

УДК 330.131.5:378

**Парсяк В.Н.**

доктор економічних наук,  
професор кафедри економіки та організації виробництва,  
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

**Жукова О.Ю.**

кандидат економічних наук,  
старший викладач кафедри економіки та організації виробництва,  
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

**Парсяк К.В.**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри економіки,  
Херсонська філія Національного університету кораблебудування  
імені адмірала Макарова

### ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

*Дедалі більше втягування у коло товарно-грошових відносин об'єктів соціальної інфраструктури висуває на порядок денний питання посилення їхньої конкурентоспроможності. Серед засобів вирішення цього вкрай актуального завдання – вдосконалення менеджменту відповідними установами, наближення його форми та змісту до сьогоденних реалій. Окреслений імператив поширюється і на заклади вищої освіти, які мали б, виходячи з їхньої суспільної місії, рухатися в авангарді ринкових перетворень, зокрема щодо створення, впровадження та сертифікації систем управління якістю освітніх послуг (СУЯ ОП) – інтелектуального продукту, попит на який зростає. Як і в галузях матеріального виробництва, розроблення та імплементація таких систем, підтримання їх у належному стані супроводжуються фінансовими витратами. Їхні джерела обмежені, а тому докладені зусилля потребують раціоналізації. У статті викладено авторське бачення методичних підходів до оцінювання економічної ефективності фінансування проектів зі створення СУЯ ОП.*

*Ключові слова:* ринок, товарно-грошові відносини, соціальна сфера, заклади освіти, освітні послуги, менеджмент, управління якістю, фінансові витрати, економічний ефект.

### ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Парсяк В.Н., Жукова О.Ю., Парсяк К.В.**

*Все большее втягивание в круг товарно-денежных отношений объектов социальной сферы выдвигает на повестку дня вопрос усиления их конкурентоспособности. Среди способов решения этой крайне актуальной задачи – совершенствование менеджмента учреждениями, приближение его формы и содержания к сегодняшним реалиям. Очерченный императив распространяется и на высшие учебные заведения, которые должны, исходя из их общественной миссии, двигаться в авангарде рыночных преобразований, в частности создавая, внедряя и сертифицируя системы управления качеством образовательных услуг (СУК ОУ) – интеллектуального продукта, спрос на который растет. Как и в отраслях материального производства, разработка и имплементация таких систем, поддержание их в надлежащем состоянии сопровождаются финансовыми затратами. Их источники ограничены, а потому приложенные усилия требуют рационализации. В статье изложено авторское видение методических подходов к оценке экономической эффективности финансирования проектов по созданию СУК ОУ.*

*Ключевые слова:* рынок, товарно-денежные отношения, социальная сфера, учебные заведения, образовательные услуги, менеджмент, управление качеством, финансовые расходы, экономический эффект.

### ECONOMIC EFFICIENCY OF IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF EDUCATIONAL SERVICES

**Parsyuk Volodymyr, Zhukova Olena, Parsyuk Kateryna**

*Increasingly, social objects are being drawn into the range of commodity-money relations, putting forward on the agenda the question of strengthening their competitive ability. Among the ways to solve this extremely urgent task is improving the management of institutions, bringing its form and content closer to today's realities. The outlined imperative extends to higher education institutions, which, on the basis of their public mission, must move in the vanguard of market transformations. In particular, by creating, introducing and certifying quality management systems for educational services (QMS ES) – an intellectual product, the demand for which is growing. As in the sectors of material production, the development and*

implementation of such systems, maintaining them in proper condition are accompanied by financial costs. Their sources are limited, and therefore the efforts made require rationalization. The article presents the author's vision of methodological approaches to assessing the economic efficiency of financing projects for the creation of the QMS ES. It is emphasized that the economic effect is formed in the corporate sphere and outside it. In the first case we are talking about the growth of revenues from the sale of educational services, the help of sponsors, as well as the reduction of sanctions by the state financial control authorities. The effect in the extra-corporate sphere is due to an increase in the economic performance of enterprises and organizations that hire graduates of higher educational institutions with different levels of professional competence and their personal incomes that are adequate to their positions in the work hierarchy and the complexity of their duties. For all identified and systematized cases, analytical expressions are given for the corresponding calculations. It is revealed that the development of the proposed methodology is associated with the development of procedures for recording all components of the economic effect, which were discussed, and the creation of the necessary information base for this.

**Keywords:** market, commodity-money relations, social sphere, educational institutions, educational services, management, quality management, financial expenses, economic effect.

**Постановка проблеми.** Підвищення ефективності управління закладами вищої освіти (ЗВО), їхніми структурними підрозділами набуває особливого значення в умовах стрімкого поширення товарно-грошових відносин на невиробничу сферу. За цих умов надавачі освітніх послуг стикаються з особливими вимогами з боку роботодавців, органів державного контролю, громадськості. Водночас існують ознаки того, що дедалі більша відкритість українського суспільства неминує призведе у недалекому майбутньому до перетину інтересів вітчизняних та закордонних провайдерів у боротьбі за прихильність платоспроможних аб'юрієнтів.

Щоб адекватно відповісти на новітні виклики та загрози, потрібно інтегрувати у механізм менеджменту ЗВО систему управління якістю освітніх послуг (СУЯ ОП). Вона має орієнтуватися на споживачів: виявляти їхні вимоги, спостерігати за відповідністю параметрів, що характеризують навчальний процес, нормативним значенням, стати запорукою вдосконалення процедур, пов'язаних із підвищенням фахових компетенцій замовників, ефективного використання інтелектуального, матеріально-технічного, інформаційного та антрепренерського потенціалів організації.

Звертає на себе увагу, що створення та імплементація СУЯ ОП в українському освітньому просторі відбувається незадовільними темпами, далекими від динаміки подій на ринку робочої сили, інтенсивності конкурентного протистояння закладів освіти різних форм власності, що набуває сили, дедалі більших запитів на гарантоване отримання освітніх продуктів найвищого гатунку. Знаходимо для цього декілька пояснень: брак обізнаних фахівців-практиків, спрощені уявлення топ-менеджменту про управління якістю (часто вони не поширюються далі звичайних впливів на підлеглий персонал) та, найважливіше, неопрацьованість методології та методики організаційно-економічного інжинірингу та імплементації системи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема, про яку йдеться, не обділена увагою науковців, державних службовців, співробітників ЗВО. Найбільш помітними виглядають публікації про визначення сутності послуг, особливості їхнього маркетингу, класифікації. Пригадаємо із цього приводу роботи А.Ю. Моголової, І.В. Решетнікової [5], В.Г. Попова [6]. На висвітленні особливостей вимірювання якості послуг (освітніх, зокрема) зосередили увагу Н.Г. Батечко [1], О. Корсак [4], Г.П. Клімова [3]. У їхніх статтях знайшли відбиток пропозиції щодо окремих аспектів упровадження засобів моніторингу діяльності

закладів освіти. Оцінюванню результативності систем управління якістю виробами та послугами присвятили свої розвідки О.В. Дикань [2], Г.С. Цимбалюк [7] та ін. Але прямих прагматичних указівок, які б озброїли керівників ЗВО та їхніх підрозділів надійним інструментарієм менеджменту якості освітніх послуг, включаючи оцінку економічної ефективності коштів, інвестицій у створення системи, бракує.

**Постановка завдання.** Подолати цей недолік стало нашим науковим завданням, зумовило актуальність теми проведеного дослідження, результати якого автори виносять на обговорення читачів, не байдужих до проблеми, що опинилася у центрі нашої уваги.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** З економічного погляду зусилля, докладені закладом вищої освіти до підвищення якості освітніх послуг, вважаються виправданими, якщо отримані ним наслідки задовольняють потреби замовників, відповідають нормам чинних стандартів та перебувають у доцільному співвідношенні з обсягом витрат, які ЗВО може собі дозволити з огляду на його поточний фінансовий стан.

Головним методологічним принципом розрахунку ефекту є мінімізація витрат на одиницю зростання позитивних наслідків підвищення якості. Осмислення цієї похідної ідеї мало наслідком побудову схеми, наведеної на рис. 1. Розглянемо складники, які на ній зображені.

Позакорпоративний економічний ефект ( $E_{ПК}$ ) виникає:

а) на підприємствах та в організаціях реального сектору економіки, у фінансових та державних установах, де працюють колишні студенти ЗВО, який підвищив якість освітніх послуг завдяки запровадженню СУЯ ОП;

б) у випускників ВНЗ персонально через отримання ними вищих особистих доходів порівняно з випускниками навчальних закладів, де СУЯ ОП не запроваджена.

Корпоративний економічний ефект ( $E_K$ ) проявляє себе у збільшенні доходів ЗВО від продажів освітніх послуг після запровадження СУЯ ОП та зменшенні фінансових стягнень із боку органів державного контролю, завдяки кращій роботі адміністративно-господарських служб, що опікуються забезпеченням навчального процесу. Таким чином, маємо формулу:

$$E_{ПЯ} = E_{ПК} + E_K, \quad (1)$$

де  $E_{ПЯ}$  – загальний економічний ефект, отриманий від підвищення якості освітніх послуг у ЗВО.

Загальний економічний ефект складається з компонентів ( $E_{ij}$ ), кількість яких вимірюється добутком



Рис. 1. Структура ефекту від запровадження СУЯ ОП у ЗВО

Джерело: складено авторами

$m \times n$ . Якщо має значення та може бути вимірний ранг кожного зі складників ( $r_{ij}$ ), то цільова функція менеджменту закладу освіти виглядатиме так:

$$\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n r_{ij} E_{ij} \rightarrow \max \text{ за умов, що } E_{ij} \geq 0, \text{ а} \quad (2)$$

$$\sum_{j=1}^n E_{ij} = E_i, \quad i = 1, 2, \dots, m; \quad (3)$$

$$\sum_{i=1}^m E_{ij} = E_j, \quad j = 1, 2, \dots, n; \quad (4)$$

де  $m$  – кількість освітніх програм, започаткованих випускними кафедрами;

$n$  – кількість підприємств, установ, організацій, на яких працюють випускники ЗВО.

Розрахунок позакорпоративного складника виглядає проблематичним із причин, пов'язаних, головним чином, із браком необхідних відомостей. Що стосується корпоративного ефекту, то розглянемо його на прикладі факультету економіки моря Національного університету кораблебудування, де ще в 2014 р. було розроблено, впроваджено, а згодом і сертифіковано СУЯ ОП. У річному вимірі, якщо користуватися теорією приведених витрат, ефект розраховується у такий спосіб:

$$E = P_{\text{результат}} - B_{\text{витрати на досягнення результату}} \quad (5)$$

Витрати мають поточний ( $\Pi$ ) та інвестиційний ( $I$ ) складники:

$$B = \Pi + I \times K_e, \quad (6)$$

де  $K_e$  – коефіцієнт економічної ефективності інвестицій.

Так сталося, що розроблення та впровадження СУЯ ОП на факультеті виконувалася ініціативною групою, учасники якої (автори статті – серед них) були де-факто волонтерами й не отримували за виконану роботу будь-яких доплат або премій. Не отримують вони їх і дотепер, хоча докладають неабияких зусиль для підтримки життєдіяльності системи готують її до наглядових та пересертифікаційних аудитів.

Єдиною інвестицією стала оплата послуг державного підприємства, яке виконало всі передбачені процедурою формальності, пов'язані із сертифікацією системи. Ці витрати взяли на себе спонсори, заощадивши у такий спосіб кошти навчального закладу. Виходячи з наведених констатацій, отримуємо:  $B = 0$ , а  $E = P$ . З'ясуємо складники отриманого результату:

1. Збереження доходів ЗВО завдяки стабілізації студентського контингенту через зменшення кількості осіб, які залишили навчальний заклад: відраховані, переведені в інші навчальні заклади за власною ініціативою ( $E_K^1$ ):

$$E_K^1 = (Q_B^0 - Q_B^n) \times C_{CP}, \quad (7)$$

де  $Q_B^0, Q_B^n$  – середня чисельність студентів, яка залишала навчальний заклад за власним бажанням (за винятком форс-мажорних обставин: хвороба, переїзд родини в інше місце проживання і таке інше), відповідно до та після впровадження СУЯ ОП, осіб;

$C_{CP}$  – середньорічна вартість освітньої послуги у ЗВО (для студентів, які навчаються за контрактом) або фінансові надходження на навчання студента коштом державного бюджету, місцевої територіальної громади, коштів юридичних осіб, грн.

2. Збільшення доходів від надання освітніх послуг завдяки посиленню привабливості навчального закладу в очах абітурієнтів ( $E_K^2$ ):

$$E_K^2 = (Q_3^n - Q_3^0) \times C_{CP}, \quad (8)$$

де  $Q_3^n, Q_3^0$  – чисельність студентів, зарахованих до навчального закладу, відповідно після та до впровадження СУЯ ОП, осіб.

3. Збільшення надходжень спонсорської допомоги (у грошовій та натурально-речовій формах) від підприємців – колишніх випускників ЗВО та від ендавменту ( $E_K^3$ ):

$$E_K^3 = D_C^n - D_C^0, \quad (9)$$

де  $D_C^n, D_C^0$  – надходження спонсорської допомоги (доходів від ендавменту) відповідно після та до впровадження СУЯ ОП, грн.

4. Зменшення фінансових стягнень із ВНЗ за результатами перевірок підрозділів факультету органами державного контролю (Державною аудиторською службою та Рахунковою палатою України)  $E_K^4$ :

$$E_K^4 = \Phi_C^0 - \Phi_C^n, \quad (10)$$

де  $\Phi_C^0, \Phi_C^n$  – фінансові стягнення відповідно до і після впровадження СУЯ ОП, грн.

Оскільки значення показників, що розглядаються, не завжди є такими, що циклічно повторюються у часі, лише для деяких розрахунків економічного ефекту від упровадження СУЯ ОП можна використати метод дисконтування. Але якщо так сталося, пропонуємо вважати нормою дисконту середньорічну зважену ставку за кредитами в комерційних банках.

Таблиця 1. Розрахунок економічного ефекту від упровадження СУЯ ОП на факультеті економіки моря НУК

Показники	Значення		Ц <sub>ср</sub> , грн	Ефект	
	до впровадження	після впровадження		абсолютний	економічний, грн.
1	2	3	4	5	6=4×5
Ч <sub>в</sub> , осіб	5	1	10920	4	43680
Ч <sub>з</sub> , осіб	71	80	10920	9	98280
Д <sub>с</sub> , грн	7500	24300*	-	-	16800
Ф <sub>с</sub> , грн	-	-	-	-	-
E <sub>пЯ</sub>					158760

Пояснення: \*враховує оплату сертифікації СУЯ ОП.

Джерело: складено авторами

Наприклад, розрахунок сумарного доходу від надання освітніх послуг за час навчання студентів у бакалавраті (E<sub>к4</sub><sup>2</sup>) відбуватиметься у такий спосіб:

$$E_{k4}^2 = \sum_{l=0}^p (E_{kl}^2) = \sum_{l=1}^p (E_k \times \frac{p-l}{(1+\delta)^{p-l}}), \quad (11)$$

де E<sub>kl</sub><sup>2</sup> – чистий дисконтований дохід від надання освітніх послуг студентам, які зараховані на перший курс бакалаврату у l-му році навчання, грн.;

p – кількість років навчання у бакалавраті, роки;

δ – норма дисконту, %.

Ілюстрацію запропонованої методики наведено в табл. 1. Отже, як бачимо, впровадження СУЯ ОП є економічно виправданим, тому заслуговує на поширення у практику вітчизняних ЗВО. Водночас виявлено напрями поглиблення досліджень для розроблення процедур урахування всіх складників економічного ефекту, про які йшлося, та створення для цього необхідної інформаційної бази.

**Висновки з проведеного дослідження:** За обставин, коли конкуренція між закладами вищої освіти стає дедалі запеклішою, а вимоги до ЗВО з боку органів державної виконавчої влади – усе жорсткішими, єдиним засобом утримати ними набуті ринкові позиції і статус є піднесення якості освітніх послуг. Вирішення

цього завдання потребує комплексного підходу, що здатен реалізовуватися виключно завдяки розробленню та запровадженню систем управління якістю, що набули популярності у світі і дедалі більше поширюються вітчизняними теренами.

Імплементация СУЯ ОП сама по собі не є запорукою успіху, оскільки споживачі, перед якими відкриваються усе нові й нові пропозиції, у тому числі з боку закордонних університетів та коледжів, віддають перевагу не зовнішньо яскравим формам освітнього продукту, а можливості набутти через його споживання фахові компетентності, що забезпечують подальше професійне піднесення.

У підґрунтя рішень менеджменту ЗВО щодо започаткування діяльності зі створення, імплементатії та сертифікації СУЯ ОП мають бути закладені розрахунки економічної ефективності докладених зусиль. Вони сприятимуть концентрації уваги замовників на ключових аспектах відповідних процесів, дадуть змогу заощадити ресурси, які, як правило, є обмеженими.

Пропонуючи викладені погляди щодо методики вимірювання економічної ефективності СУЯ ОП, ми усвідомлюємо, що вона не вільна від певних недосконалостей і може бути поліпшена, до чого й закликаємо наших шановних колег.

1. Батечко Н. Якість вищої освіти в контексті синергії наукових підходів. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика. Серія «Педагогічні науки»*. 2017. № 3–4 (52–53). С. 12–19.

2. Дикань О.В. Комплексна оцінка ефективності інтегрованої системи управління якістю в умовах формування інноваційно орієнтованого промислово-логістичного кластеру. *Ефективна економіка*. 2016. № 6. URL: <http://www.econotyu.nauka.com.ua/?op=1&z=5039>.

3. Клімова Г.П. Інтерпретація поняття «якість вищої освіти»: соціолого-філософська рефлексія. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. 2016. № 3(30). С. 34–43.

4. Корсак О. Світовий тренд з вимірювання якості середньої і вищої освіти: зарубіжний і національний досвід. *Вища школа*. 2017. № 4. С. 73–82.

5. Моголова А.Ю., Решетнікова І.В. Особливості маркетингу на ринку освітніх послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2016. Вип. 10. Ч. 2. С. 21–25.

6. Попова В.Г. Інтернет-маркетинг освітніх послуг університету в сучасних умовах. *Економіка і організація управління*. 2016. № 3(23). С. 262–271.

7. Цимбалюк Г.С. Ключові аспекти системи управління якістю продукції на етапах її виробництва. *Економіка: реалії часу*. 2017. № 1(29). С. 129–134.