міська друкарня, 2011. 310 с.

146. Поташник М. М., Ямбург Е. А. и др. Управление качеством образования. Москва : Педагогическое о-во России, 2000. 448 с.

147. Похолков Ю. Обеспечение и оцінка качества высшего бразования. *Высшее образование России*. 2004. № 2. С. 12–27.

148. Про акредитацію закладів вищої освіти і спеціальностей у закладах вищої освіти та вищих професійних училищах : Постанова Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2001 р. № 978. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/978-2001-%D0%BF#Text> (дата звернення: 16.09.2019).

149. Про вищу освіту: Закон України від 1 липня 2014 р. № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> (дата звернення: 23.08.2018).

150. Про додаткові заходи щодо підвищення якості освіти в Україні: Указ Президента України від 20 березня 2008 р. № 244/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/244/2008#Text> (дата звернення: 06.03.2020).

151. Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2015 р. № 266. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 22.10.2019).

152. Про затвердження Порядку проведення державної атестації наукових установ: Постанова Кабінету Міністрів України від 19 липня 2017 р. № 540. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення: 21.05.2018).

153. Про затвердження Порядку проведення моніторингу якості освіти: Наказ МОН України від 6 січня 2020 р. № 54. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0154-20#Text> (дата звернення: 28.12.2019).

154. Про затвердження Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 р. № 373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення: 21.05.2018).

155. Про затвердження та введення в дію Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів вищої освіти: Наказ Міністерства освіти і науки України від 1 червня 2016 р. № 600. URL: https://osvita.ua/legislation/Vishya_osvita/51506/ (дата звернення: 21.05.2018).

156. Про інноваційну діяльність: Закон України від 26 грудня 2002 р. № 10-11. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 09.06.2019).

157. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року: Указ Президента України від 25 червня 2013 р. № 344/2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/344/2013#Text> (дата звернення: 22.10.2019).

158. Про освіту: Закон України від 5 вересня 2017 р. № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення: 23.08.2018).

159. Про прийняття національних нормативних документів, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами, скасування чинності національних нормативних документів : Наказ ДП «УкрНДіНЦПССтаЯ» від 26 грудня 2017 р. № 470. URL:

https://zakononline.com.ua/documents/show/57979___538912 (дата звернення: 01.08.2018).

160. Про стандартизацію: Закон України від 5 червня 2014 р. № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> (дата звернення: 01.08.2018).

161. Пшенична Л. Забезпечення якості вищої освіти в контексті імплементації Закону України «Про вищу освіту». *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2017. № 2 (6). С. 113–128.

162. Рахметулина Ж. Б. Механизмы снижения рисков в предпринимательской деятельности: монография. Шымкент : Южно-Казахстанский государственный университет им. М. Ауезова, 2011. 176 с.

163. Рейтинг вишів за показником «Середній бал ЗНО на контракт». URL: <http://osvita.ua/vnz/rating/vstup-osvita/69693/> (дата звернення: 12.04.2020).

164. Рейтинг університетів за показниками Scopus. URL: <http://osvita.ua/vnz/rating/60539/> (дата звернення: 12.04.2020).

165. Решетняк О. І., Заїка Ю. А. Економічний механізм формування освітніх кластерів в Україні: монографія. Харків : Вид-во НУА, 2018. 204 с.

166. Рогова Т. В. Проблема управління якістю освіти в науковій літературі та освітній практиці. *Педагогіка та психологія: зб. наук. праць*. Харків, 2015. Вип. 51. С. 211–218.

167. Романенко Ю. А. Якість освіти: суть поняття та оцінювання. Вісник НПУ ім. М. П. Драгоманова. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/17504/6/romanenko.pdf> (дата звернення: 24.11.2019).

168. Румянцев А. П., Коваленко Ю. О. Світовий ринок послуг: навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 456 с.

169. Садовин Н. С., Садовина Т. Н. Основы теории игр : учеб. пособие. Йошкар-Ола: Мар. гор. ун-т, 2011. 119 с.

170. Семенюк С. Б. Кон'юнктура ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.00.04. Львів, 2008. 20 с.

171. Сікорський П. Зовнішні чинники і їх вплив на якість вищої освіти в Україні. *Вища освіта в Україні*. 2016. № 4. С. 51–57.
172. Скопенко Н. С., Пьянкова О. В. Теоретико-методологічні засади ризик-менеджменту як інструмент управління господарським ризиком підприємства. *Економіка і організація управління*. 2014. № 1 (7)–(18). С. 238–245.
173. Скрипак Е. И. К вопросу о понятии «образовательная услуга»// Интеллектуальный и индустриальный потенциал регионов России: материалы Всероссийских научных чтений. Кемерово, 1999. С. 157–159.
174. Снігир Л. П. Економічна безпека установ вищої освіти в умовах глобалізації. *Збірник наукових праць Національного університету Державної податкової служби України*. Ірпінь, 2015. № 2. С. 245–257.
175. Снігир Л. П. Класифікація загроз економічній безпеці вищого навчального закладу. *Вісник Хмельницького університету*. 2015. № 5. Т. 1. С. 28–32.
176. Снігир Л. П. Фактори загроз економічній безпеці вищих навчальних закладів. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 9. С. 647–653.
177. Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. Київ : Ленвіт, 2006. 35 с. URL: https://osvita.kpi.ua/files/downloads/Standart_EPVO.pdf (дата звернення: 12.11.2019).
178. Станкевич І. В. Управління діяльністю освітньої організації на засадах багатовимірного оцінювання якості: автореферат дис. на здобуття наук. ступеня д-ра екон. наук: 08.00.04. Дніпро, 2018. 40 с.
179. Статистичний щорічник України за 2018 рік: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2019. 458 с.
180. Стучинська Н., Новікова І. Проектування сучасного освітнього середовища на засадах особистісно орієнтованого та компетентнісного підходів. *Наукові записки. Серія «Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти»*. 2016. Вип. 10 (2). С. 142–148.

181. Субетто А. Якість освіти: проблеми оцінки і моніторингу. *Освіта*. 2000. № 2. С. 62–66.
182. Терещенко О., Приймак С. Управління вартістю підприємства в системі контролінгу. *Ринок цінних паперів України*. 2007. № 1–2. С. 53–60.
183. Ткаченко Л. В. Маркетинг послуг: підручник. Київ: КНЕУ, 2003. 192 с.
184. Топ-200 Україна. URL: <https://osvita.ua/vnz/rating/60985/> (дата звернення: 12.04.2020).
185. Траченко Л. А. Система менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання освітніх послуг // Проблеми сучасного управління: економічні, екологічні, політико-правові, історичні, культурні, ментальні аспекти: збірник наукових праць за матеріалами X Всеукраїнської науково-практичної конференції до 25-річчя МАУП (м. Одеса, 26 листопада 2014 р.). Одеса, 2014. С. 19–27.
186. Филиппова И. В. Исследование научных взглядов на содержание качества образования и его роль в современных условиях. Системное управление: электронное научное периодическое издание. 2009. № 1 (4). URL: http://sisupr.mrsu.ru/wp-content/uploads/2015/02/14_Filipova.pdf (дата звернення: 22.06.2018).
187. Філіпчук Г. Знанняве суспільство: національний і глобальний контекст. *Лідер. Еліта. Суспільство*. 2018. № 1. С. 70–82.
188. Фомичев А. Н. Риск-менеджмент: учебник. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. 376 с.
189. Франчук В. І., Пригунов П. Я., Мельник С. І. Безпекова діяльність: системний підхід. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна*. 2017. Вип. 1. С. 154–163.
190. Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна. URL: <https://www.univer.kharkov.ua/ua/general/docs/vidpovid> (дата звернення: 12.04.2020).

191. Хворостяна Н. В., Велікжаніна М. В. Аналіз основних чинників, які забезпечують якість освіти. *Економіка і регіон*. 2012. № 3 (34). С. 25–29.
192. Хімичева Г. І., Віткін Л. М., Бобрусь О. В. Аналіз обґрунтування ризиків інноваційної діяльності ВНЗ. *Вісник НТУ «ХПІ»*. 2013. № 56 (1029). С. 76–83.
193. Хміль Ф. І. Основи менеджменту: підручник. 2-ге вид., випр. і допов. Київ : Академвидав, 2007. 576 с.
194. Царенко І. О. Зарубіжний досвід управління якістю надання освітніх послуг вищими навчальними закладами // Стратегія якості в промисловості та освіті: XI Міжнародна конференція (Варна, Болгарія, 1–5 червня 2015 р.). Варна, 2015. С. 289–297.
195. Цвігун І. А. Демографічна безпека України та напрями її регулювання : монографія. Кам'янець-Подільський: ПП Звойленко Д. Г., 2013. 400 с.
196. Цюк О. Забезпечення якості вищої освіти: освітні індикатори та міжнародні організації. *Порівняльно-педагогічні студії*. 2013. № 4 (18). С. 119–124.
197. Чекаловська Г. З. Бенчмаркінг як метод підвищення конкурентоспроможності закладів вищої освіти. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 35. С. 76–79.
198. Шишов С., Кальней В. Школа: моніторинг качества образования. Москва : Педагогическое общество России, 2000. 320 с.
199. Яблочников С. Л. Педагогічна кібернетика: системно-кібернетичний підхід до управління в освіті. Вінниця : Планер, 2010. 406 с.
200. Яблочников С. Л. Теоретичні аспекти безпеки системи освіти. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти: зб. наук. праць Укр. інж.-пед. акад.* Харків, 2012. Вип. 37. С. 13–17.
201. Яровенко Т. С. Види інновацій в освіті та їх класифікація. URL: <http://www.vestnikdnu.com.ua/archive/201264/yarovenko.html> (дата звернення: 09.06.2019).

202. Academic ranking of world universities, ARWU. Retrieved from : <http://www.shanghairanking.com/> (Accessed: 22.10.2019).
203. Barnet R. Improving higher education: total quality care. Buckingham: Society for Research in Higher Education and Open University press, 1992. 18 p.
204. John R. Drew. Quality centered strategic planning. New York: Quality Resources Press, 1997.
205. Kucharska L. Zhyvko Z., Ruda O. Information security and economic crime: problems and solutions // Security management of the XXI century: national and geopolitical aspects. Issue 2: collective monograph/ in edition I. Markina. Prague. Nemoros s.r.o. Czech Republic. 2020. P. 362–368.
206. Kukharska L., Zhyvko Z., Podra O. Methodological aspects of economic security management of the enterprise // Security of the XXI Century: Globalization Challenges: monographi / in edition I. Markina. Nemoros s.r.o. Prague Czech Republic, 2019. P. 248–255.
207. Liliia Kucharska, Zinaida Zhyvko, Taras Rudui, Volodymyr Senyk. Legal basis of ensuring cyber security of Ukraine: problems and ways of eliminating. *Economics, Finance and Management Review*. Issue 2. Tallinn, Estonia, 2020. P. 82–91. URL: <https://library.krok.edu.ua/media/library/category/zhurnali/economics-finance-and-management-review-2.pdf>
208. Liliia Kukharska, Olha Podra, Nataliia Litvin, Zinaida Zhyvko, Marta Kopytko. Innovative development and human Capital as determinants of knowledge Economy. *Business: Theory and Practice*. (Scopus). 2020. № 21 (1). P. 252–260.
209. Liliia Kukharska. Management of higher education institutions from the standpoint of economic security // International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF), which will be help on-line (Prague, Czech Republic, on July 2–4, 2020). Prague, Czech Republic, 2020. P. 74.
210. Model criteria. EFQM. Retrieved from: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/> (Accessed: 22.10.2019).

211. Momot T. V., Babaev V. M., Stadnyk G. V. Business and Economics Education in Ukraine: Key Problems & Strategic Perspectives (on the example of O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv) // *Комунальне господарство міст : наук.-тех. збірник*. Харків, 2017. С. 2–5.

212. QS world university ranking. Retrieved from: <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2018> (Accessed: 22.10.2019).

213. Supporting growth and jobs an agenda for the modernisation of Europe's higher education systems. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Brussels, 20.09.2011. Retrieved from: https://ec.europa.eu/assets/eac/education/library/policy/modernisation_en.pdf (Accessed: 02.02.2020).

214. The European Higher Education Area. Join Declaration of the Ministers of Education. Bologna. 1999. 19 June. P. 2.

215. Times higher education world reputation. Retrieved from: <https://gtmarket.ru/ratings/the-world-university-rankings> (Accessed: 22.10.2019).

216. Tsvetana Aleksandrova Stoyanova, Stoyan Radev Koev, Phili Petrov Stoyanov, Zinaida Zhyvko, Viacheslav Laptiev. Strategic Management of the personnel Development of industry Companies. *Academy of Strategic Management Journal*. 18 (3). Retrieved from: <https://www.abacademies.org/articles/strategic-management-of-the-personnel-development-of-industry-companies-8241.html> (Accessed: 16.08.2019).

217. Value-added Assessment: accountability's New Frontier. *Perspectives. American Association of State Colleges and Universities*. 2006. Spring. Retrieved from: https://www.aascu.org/uploadedFiles/AASCU/Content/Root/PolicyAndAdvocacy/PolicyPublications/06_perspectives%281%29.pdf (Accessed: 12.04.2020).

218. Zhydok V. V., Pshenychna T. M. Formation of quality management system of higher education institution in a competitive conditions at educational market in Ukraine. *Науковий вісник Полісся*. 2016. Ч. 1. № 4 (8). С. 124–131.

ДОДАТКИ

Акти впровадження

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
Харківського національного
університету міського господарства
імені О.М. Бекетова

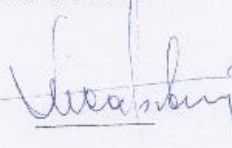
35-02/311
«14» лютого 2020р.

Довідка
про впровадження у навчальний процес
результатів дисертаційної роботи за темою
«Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів
вищої освіти України»
аспірантки кафедри «Менеджменту»
Кухарської Лілії Василівни

Ректорат Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова підтверджує впровадження у навчальний процес результатів дисертаційної роботи на здобуття наукового ступеня доктора філософії Кухарської Лілії Василівни за темою «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України» зі спеціальності 073 – Менеджмент галузі знань 07 Управління та адміністрування.

Розробки та рекомендації запропоновані автором впроваджено в навчальний процес при викладанні таких дисциплін як «Комплексне забезпечення фінансово-економічної безпеки», «Обліково-аналітичне забезпечення економічної безпеки підприємства», «Стратегічний та інноваційний менеджмент у сфері фінансово-економічної безпеки» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» освітньої програми «Управління фінансово-економічною безпекою»; у курсовому та дипломному проектуванні студентів спеціальності 073 «Менеджмент» освітньої програми «Управління фінансово-економічною безпекою».

Директор
навчально-наукового інституту
економіки і менеджменту,
д.е.н., професор

 І.М. Писаревський



ДОНБАСЬКИЙ ІНСТИТУТ ТЕХНІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
«МІЖНАРОДНИЙ НАУКОВО - ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ АКАДЕМІКА ЮРІЯ БУГАЯ»

DONBASS INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND MANAGEMENT HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION
"ACADEMICIAN YURIY BUGAY INTERNATIONAL SCIENTIFIC AND TECHNICAL UNIVERSITY"

84313, Україна, Донецька обл., м. Краматорськ, б-р Машинобудівників, 32
тел (0626) 41-47-30, 41-70-72, факс (0626) 41-63-13, www.ditm.com.ua, e-mail: ditm@i.ua

03.03.2020 № 23 - 4/40

на № _____ від _____

Спеціалізована вчена рада Д35.725.04

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
за темою «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої
освіти України»
аспірантки кафедри «Менеджменту»
Кухарської Лілії Василівни

у навчально-виховний процес у Донбаському інституті техніки та менеджменту
міжнародного науково-технічного університету ім. ак. Юрія Бугая (ДІТМ «МНТУ ім.
ак. Юрія Бугая»)

Видана Кухарській Л.В. в тому, що результати її дисертаційного дослідження «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України» впроваджено викладачами кафедри комп'ютерних наук та інженерії програмного забезпечення Донбаського інституту техніки та менеджменту міжнародного науково-технічного університету ім. ак. Юрія Бугая (ДІТМ «МНТУ ім. ак. Юрія Бугая»). Викладачі кафедри використовували науково-методичні матеріали з формування самоосвітньої компетентності майбутніх фахівців з економічної безпеки у освітньому процесі студентів суміжних спеціальностей (122 «Комп'ютерні науки»).

Використання методики формування у майбутніх фахівців з комп'ютерних наук самоосвітньої компетентності у практиці занять сприяло підвищенню рівня мотивації до самоосвітньої діяльності, навичок самоорганізації під час виконання самоосвітніх дій, розвитку ціннісного відношення до самоосвіти як засобу майбутнього професійного та особистісного саморозвитку, вплине на якість освіти.

Для управління якістю освіти використано Emis graduate tracer studies та запропонований механізм управління якістю освіти: визначення якості освіти, моніторинг якості (з використанням Emis GTS), удосконалення механізму якості освітніх послуг, покращення якості освіти.

Позитивний вплив впровадження результатів дисертаційного дослідження обговорено на засіданні кафедри комп'ютерних наук та інженерії програмного забезпечення (протокол № 14 від 05.03.2020).

Довідка видана для пред'явлення у спеціалізовану вчену раду Д35.725.04 у Львівському державному університеті внутрішніх справ.

Проректор
з науково-педагогічної роботи



О.М. Рудаков

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор
Вищого навчального закладу
«Приватне акціонерне товариство
«Львівський інститут менеджменту»



д.е.н., професор
Янін Микола Дмитрович

26 березня 2020 р.

№ 21/с-01

Довідка

**про впровадження у навчальний процес
результатів дисертаційної роботи за темою
«Управління якістю послуг в системі економічної безпеки
закладів вищої освіти України»
аспірантки кафедри менеджменту
Львівського державного університету внутрішніх справ
Кухарської Лілії Василівни**

Ректорат Вищого навчального закладу «Приватне акціонерне товариство «Львівський інститут менеджменту» підтверджує впровадження у навчальний процес результатів дисертаційної роботи на здобуття ступеня доктора філософії Кухарської Лілії Василівни за темою «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України» зі спеціальності 073 «Менеджмент» (наукова спеціальність 21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності (економічні науки).

Розробки та рекомендації запропоновані автором впроваджено в навчальний процес при викладанні таких дисциплін як «Менеджмент», «Маркетинг», «Маркетинговий менеджмент», «Управління якістю», «Стандартизація та сертифікація», «Системи управлінських рішень», «Адміністративний менеджмент», «Менеджмент організації», у курсовому та дипломному проектуванні студентів спеціальності 073 «Менеджмент».

Ректор Вищого навчального закладу
«Приватне акціонерне товариство
«Львівський інститут менеджменту»,
д.е.н., професор

М.Д. Янків



**ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ВИННИЧЕНКА**

МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

вул. Шевченка, 1, м. Кропивницький, 25006, тел. (0522) 32-08-89, факс (0522) 32-08-89
E-mail: mails@kspu.kg.ua, код ЄДРПОУ 02125415

26 серпня 2020 № 284-Н
На № _____ від _____

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
за темою «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти»
аспірантки кафедри «Менеджменту»
Кухарської Лілії Василівни

у навчально-виховний процес Центральноукраїнського державного педагогічного
університету імені Володимира Винниченка (ЦДПУ ім. В.Винниченка)

Видана Кухарській Л.В. в тому, що результати її дисертаційного дослідження «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти» впроваджено викладачами кафедри педагогіки та менеджменту освіти Центральноукраїнському державному педагогічному університеті імені Володимира Винниченка (ЦДПУ ім. В.Винниченка) впродовж 2018/2019 навчального року. Викладачі кафедри менеджменту освіти використовували науково-методичні матеріали з формування самоосвітньої компетентності майбутніх фахівців з економічної безпеки у освітньому процесі студентів суміжних спеціальностей (073 «Менеджмент»).

Використання авторської методики, розробленою Л.В. Кухарською, щодо формування у майбутніх фахівців з менеджменту самоосвітньої компетентності у практиці занять сприяло підвищенню рівня мотивації до навчання, самоосвітньої діяльності, навичок самоорганізації під час виконання самоосвітніх дій, розвитку ціннісного відношення до самоосвіти як засобу майбутнього професійного та особистісного саморозвитку.

Пропозиції надані Л.В. Кухарською позитивно вплинули на якість дистанційної освіти. Упроваджено в діяльність ЦДПУ ім. В. Винниченка концепцію управління якістю освіти, що дозволило забезпечити інтегрований вплив на освітні процеси, наукову діяльність і умови навчання, у результаті чого забезпечено досягнення позитивних змін у результатах якості здобутих знань, умінь, навичок студентів.

Для управління системою якості освіти було успішно використано Emis graduate tracer studies та механізм управління якістю освіти: оцінка якості освіти, контроль якості (з використанням Emis GTS), удосконалення механізму якості надання освітніх послуг (із використанням інформаційного програмного забезпечення), покращення якості освіти.

Довідка видана для пред'явлення у спеціалізовану вчену раду ДЗ5.725.04 у Львівському державному університеті внутрішніх справ.

Проректор з наукової роботи



Сергій МИХИДА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор
Львівського державного
університету внутрішніх справ
кандидат юридичних наук, доцент
Волковник Політій



Гирас СОЗАНСЬКИЙ

2020

АКТ27.08 2020

Львів

№ 34

Про впровадження результатів дисертації
Кухарської Лілії Василівни на тему
«Управління якістю послуг в системі
економічної безпеки закладів вищої освіти»
в освітній процес ЛьвДУВС

Уклала експертна комісія з виявлення, узагальнення та впровадження позитивного досвіду роботи у складі:

- заступника начальника відділу організації наукової роботи кандидата юридичних наук Галини САВЧИН;
- начальника навчально-методичного відділу кандидата юридичних наук, доцента полковника поліції Руслана СТРОЦЬКОГО;
- декана факультету управління та економічної безпеки доктора економічних наук, професора Ірини РЕВАК;
- завідувача кафедри менеджменту факультету управління та економічної безпеки кандидата технічних наук, доцента Галини ЛЕСЬКІВ.

Комісія відповідно до наказу по університету від 24 вересня 2012 року № 431 розглянула й узагальнила матеріали дисертації, поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 073 – «Менеджмент» (наукова спеціальність – 21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності), та наукові праці аспірантки кафедри менеджменту факультету управління та економічної безпеки Львівського державного університету внутрішніх справ Кухарської Лілії Василівни за темою «Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти».

Проаналізовано основні результати дослідження Кухарської Л.В., зокрема наукові праці, в яких опубліковані теоретичні положення дисертації:

Живко З.Б., Кухарська Л.В., Зінчук Ю.Я. Стратегія формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу підприємства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна / головний редактор Р.І. Благута*. Львів: ЛьвДУВС, 2018. Вип. 2. С. 145-155.

Живко З., Кухарська Л. (2019). Освіта в системі національної безпеки країни. *Вчені записки Університету «КРОК»*, № 2 (54), 2019. 205-211. Retrieved із <http://snku.krok.edu.ua/index.php/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/view/195>.

Кухарська Л.В. Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти». *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво* 2020 р., № 3 (114) частина 1 С.46-54. DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9>

Живко М.О., Кухарська Л.В., Живко З.Б., Стадник М.Є. Узагальнення класифікацій та аналіз освітніх інновацій. *Актуальні проблеми економіки*. № 9 (219), 2019. С. 24-30.

Кухарська Л.В. Вплив європейської політики сусідства на діяльність закладів вищої освіти. *Актуальні проблеми економіки*. №4(214), 2019. С. 82-93.

Olha Podra, Nataliia Litvin, Zinaida Zhyvko, Marta Kopytko, Lillia Kukharska Innovative development and human Capital as determinants of knowledge Economy. *Business: Theory and Practice*. 21(1), 2020, pp. 252–260 (Scopus).

Zhyvko Z., Podra O., Kukharska L. Methodological aspects of economic security management of the enterprise // *Security of the XXI Century: Globalization Challenges. Monograph*. In edition Doctor of Sciences (Economics), Professor I. Markina. Nemoros s.r.o. Prague Czech Republic, 2019. С.248-255.

Zhyvko Z., Ruda O., Kucharska L. Information security and economic crime: problems and solutions. *Security management of the XXI century: national and geopolitical aspects. Issue 2: [collective monograph] ; [Markina I., Aranchiy V., Safonov Y., Zhylynska O. and other.] in edition I. Markina. Prague. Nemoros s.r.o., 2020. Czech.*

Живко З.Б., Кухарська Л.В., Баран Н.В., Вольних А.І. Компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладі вищої освіти. *"Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society"* [Thesis of the 7th International Scientific Seminar] ; by I.Y.Shtuler, D.V. Solokha, A.A. Oleshko, Z.B.Zhyvko etc. Kyiv-Venice-Verona: IAIS-NAM, 2018. P. 55-58.

Живко З.Б., Стадник М.Є., Кухарська Л.В. Інформаційна безпека як засіб формування психологічного здоров'я суспільства. *"Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society"* [Thesis of the 5th International Scientific Seminar] ; by M.M. Iermoshenko, I.Y.Shtuler, Z.B.Zhyvko. Kyiv-Vienna: International Academy of Information Science, 2018. P. 43-47.

Мартин О. М., Левків Г. Я., Кухарська Л.В., Шегинський І. І. Особливості структури мотивації праці в діяльності фірми. *"Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society"* [Thesis of the 6th International Scientific Seminar] / by M.M. Iermoshenko, A.Y.Kucheroва, I.Y.Shtuler, D.V.Solokha, Z.B.Zhyvko. Kyiv-Amsterdam-Paris: International Academy of Information Science, 2018. P. 62-65.

Кухарська Л.В. Інформація в управлінському процесі закладу вищої освіти. *Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи//матеріали міжвузівської науково-практичної конференції*

здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 4 квітня 2019 р.); за заг. ред. Я.Я. Пушака. Львів: ЛІГА-Прес, 2019. С. 82-84.

Живко З.Б., Кухарська Л.В., Мартин О.М. Надання освітніх послуг закладами вищої освіти в умовах глобалізаційних викликів. *Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці*: матеріали III-ї Міжнародної наукової Інтернет-конференції (Київ – Баку, 15-17 лютого 2019 року) / ВІЗ «Національна академія управління». – Київ: НАУ. 2019. С. 58-60.

Кухарська Л.В. Інформація в управлінському процесі закладу вищої освіти. *Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи*. Матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 4 квітня 2019 р.); за заг.ред. Я.Я. Пушака. Львів: Ліга-Прес, 2019. С. 82-84.

Живко З.Б., Живко М.О., Кухарська Л.В. Міграція в Україні крізь призму міжнародної та національної безпеки. *Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти*; матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2019 р.). Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2019. С. 156-157.

Живко З.Б., Кухарська Л.В., Мартин О.М. Освітні процеси в Україні і демографічна безпека. *Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки*. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. (Львів, 15-16 травня 2019 р.). Упорядники: Мальський М.З., Лещенко Л.В., Кучик О.С., Вовк Р.В. Львів: Факультет міжнародних відносин ЛНУ ім. І.Франка, 2019. 176 с.

Живко З.Б., Мартин О.М., Кухарська Л.В. Процес управління якістю освіти в Україні: проблеми та шляхи вирішення. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів*: збірник тез та доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 18-19 квітня 2019 р.) Мукачево: МДУ, 2019. С. 316-320.

Стадник М.Є., Баворовська О.Б., Кухарська Л.В. Освітні інновації: поняття та класифікація. *Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи*: матеріали XVIII міжнародного наукового семінару; за наук. ред. М.М. Єрмошенка. К.: Національна академія управління, 2019. С. 28-31.

Живко З.Б., Кухарська Л.В. Класифікаційні ознаки «освітніх інновацій». *Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ*: збірник тез міжнародної науково-практичної конференції «Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ» (16–17 листопада 2019 р.). К.: Педагогічна думка, 2019. С. 330-333.

Кухарська Л.В., Михайлів М.М. Особливості інвестицій в знання і охорону здоров'я. *Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи*: матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 19 березня 2020 р.); за заг. ред. Я.Я. Пушака. Львів: Ліга-Прес, 2020. С. 32-34.

Кухарська Л.В. Інноваційний розвиток освітньої сфери. *Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка – 2020»*: XXII Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2020. С.145-146.

Кухарська Л.В. Толерантність в закладах вищої освіти. *Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., присвяченої 100-річчю Полтавської державної аграрної академії* (м. Полтава, 23 квітня 2020 р.); за ред. Плаксієнка В. Я., Пилипенко К. А. Полтава : Видавництво ПП «Астроя», 2020. С. 671-674.

Liliia Kukharska. Management of higher education institutions from the standpoint of economic security. *International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF)*, which will be held on-line on July 2-4, 2020 in Prague, Czech Republic. Book of abstracts © 2020, ICEAF. P. 74.

На основі проведеного аналізу комісія зробила висновок, що праці Кухарської Л.В. містять науково обґрунтовані теоретичні положення і практичні рекомендації, що дає підстави запровадити їх для використання в освітньому процесі Львівського державного університету внутрішніх справ, зокрема при викладанні навчальних дисциплін «Управління персоналом», «Сучасні методи надійності персоналом», «Управління змінами в системі економічної безпеки» та «Технології управління економічною безпекою підприємств», під час підготовки навчально-методичних і дидактичних матеріалів, а також рекомендувати їх до вивчення під час самостійної роботи здобувачів ступенів вищої освіти «бакалавр» та «магістр».

Члени комісії:

Галина САВЧИН

Руслан СТРОЦЬКИЙ

Ірина РЕВАК

Галина ЛЕСЬКІВ

Список публікацій здобувача

Монографії

1. Kukharska L., Zhyvko Z., Podra O. Methodological aspects of economic security management of the enterprise. *Security of the XXI Century: Globalization Challenges: Monograph*. In edition Doctor of Sciences (Economics), Professor I. Markina. Nemoros s.r.o. Prague Czech Republic, 2019. С. 248–255 (0,47 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *сформовано концептуальні основи управління потенціалом розвитку держави, які є основою для установ та організацій* (0,16 др. арк.)).

2. Kucharska L., Zhyvko Z., Ruda O. Information security and economic crime: problems and solutions. *Security management of the XXI century: national and geopolitical aspects. Issue 2: collective monograph / in edition I. Markina*. Prague. Nemoros s.r.o. Czech Republic. 2020. Р. 362–368 (0,41 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розкрито механізм взаємозв'язку національної безпеки та рівня розвитку освітньої сфери, виділено функціональні складові економічної безпеки закладів вищої освіти, акцентуючи особливу увагу на інформаційній складовій* (0,14 др. арк.)).

Праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

3. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Зінчук Ю. Я. Стратегія формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу підприємства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна* / головний редактор Р. І. Благута. Львів : ЛьвДУВС, 2018. Вип. 2. С. 145–155 (0,65 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розроблено стратегію формування організаційно-економічного механізму управління розвитком персоналу* (0,36 др. арк.)).

4. Кухарська Л. В. Вплив європейської політики сусідства на діяльність закладів вищої освіти. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 4 (214). С. 82–93. (0,71 др. арк.).

5. Кухарська Л., Живко З. Освіта в системі національної безпеки країни. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2019. № 2 (54). С. 205–211. URL : <http://snku.krok.edu.ua/index.php/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/view/195> (0,42 др. арк.) (особистий внесок здобувача: вивчено місце освітньої безпеки в системі національної безпеки України (0,35 др. арк.)).

6. Кухарська Л. В., Живко М. О., Живко З. Б., Стадник М. Є. Узагальнення класифікацій та аналіз освітніх інновацій. *Актуальні Проблеми Економіки*. 2019. № 9 (219). С. 24–30 (0,41 др. арк.) (особистий внесок здобувача: проведено аналіз освітніх інновацій та доповнено існуючі класифікації (0,21 др. арк.)).

7. Кухарська Л. В. Парадигма поняття «якість послуг закладів вищої освіти». *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2020. № 3 (114). Ч. 1. С. 46–54. URL : <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2020-3-9> (0,53 др. арк.).

Статті в іноземних виданнях,

які входять до міжнародних наукометричних баз

8. Liliia Kukharska, Olha Podra, Nataliia Litvin, Zinaida Zhyvko, Marta Korytko. Innovative development and human Capital as determinants of knowledge Economy. *Business: Theory and Practice*. 2020. № 21(1). Pp. 252–260. Scopus (0,53 др. арк.) (особистий внесок здобувача: проаналізовано вплив відтоку студентів на економіку України, в т.ч. в організації (0,23 др. арк.)).

9. Liliia Kucharska, Zinaida Zhyvko, Taras Rudyi, Volodymyr Senyk. Legal basis of ensuring cyber security of Ukraine : problems and ways of eliminating. *Economics, Finance and Management Review*. Issue 2. Tallinn, Estionia, 2020. Pp. 82–91. URL : [10.36690/2674-5208-2020-2](https://doi.org/10.36690/2674-5208-2020-2) (0,59 др. арк.) (особистий внесок здобувача: визначено основні шляхи захисту інформації

та особливості інформаційно-аналітичного забезпечення процесу управління (0,29 др. арк.)).

10. Кухарська Л. В. Оцінка впливу якості освітніх послуг на економічну та національну безпеку країни. *Modern Science – Moderní věda. Praha : Česká Republika. Nemoros. 2020. № 4. Р. 10–16* (0,40 др. арк.).

Праці, які засвідчують апробацію матеріалів дослідження

11. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Стадник М. Є. Інформаційна безпека як засіб формування психологічного здоров'я суспільства. *«Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» : Thesis of the 5th International Scientific Seminar ; by M. M. Iermoshenko, I. Y. Shtuler, Z. B. Zhyvko (Kyiv–Vienna, December, 16–19, 2017). Kyiv–Vienna: International Academy of Information Science, 2018. Р. 43–47* (0,29 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *обґрунтовано вплив інформації на потреби суспільства в освітній сфері та виокремлено типові завдання, які вирішуються за допомогою інформаційної зброї* (0,12 др. арк.)).

12. Кухарська Л. В., Сліпа О. З., Блага Н. В. Особливості формування кадрової безпеки підприємства. *Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком* : матеріали I Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції присвяченої 95-річчю Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова (м. Харків, 5 березня 2018 р.). Харків, 2018. С. 126–129. (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *згруповано класифікацію загроз організації* (0,12 др. арк.)).

13. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Забезпечення основних аспектів безпеки праці персоналу. *Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 30 березня 2018 р.). Львів : ТЗОВ «Ліга-Прес», 2018. С. 43–45 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *зроблено акцент на лояльності персоналу і потребі приділяти особливу увагу профілактиці правопорушень з боку персоналу* (0,06 др. арк.)).

14. Кухарська Л. В., Мартин О. М., Левків Г. Я., Шегинський І. І. Особливості структури мотивації праці в діяльності фірми. «*Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society*» : Thesis of the 6th International Scientific Seminar / by M. M. Iermoshenko, A.Y. Kucherova, I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, Z. B. Zhyvko. (Kyiv–Amsterdam–Paris, April 29 – May 8, 2018). Kyiv–Amsterdam–Paris: International Academy of Information Science, 2018. Р. 62–65 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *удосконалено схему мотивування через потреби* (0,10 др. арк.)).

15. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мігус І. П., Мартин О. М. Інформаційне забезпечення діяльності підприємства. II *International Scientific Symposium «Modeling perspective of socio-economic and cultural-humanitarian systems in terms of transformation the information society»* [Collected Works] ; by M. M. Yermoshenko, I.Y.Shtuler, Z.B.Zhyvko etc. (Athens–Kyiv, August 10–21, 2018). Athens–Kyiv: International Academy of Information Science, 2018. Р. 24–27. (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розроблено схему інформаційного забезпечення системи економічної безпеки організації* (0,11 др. арк.)).

16. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Баран Н. В., Вольних А. І. Компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладі вищої освіти. «*Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society*» : Thesis of the 7th International Scientific Seminar / by I. Y. Shtuler, D. V. Solokha, A. A. Oleshko, Z. B. Zhyvko etc. (Kyiv–Venice–Verona, December 15–18, 2018). Kyiv–Venice–Verona : IAIS-NAM, 2018. Р. 55–58 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *сформовано основні компоненти для розроблення комплексної системи мотивації у закладах вищої освіти* (0,12 др. арк.)).

17. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Надання освітніх послуг закладами вищої освіти в умовах глобалізаційних викликів. *Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці* : матеріали III Міжнародної наукової Інтернет-конференції (Київ–Баку, 15–17 лютого 2019 року). Київ : НАУ, 2019. С. 58–60 (0,18 др. арк.) (особистий внесок

здобувача: згруповано основні завдання, що ставляться перед закладами вищої освіти (0,09 др. арк.)).

18. Кухарська Л. В., Лабарткава В. В., Онисько Ю. Р. Визначення сутності безпеки підприємницької діяльності. *Сучасний менеджмент : витоки, реалії та перспективи розвитку* : тези доп. V Всеукр. студ. наук.-практ. конф., присвяченої 68-й річниці від дня народження д.е.н., проф. П. С. Березівського. (м. Львів, 5 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. С. 38–40 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: сформовано визначення поняття економічна безпека підприємства, вказано як формувати систему економічної безпеки у підприємницькій структурі і як вона повинна діяти (0,11 др. арк.)).

19. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Живко М. О. Міграція в Україні крізь призму міжнародної та національної безпеки. *Міжнародна та національна безпека : теоретичні і прикладні аспекти* : матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 бер. 2019 р.). Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2019. С. 156–157 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: визначено шляхи усунення загрози відтоку інтелектуального потенціалу за кордон (0,08 др. арк.)).

20. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Соціально-економічна безпека держави, підприємства, особи. *Актуальні проблеми сучасного бізнесу: обліково-фінансовий та управлінський аспекти* : матеріали I Міжнародної науково-практичної інтернет конференції (м. Львів, 19–21 березня 2019 р.). Львів : ЛНАУ, 2019. Ч. 1. С. 63–65 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: намічено шляхи вдосконалення системи управління якістю організації (0,09 др. арк.)).

21. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Руда О. І. Напрямки покращення управління персоналом приватного підприємства. *Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору* : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Полтава, 27 березня 2019 р.). Полтава, 2019. С. 175–177. (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: сформовано основні напрямки підвищення кваліфікації та навчання персоналу (0,10 др. арк.)).

22. Кухарська Л. В. Інформація в управлінському процесі закладу вищої освіти. *Соціально-економічний розвиток і безпека України : стан та перспективи* : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених / за заг. ред. Я. Я. Пушака (м. Львів, 4 квітня 2019 р.). ЛьвДУВС : Ліга-Прес, 2019. С. 82–84 (0,18 др. арк.)

23. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Процес управління якістю освіти в Україні : проблеми та шляхи вирішення. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів* : збірник тез та доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 18–19 квітня 2019 р.) Мукачево: МДУ, 2019. С. 316–320 (0,29 др. арк.) (особистий внесок здобувача: згруповано підходи до визначення поняття «якість освіти» та «загрози» безпеці діяльності закладів вищої освіти (0,15 др.арк.)).

24. Кухарська Л. В., Пантелеєв М. М., Ничик Я. І., Рудий Т. В., Живко З. Б. Стандарти формування систем менеджменту інформаційної безпеки. *Управлінські, правові та економічні аспекти забезпечення безпеки життєдіяльності населення і територій* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених, курсантів та студентів (м. Львів, 23 квітня 2019 р.). Львів : ЛДУ БЖД, 2019. С. 211–213 (0,18 др.арк.) (особистий внесок здобувача: запропоновано оцінювання та управління ризиками проводити на основі класичної моделі CIA (конфіденційності – confidentiality, цілісності – integrity, доступності – availability) (0,08 др.арк.)).

25. Кухарська Л. В., Блага Н. В., Живко О. В. Алгоритм оцінювання ефективності мотиваційного механізму. *Менеджмент XXI століття: глобалізаційні виклики* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / за ред. І. А. Маркіної (м. Полтава, 23–24 квітня 2019 р.). Полтава : ТОВ «Сімон», 2019. С. 162–164 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: намічено шляхи підвищення рівня ефективності мотиваційного механізму персоналу та підвищення рівня освіченості працівників безпосередньо на виробництві (0,11 др. арк.)).

26. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Мартин О. М. Освітні процеси в Україні і демографічна безпека. *Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки* : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 15–16 травня 2019 р.) / упорядники : Мальський М. З., Лещенко Л. В., Кучик О. С., Вовк Р. В. Львів : Факультет міжнародних відносин ЛНУ ім. І. Франка, 2019. С. 30–33 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *визначено фактори впливу демографічних процесів на безпеку закладів вищої освіти* (0,12 др. арк.)).

27. Кухарська Л. В., Стадник М. Є., Баворовська О. Б. Освітні інновації : поняття та класифікація. *Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи* : матеріали XVIII Міжнародного наукового семінару / за наук. ред. д.е.н., проф. М. М. Єрмошенка (м. Київ, 1–5 липня 2019 р.). Київ : Національна академія управління, 2019. С. 28–31 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *розроблено етапи здійснення процесу розробки та впровадження освітніх інновацій* (0,12 др. арк.)).

28. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Подра О. П. Роль людського капіталу в системі інформаційної безпеки. *Інформаційні технології, економіка та право: стан і перспективи розвитку. (ІТЕП-2019)*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Чернівці, 10–11 жовтня 2019 р.). Чернівці : Книги XXI, 2019. С. 119–121 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *проведено аналіз індексу людського розвитку (ІЛР) та встановленого впливу на суспільні процеси, зокрема освітні* (0,06 др. арк.)).

29. Кухарська Л. В., Живко З. Б. Класифікаційні ознаки «освітніх інновацій». *Передові освітні практики : Україна, Європа, Світ* : збірник тез міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 16–17 листопада 2019 р.). Київ : Педагогічна думка, 2019. С. 330–333 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *згруповано класифікаційні види освітніх інновацій* (0,15 др. арк.)).

30. Кухарська Л. В., Воронка О. З., Вольних А. І. Кадровий потенціал підприємства : вплив інвестицій і безпека. *Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави* : тези доп. VIII Міжнар. наук.-

практ. конф. (м. Харків, 6 груд. 2019 р.). Харків : ХНУВС, 2019. С. 157–160 (0,24 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *запропоновано запровадити соціальні пакети, які повинні призначатися перш за все для працівників, які в найбільшій мірі сприяють створенню високотехнологічної продукції, стимулювати їх навчання* (0,08 др. арк.)).

31. Кухарська Л. В., Живко З. Б., Воронка О. З. Взаємозв'язок категорій «небезпека», «ризик», «загроза» стосовно соціально-економічної системи. *Формування ефективних механізмів управління в умовах трансформації соціально-економічних систем* : матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Харків, 12 березня 2020 р.). Харків : Зарківський національний університет ім. О. М. Бекетова, 2020. С. 24–26 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *визначено взаємозв'язок понять «небезпека», «ризик», «загроза»* (0,09 д.а.)).

32. Кухарська Л. В., Михайлів М. М. Особливості інвестицій в знання і охорону здоров'я. *Соціально-економічний розвиток і безпека України : стан та перспективи* : матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 19 березня 2020 р.). Львів : Ліга-Прес, 2020. С. 32–34 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *визначено роль інвестицій в людину в частині інвестування в знання та охорону здоров'я* (0,12 др. арк.)).

33. Кухарська Л. В. Толерантність в закладах вищої освіти. *Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., присвяченої 100-річчю Полтавської державної аграрної академії (м. Полтава, 23 квітня 2020 р.). Полтава : Видавництво ПП «Астроя», 2020. С. 671–674 (0,24 др. арк.).

34. Кухарська Л. В. Інноваційний розвиток освітньої сфери. *Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2020»* : XXII Всеукраїнська наукова конференція молодих учених (м. Черкаси, 23–24 квітня 2020 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2020. С. 145–146 (0,12 др. арк.).

35. Кухарська Л. В., Вольних А. І. Мотивація у вивченні іноземної мови. *Менеджмент і безпека : теоретичні та прикладні аспекти* : матеріали науково-практичної Інтернет-конференції (м. Львів, 12 травня 2020 р.). Львів : ЛьвДУВС, 2020. С. 186–188 (0,18 др. арк.) (особистий внесок здобувача: *згруповані мотиви навчання здобувачів вищої освіти* (0,09 др. арк.)).

36. Liliia Kukharska. Management of higher education institutions from the standpoint of economic security. *International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF)*, which will be held on-line (Prague, Czech Republic, on July 2–4, 2020). Prague, Czech Republic, 2020. P. 74 (0,06 др. арк.).

ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ

Основні результати дослідження доповідалися та обговорювалися на 26 всеукраїнських і міжнародних науково-практичних конференціях:

1. «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи» (м. Львів, 4 квітня 2019 р., очна форма участі);
2. Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2020» (м. Черкаси, 2020, заочна форма участі);
3. Проблеми обліково-аналітичного забезпечення управління підприємницькою діяльністю (м. Полтава, 23 квітня 2020 р., заочна форма участі);
4. International conference on Economics, Accounting and Finance. (ICEAF) (July 2–4, 2020 in Prague, заочна форма участі);
5. Національна безпека у фокусі викликів глобалізаційних процесів в економіці (Київ – Баку, 15–17 лютого 2019 року, заочна форма участі);
6. Міжнародна та національна безпека: теоретичні і прикладні аспекти (м. Дніпро, 15 березня 2019 р., заочна форма участі);
7. Актуальні проблеми сучасного бізнесу: обліково-фінансовий та управлінський аспекти (м. Львів, 19–21 березня 2019 р., очна форма участі);
8. Україна в умовах трансформації міжнародної системи безпеки (м. Львів, 15–16 травня 2019 р., очна форма участі);
9. Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів (м. Мукачево, 18–19 квітня 2019р., очна форма участі);
10. Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та подоланні наслідків Чорнобильської катастрофи (м. Київ, 2019 р., заочна форма участі);

11. II International Scientific Symposium «Modeling perspective of socio-economic and cultural-humanitarian systems in terms of transformation the information society» (Athens–Kyiv, 2018, заочна форма участі);
12. «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Venice–Verona, 2018, заочна форма участі);
13. «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Vienna, 2018, заочна форма участі);
14. «Formation of Knowledge Economy as the Basis for Information Society» (Kyiv–Amsterdam–Paris, 2018, заочна форма участі);
15. Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком (м. Харків, 5 березня 2018 р., заочна форма участі);
16. Публічне управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності (м. Львів, 2018 р., очна форма участі);
17. Менеджмент XXI століття: глобалізаційні виклики (м. Полтава, 2019 р., заочна форма участі);
18. Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору (м. Харків, 6 груд. 2019 р., заочна форма участі);
19. Інформаційні технології, економіка та право: стан і перспективи розвитку (м. Чернівці, 10–11 жовтня 2019 р., очна форма участі);
20. Передові освітні практики: Україна, Європа, Світ (м. Київ, 16–17 листопада 2019 р., заочна форма участі);
21. Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи (м. Львів, 19 березня 2020 р., очна форма участі).

Додаток Б

**Система показників оцінки якості освітніх послуг
з врахуванням економічної безпеки закладів вищої освіти**

Критерій	Показники
<i>Кадрове забезпечення</i>	1. частка науково-педагогічних працівників з науковими ступенями і вченими званнями, %
	2. частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %
<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	3. частка вибірових дисциплін в освітній програмі, %
	4. кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць
<i>Наукове забезпечення</i>	5. середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти
	6. кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб
<i>Організаційне забезпечення</i>	7. частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %
	8. припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб
<i>Адміністративне забезпечення</i>	9. частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %
	10. кількість міжнародних угод, од.
<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	11. забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу
	12. знос основних засобів ЗВО, %
<i>Фінансове забезпечення</i>	13. співвідношення доходів та видатків, коеф.
	14. частка бюджетних асигнувань у видатках, %
<i>Інформаційне забезпечення</i>	15. частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %
	16. частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %
<i>Соціальне забезпечення</i>	17. частка витрат на соціальне забезпечення, %
	18. забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу
<i>Якість підготовки вступників</i>	19. середній бал ЗНО вступника на бюджет
	20. середній бал ЗНО вступника на контракт
<i>Міжнародне визнання</i>	21. частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %
	22. кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб

Додаток В

Оцінка якості освітніх послуг закладів вищої освіти в Україні

Таблиця В1

**Оцінка якості освітніх послуг
Київського національного університету ім. Т. Шевченка**

№ з/п	Показники	$K_i = \frac{\Pi_i}{\Pi_{\max}/\min}$	$\bar{K}_j$	$\text{Вар}_a (a_j)$	$\bar{K}_j \cdot a_j$	Інтегральний показник якості освітніх послуг
1	2	3	4	5	6	7
	<i>Кадрове забезпечення</i>	–	0,998	0,15	0,1496	–
1	частка науково-педагогічних працівників з науковими ступенями і вченими званнями, %	0,995	–	–	–	–
2	частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %	1,000	–	–	–	–
	<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	–	0,947	0,10	0,0947	–
3	частка вибіркових дисциплін в освітній програмі, %	1,000	–	–	–	–
4	кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць	0,893	–	–	–	–
	<i>Наукове забезпечення</i>	–	0,850	0,10	0,0850	–
5	середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти	0,867	–	–	–	–
6	кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб	0,832	–	–	–	–
	<i>Організаційне забезпечення</i>	–	0,942	0,05	0,0471	–
7	частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %	1,000	–	–	–	–
8	припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	0,884	–	–	–	–
	<i>Адміністративне забезпечення</i>	–	0,758	0,05	0,0379	–
9	частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %	0,753	–	–	–	–
10	кількість міжнародних угод, од.	0,762	–	–	–	–
	<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	–	0,889	0,10	0,0889	–
11	забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу	1,000	–	–	–	–
12	знос основних засобів ЗВО, %	0,778	–	–	–	–
	<i>Фінансове забезпечення</i>	–	0,925	0,10	0,0925	–
13	співвідношення доходів та видатків, коеф.	0,986	–	–	–	–
14	частка бюджетних асигнувань у видатках, %	0,864	–	–	–	–
	<i>Інформаційне забезпечення</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
15	частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %	1,000	–	–	–	–
16	частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %	1,000	–	–	–	–

Продовження таблиці В1

1	2	3	4	5	6	7
	<i>Соціальне забезпечення</i>	–	0,768	0,05	0,0384	–
17	частка витрат на соціальне забезпечення, %	0,698	–	–	–	–
18	забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу	0,837	–	–	–	–
	<i>Якість підготовки вступників</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
19	середній бал ЗНО вступника на бюджет	1,000	–	–	–	–
20	середній бал ЗНО вступника на контракт	1,000	–	–	–	–
	<i>Міжнародне визнання</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
21	частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %	1,000	–	–	–	–
22	кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб	1,000	–	–	–	–
	Всього	–	–	1,00	0,9341	–
	<i>Інтегральний показник якості освітніх послуг</i>	–	–	–	–	0,934

Таблиця В2

**Оцінка якості освітніх послуг
Дніпровського національного університету ім. О. Гончара**

№ з/п	Показники	$K_i = \frac{\Pi_i}{\Pi_{\max/\min}}$	$\overline{K_j}$	Вага (a_j)	$\overline{K_j} \cdot a_j$	Інтегральний показник якості освітніх послуг
1	2	3	4	5	6	7
	<i>Кадрове забезпечення</i>	–	0,959	0,15	0,1439	–
1	частка науково-педагогічних працівників з науковими ступеннями і вченими званнями, %	1,000	–	–	–	–
2	частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %	0,917	–	–	–	–
	<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	–	0,765	0,10	0,0765	–
3	частка вибіркових дисциплін в освітній програмі, %	0,890	–	–	–	–
4	кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць	0,640	–	–	–	–
	<i>Наукове забезпечення</i>	–	0,703	0,10	0,0703	–
5	середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти	0,800	–	–	–	–
6	кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб	0,605	–	–	–	–
	<i>Організаційне забезпечення</i>	–	0,681	0,05	0,0341	–
7	частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %	0,375	–	–	–	–
8	припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	0,987	–	–	–	–
	<i>Адміністративне забезпечення</i>	–	0,724	0,05	0,0362	–
9	частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %	1,000	–	–	–	–
10	кількість міжнародних угод, од.	0,448	–	–	–	–
	<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	–	0,705	0,10	0,0705	–
11	забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу	0,662	–	–	–	–
12	знос основних засобів ЗВО, %	0,747	–	–	–	–
	<i>Фінансове забезпечення</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
13	співвідношення доходів та видатків, коеф.	1,000	–	–	–	–
14	частка бюджетних асигнувань у видатках, %	1,000	–	–	–	–
	<i>Інформаційне забезпечення</i>	–	0,746	0,10	0,0746	–
15	частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %	0,716	–	–	–	–
16	частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %	0,776	–	–	–	–

Продовження таблиці В2

1	2	3	4	5	6	7
	<i>Соціальне забезпечення</i>	–	0,923	0,05	0,0461	–
17	частка витрат на соціальне забезпечення, %	0,845	–	–	–	–
18	забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу	1,000	–	–	–	–
	<i>Якість підготовки вступників</i>	–	0,908	0,10	0,0908	–
19	середній бал ЗНО вступника на бюджет	0,924	–	–	–	–
20	середній бал ЗНО вступника на контракт	0,892	–	–	–	–
	<i>Міжнародне визнання</i>	–	0,312	0,10	0,0312	–
21	частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %	0,098	–	–	–	–
22	кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб	0,526	–	–	–	–
	Всього	–	–	1,00	0,7742	–
	<i>Інтегральний показник якості освітніх послуг</i>	–	–	–	–	0,774

Таблиця В3

**Оцінка якості освітніх послуг
Львівського національного університету ім. І. Франка**

№ з/п	Показники	$K_i = \frac{\Pi_i}{\Pi_{\max/\min}}$	$\bar{K}_j$	Вага (a_j)	$\bar{K}_j \cdot a_j$	Інтегральний показник якості освітніх послуг
1	2	3	4	5	6	7
	<i>Кадрове забезпечення</i>	–	0,943	0,15	0,1415	–
1	частка науково-педагогічних працівників з науковими ступеннями і вченими званнями, %	0,920	–	–	–	–
2	частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %	0,966	–	–	–	–
	<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	–	0,836	0,10	0,0836	–
3	частка вибіркових дисциплін в освітній програмі, %	0,872	–	–	–	–
4	кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць	0,800	–	–	–	–
	<i>Наукове забезпечення</i>	–	0,987	0,10	0,0987	–
5	середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти	1,000	–	–	–	–
6	кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб	0,974	–	–	–	–
	<i>Організаційне забезпечення</i>	–	0,819	0,05	0,0410	–
7	частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %	0,638	–	–	–	–
8	припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	1,000	–	–	–	–
	<i>Адміністративне забезпечення</i>	–	0,718	0,05	0,0359	–
9	частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %	0,597	–	–	–	–
10	кількість міжнародних угод, од.	0,838	–	–	–	–
	<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	–	0,905	0,10	0,0905	–
11	забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу	0,809	–	–	–	–
12	знос основних засобів ЗВО, %	1,000	–	–	–	–
	<i>Фінансове забезпечення</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
13	співвідношення доходів та видатків, коеф.	1,000	–	–	–	–
14	частка бюджетних асигнувань у видатках, %	1,000	–	–	–	–
	<i>Інформаційне забезпечення</i>	–	0,778	0,10	0,0778	–
15	частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %	0,746	–	–	–	–
16	частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %	0,810	–	–	–	–

Продовження таблиці В3

1	2	3	4	5	6	7
	<i>Соціальне забезпечення</i>	–	0,749	0,05	0,0375	–
17	частка витрат на соціальне забезпечення, %	0,845	–	–	–	–
18	забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу	0,653	–	–	–	–
	<i>Якість підготовки вступників</i>	–	0,957	0,10	0,0957	–
19	середній бал ЗНО вступника на бюджет	0,967	–	–	–	–
20	середній бал ЗНО вступника на контракт	0,946	–	–	–	–
	<i>Міжнародне визнання</i>	–	0,179	0,10	0,0179	–
21	частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %	0,268	–	–	–	–
22	кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб	0,090	–	–	–	–
	Всього	–	–	1,00	0,8201	–
	<i>Інтегральний показник якості освітніх послуг</i>	–	–	–	–	0,820

Таблиця В4

**Оцінка якості освітніх послуг
Харківського національного університету ім. В. Каразіна**

№ з/п	Показники	$K_i = \frac{\Pi_i}{\Pi_{\max/\min}}$	$\bar{K}_j$	Вага (a_j)	$\bar{K}_j \cdot a_j$	Інтегральний показник якості освітніх послуг
1	2	3	4	5	6	7
	<i>Кадрове забезпечення</i>	–	0,824	0,15	0,1235	–
1	частка науково-педагогічних працівників з науковими ступеннями і вченими званнями, %	0,819	–	–	–	–
2	частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %	0,828	–	–	–	–
	<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	–	0,933	0,10	0,0933	–
3	частка вибіркових дисциплін в освітній програмі, %	0,985	–	–	–	–
4	кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць	0,880	–	–	–	–
	<i>Наукове забезпечення</i>	–	0,940	0,10	0,0940	–
5	середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти	1,000	–	–	–	–
6	кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб	0,879	–	–	–	–
	<i>Організаційне забезпечення</i>	–	0,868	0,05	0,0434	–
7	частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %	0,841	–	–	–	–
8	припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	0,894	–	–	–	–
	<i>Адміністративне забезпечення</i>	–	0,895	0,05	0,0447	–
9	частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %	0,975	–	–	–	–
10	кількість міжнародних угод, од.	0,814	–	–	–	–
	<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	–	0,728	0,10	0,0728	–
11	забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу	0,662	–	–	–	–
12	знос основних засобів ЗВО, %	0,794	–	–	–	–
	<i>Фінансове забезпечення</i>	–	0,878	0,10	0,0878	–
13	співвідношення доходів та видатків, коеф.	0,900	–	–	–	–
14	частка бюджетних асигнувань у видатках, %	0,855	–	–	–	–
	<i>Інформаційне забезпечення</i>	–	0,842	0,10	0,0842	–
15	частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %	0,821	–	–	–	–
16	частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %	0,862	–	–	–	–

Продовження таблиці В4

1	2	3	4	5	6	7
	<i>Соціальне забезпечення</i>	–	0,720	0,05	0,0360	–
17	частка витрат на соціальне забезпечення, %	0,664	–	–	–	–
18	забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу	0,776	–	–	–	–
	<i>Якість підготовки вступників</i>	–	0,946	0,10	0,0946	–
19	середній бал ЗНО вступника на бюджет	0,957	–	–	–	–
20	середній бал ЗНО вступника на контракт	0,934	–	–	–	–
	<i>Міжнародне визнання</i>	–	0,717	0,10	0,0717	–
21	частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %	0,805	–	–	–	–
22	кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб	0,628	–	–	–	–
	Всього	–	–	1,00	0,8460	–
	<i>Інтегральний показник якості освітніх послуг</i>	–	–	–	–	0,846

Таблиця В5

**Оцінка якості освітніх послуг
Одеського національного університету ім. І. Мечникова**

№ з/п	Показники	$K_i = \frac{\Pi_i}{\Pi_{\max/\min}}$	$\overline{K_j}$	Вага (a_j)	$\overline{K_j} \cdot a_j$	Інтегральний показник якості освітніх послуг
1	2	3	4	5	6	7
	<i>Кадрове забезпечення</i>	–	0,784	0,15	0,1176	–
1	частка науково-педагогічних працівників з науковими ступеннями і вченими званнями, %	0,867	–	–	–	–
2	частка докторів наук, професор, що здійснюють підготовку здобувачів освіти, %	0,701	–	–	–	–
	<i>Навчально-методичне забезпечення</i>	–	0,951	0,10	0,0951	–
3	частка вибіркових дисциплін в освітній програмі, %	0,902	–	–	–	–
4	кількість підручників, навчальних посібників, виданих науково-педагогічними працівниками закладу вищої освіти, в розрахунку на 1 працівника, одиниць	1,000	–	–	–	–
	<i>Наукове забезпечення</i>	–	1,000	0,10	0,1000	–
5	середнє значення показників індексів Гірша науково-педагогічних та наукових працівників у наукометричних базах, в розрахунку на 1 науково-педагогічного працівника закладу вищої освіти	1,000	–	–	–	–
6	кількість науково-педагогічних та наукових працівників, які мають не менше 5 публікацій у періодичних виданнях, які на час публікації було включено до наукометричних баз, в розрахунку на 100 НПП, які працюють у закладі вищої освіти за основним місцем роботи станом на 31 грудня звітного періоду, осіб	1,000	–	–	–	–
	<i>Організаційне забезпечення</i>	–	0,594	0,05	0,0297	–
7	частка бюджетних місць в загальній кількості ліцензійних місць, %	0,214	–	–	–	–
8	припадає здобувачів освіти на 1 викладача, осіб	0,974	–	–	–	–
	<i>Адміністративне забезпечення</i>	–	0,805	0,05	0,0403	–
9	частка науково-педагогічних працівників, нагороджених відзнаками різного рівня, %	0,610	–	–	–	–
10	кількість міжнародних угод, од.	1,000	–	–	–	–
	<i>Матеріально-технічне забезпечення</i>	–	0,515	0,10	0,0515	–
11	забезпечення здобувачів освіти приміщеннями для проведення занять, кв.м./особу	0,441	–	–	–	–
12	знос основних засобів ЗВО, %	0,588	–	–	–	–
	<i>Фінансове забезпечення</i>	–	0,833	0,10	0,0833	–
13	співвідношення доходів та видатків, коеф.	0,950	–	–	–	–
14	частка бюджетних асигнувань у видатках, %	0,715	–	–	–	–
	<i>Інформаційне забезпечення</i>	–	0,753	0,10	0,0753	–
15	частка аудиторій з мультимедійним забезпеченням, %	0,746	–	–	–	–
16	частка аудиторій з комп'ютерним забезпеченням, %	0,759	–	–	–	–

Продовження таблиці В5

1	2	3	4	5	6	7
	<i>Соціальне забезпечення</i>	–	0,745	0,05	0,0373	–
17	частка витрат на соціальне забезпечення, %	1,000	–	–	–	–
18	забезпеченість здобувачів освіти гуртожитками, м.кв./особу	0,490	–	–	–	–
	<i>Якість підготовки вступників</i>	–	0,937	0,10	0,0937	–
19	середній бал ЗНО вступника на бюджет	0,957	–	–	–	–
20	середній бал ЗНО вступника на контракт	0,916	–	–	–	–
	<i>Міжнародне визнання</i>	–	0,125	0,10	0,0125	–
21	частка викладачів, які проходили стажування за кордоном, %	0,146	–	–	–	–
22	кількість здобувачів вищої освіти денної форми навчання, які не менше 3-х місяців протягом звітного періоду стажувалися за кордоном, в розрахунку на 1000 здобувачів вищої освіти денної форми навчання, осіб	0,103	–	–	–	–
	Всього	–	–	1,00	0,7363	–
	<i>Інтегральний показник якості освітніх послуг</i>	–	–	–	–	0,736

Додаток Г

**Анкета експертного опитування щодо ідентифікації складових SWOT-аналізу діяльності закладів вищої освіти
щодо забезпечення належного рівня якості їх освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки**

[illegible]

Додаток Д

Результати експертних оцінок факторів SWOT-аналізу діяльності закладів вищої освіти щодо забезпечення належного рівня якості їх освітніх послуг та забезпечення економічної безпеки

Параметри SWOT-аналізу			Зовнішній контекст														Σ	ранг
			Можливості							загрози								
			Приєднання країни до Болонського процесу	Вдосконалення законодавчої бази щодо якості надання освітніх послуг	Застосування передового досвіду управління якістю освітніх послуг	Зовнішня освітня імміграція	Наявність бюджетного фінансування	Зростання культурного розвитку населення країни	Міжнародні стажування, отримання стипендій та грантів	Втрата іміджу закладами вищої освіти	Відсутність затверджені на державному рівні статистичної звітності закладів вищої освіти та методики оцінювання якості освітніх послуг	Посилення міжнародної конкуренції	Зниження народжуваності в країні	Зниження рівня доходів населення	Корупційні прояви в освіті	Відсутність мотиваційних механізмів наукової діяльності викладачів		
Внутрішній контекст	Сильні сторони																	
	Високий професіоналізм НПП	П ₁	40,2	44,6	26,8	10,1	18,6	16,7	13,4	22,3	44,6	20,8	11,9	9,8	5,6	4,2	289,6	1
	Впровадження інноваційних методик викладання	П ₂	22,3	12,4	22,3	8,4	7,8	9,3	7,4	18,6	24,8	26,1	9,9	9,7	4,5	9,3	192,8	9
	Створення дослідницького університету	П ₃	37,8	28,1	25,2	6,3	17,5	10,5	12,6	21,2	28,6	28,6	10,9	8,9	10,2	11,3	257,7	4
	Розвиток інноваційних форм навчання	П ₄	38,9	28,8	17,3	9,7	17,1	8,8	5,5	24,4	12,8	27,4	9,2	21,8	10,2	10,4	242,3	6
	Запровадження системи управління якістю	П ₅	35,1	32,5	18,9	6,9	17,5	7,3	6,4	12,4	47,1	26,6	22,4	20,4	8,7	15,3	277,5	3
	Наявність належного МТЗ	П ₆	23,4	8,9	20,1	7,1	8,2	8,9	5,8	13,7	10,8	20,1	20,7	18,7	3,3	14,7	184,4	10
	Наявність додаткових джерел фінансування	П ₇	20,9	10,2	15,4	2,9	9,1	9,2	4,3	6,3	11,2	21,4	10,4	32,6	15,3	10,7	179,9	11
	Наявність навчально-методичного забезпечення на сайті ЗВО	П ₈	35,2	24,6	22,3	3,2	18,0	4,1	2,2	7,1	25,7	24,3	11,1	7,7	3,9	4,2	193,6	8
	Залучення здобувачів освіти до формування освітньої політики освітнього закладу	П ₉	21,1	27,4	10,7	7,4	17,9	17,2	7,1	20,1	22,3	19,7	19,8	7,5	11,9	5,6	215,7	7
	Високий рейтинг вступників	П ₁₀	34,7	26,8	15,4	5,2	8,2	18,9	12,7	27,1	23,8	21,4	21,1	22,7	12,4	7,0	257,4	5
	Налагодження міжнародних зв'язків	П ₁₁	33,2	42,6	7,4	10,4	16,8	11,4	13,2	26,4	44,9	21,7	24,8	8,9	13,7	12,4	287,8	2

Продовження додатка Д

Параметри SWOT-аналізу			Зовнішній контекст														Σ	ранг
			Можливості							Загрози								
			Приєднання країни до Болонського процесу	Вдосконалення законодавчої бази щодо якості надання освітніх послуг	Застосування передового досвіду управління якістю освітніх послуг	Зовнішня освітня імміграція	Наявність бюджетного фінансування	Зростання культурного розвитку населення країни	Міжнародні стажування, отримання стипендій та грантів	Втрата іміджу закладами вищої освіти	Відсутність затверджені на державному рівні статистичної звітності закладів вищої освіти та методики оцінювання якості освітніх послуг	Посилення міжнародної конкуренції	Зниження народжуваності в країні	Зниження рівня доходів населення	Корупційні прояви в освіті	Відсутність мотиваційних механізмів наукової діяльності викладачів		
			M ₁	M ₂	M ₃	M ₄	M ₅	M ₆	M ₇	З ₁	З ₂	З ₃	З ₄	З ₅	З ₆	З ₇		
Внутрішній контекст	Слабкі сторони																	
	Відсутність належної оплати та стимулювання праці викладачів	H ₁	-33,5	-12,8	-24,5	-2,9	-8,1	-4,9	-11,9	-10,6	-26,4	-27,7	-21,8	-21,1	-14,9	-13,2	-234,3	6
	Формальність оновлення навчальних та робочих програм	H ₂	-23,0	-26,6	-15,4	-9,4	-16,4	-5,2	-9,2	-15,8	-39,6	-29,4	-10,6	-20,0	-9,9	-8,7	-239,2	4
	Недостатність обсягів наукових досліджень та розробок	H ₃	-23,1	-10,8	-10,8	5,8	-24,0	-9,9	-12,8	-14,8	-33,7	-28,1	-21,2	-31,7	-7,4	-17,1	-239,6	3
	Значне навантаження здобувачами освіти на професорсько-викладацький склад освітнього закладу	H ₄	-20,7	-9,3	-9,1	-8,6	-15,4	-8,7	-8,6	-11,7	-25,7	-19,0	-7,8	-19,7	-16,0	-10,1	-190,4	8
	Недотримання стандартів якості	H ₅	-30,4	-38,4	-20,7	-10,0	-27,0	-7,2	-11,3	-16,2	-30,6	-29,1	-24,1	-30,7	15,4	-10,4	-270,7	2
	Недостатня технічна оснащеність освітнього процесу	H ₆	-10,4	-10,4	-28,4	-7,7	13,2	-4,2	-8,4	-10,0	-20,4	-18,7	-25,4	-22,4	-8,7	-8,4	-170,3	9
	Недостатність бюджетного фінансування	H ₇	-27,3	-12,7	-22,5	-6,7	-16,7	-5,9	-7,9	-13,4	-27,1	-16,4	-9,1	-34,1	-16,4	-13,1	-229,3	7
	Слабкий рівень інформаційного забезпечення освітнього процесу	H ₈	-24,4	-24,8	-26,8	-8,9	-8,4	-10,0	-12,4	-12,7	-25,4	-20,7	-22,8	-20,7	-9,1	-8,7	-235,8	5
	Формальність студентського самоврядування	H ₉	-15,5	-9,8	-11,8	-4,2	-15,5	-14,9	-3,9	-11,7	-13,2	-19,4	-20,7	-10,6	-10,0	-4,9	-166,1	10
	Низький рівень підготовки вступників	H ₁₀	-24,6	-11,1	-12,4	-5,1	-8,9	-12,3	-13,0	-10,8	-8,8	-9,5	-19,4	9,2	-15,5	-7,6	-149,8	11
	Відсутність співпраці з іноземними освітніми закладами	H ₁₁	-39,3	-33,2	-14,7	-11,7	-10,4	-13,6	-10,4	-17,1	-29,7	-20,6	-19,0	-30,8	-8,4	-12,4	-271,3	1