

На правах рукописи



КУЧЕРОВА ВАЛЕРИЯ ВЛАДИМИРОВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ РЫНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ**

Специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством
(Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами – сфера услуг)»

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой
степени кандидата экономических наук

Москва 2015

Работа выполнена на кафедре «Менеджмент и маркетинг» в ФГБОУ ВПО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

- Научный руководитель **Филимонова Наталья Михайловна**
доктор экономических наук, профессор
зав. кафедрой «Менеджмент и маркетинг»
Владимирского государственного университета
имени Александра Григорьевича
и Николая Григорьевича Столетовых
- Официальные оппоненты: **Шлёнов Юрий Викторович**
доктор экономических наук, профессор
зав. кафедрой «Управление и интегрированные
маркетинговые коммуникации», директор Института
менеджмента и индустрии моды
Московского государственного университета технологий
и управления имени К. Г. Разумовского (ПКУ)
- Завалько Наталья Александровна**
доктор экономических наук, доцент
зав. кафедрой экономики и финансов
Московской академии предпринимательства
при Правительстве Москвы
- Ведущая организация ФГБОУ ВПО «Южно-Российский институт управления –
филиал Российской академии народного хозяйства
и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»

Защита состоится 28 декабря 2015 года в 14:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.049.07 при ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» по адресу: 109542, Москва, Рязанский проспект, 99, главный учебный корпус, зал заседаний Ученого совета.

С диссертационной работой и авторефератом можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления». Объявление о защите, полный текст и автореферат диссертации, отзыв научного руководителя размещены на сайте ВАК Министерства образования и науки РФ: <http://vak.ed.gov.ru>, а также на сайте ГУУ: <http://www.guu.ru/>.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу университета.

Автореферат разослан _____ 2015 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.049.07
доктор экономических наук,
профессор



Т. В. Богданова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В настоящее время человеческий капитал на 60-65% определяет уровень развития экономики любой страны, поэтому особое внимание следует уделить образовательным услугам, как основе формирования интеллектуального потенциала человеческого капитала общества. Россия по этому показателю (14-15%) пока, к сожалению, далека от лидерства. Болонский процесс, к которому Россия присоединилась в 2003 году, не отвергая концепцию «Знания, умения, навыки», выдвинул новую инновационную парадигму – компетентность образования и его конкурентоспособность, что также подтверждено документами Болонского процесса в г. Бухаресте 26-27 апреля 2012 г.

Рынок образовательных услуг представляет собой систему взаимоотношений между тремя субъектами: производителем, поставщиком и потребителем этих услуг. В зависимости от характера каждого из субъектов рынок образовательных услуг тоже весьма специфичен для конкретной страны и зависит от вектора развития экономики данного государства. Рынок образовательных услуг напрямую связан с созданием программ и механизмов, обеспечивающих развитие высших учебных заведений.

В современном мире существует тенденция интеграции различных систем образования с целью унификации содержания и структурирования самого рынка образовательных услуг, который тесно связан с конкурентоспособностью образовательных учреждений и существенно зависит от качества образования, определяемого совершенством образовательных проектов, инновационностью среды образования и компетентностью преподавателей и обучаемых.

Актуальность темы работы определяется также необходимостью создания единого образовательного пространства, в условиях присоединения к Болонскому процессу, которое активизирует модернизацию системы высшего образования для повышения доступности качественного высшего образования и развития системы непрерывного профессионального образования. Расширение деятельности вузов вызывает необходимость анализа условий и тенденций развития современного рынка образовательных услуг.

В связи с вышеизложенным исследованием вопросов формирования и развития рынка образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы, актуальны и приобретают существенную значимость.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема формирования рынка образовательных услуг связана с различными сегментами научных исследований, которым посвящены многочисленные работы отечественных и зарубежных ученых. Наиболее значимый вклад в вопросы теории и методологии концепции рынка продукции и услуг внесли американские ученые В. Шухарт, Э. Деминг, Д. Джуран, А. Фейгенбаум и Ф. Кросби. Продолжателями их идей стали японские исследователи К. Исикава, Г. Тагути и С. Синго, а также отечественные ученые: Г.Г. Азгальдов, А.И. Субетто, А.В. Гличев, В.А. Качалов, Б.В. Бойцов, М.М. Поташник, В.И. Байденко,

Н.А. Селезнева, И.А. Зимняя и многие другие. Критерии и функции образовательных услуг исследовались в зарубежных работах К. Хаксвера, Б. Редера, Р.С. Рассела, Р. Мердика, а рыночные отношения и аспекты конкуренции в сфере образовательных услуг – П. Сэмюэльсоном, Р. Дорфманом, Ф. Кайдером, М. Хервуртом.

Системные исследования в области инфраструктуры экономики и организации управления высшего образования на инновационной основе с целью формирования рынка образовательных услуг проведены В.Р. Атояном, И.Г. Дежиной, В.Е. Гандмахером, В.С. Кортовым, М.П. Карпенко, Ю.Б. Рубиным, А.В. Сувориновым, А.А. Хариным, Ю.В. Шленовым, А.В. Годосийчуком, А.Д. Чудновским, А.В. Хуторским, А.А. Вербицким и другими.

Однако в известных публикациях либо не затронут, либо недостаточно освещен ряд вопросов. Так, например, современные проблемы формирования рынка образовательных услуг рассмотрены фрагментарно, не выделены приоритетные программы и инструменты формирования рынка образовательных услуг, отсутствуют методики количественной оценки уровня качества образования, не оценены факторы достижения синергетического эффекта образовательных услуг и их конкурентоспособности.

Цель и задачи исследования. Целью диссертации является разработка теоретико-методического обеспечения формирования рынка образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы. Данная цель определила необходимость постановки и решения следующих основных задач:

- анализ российского и зарубежного опыта реализации ОУ в сфере высшего образования;
- исследование современных проблем и перспективных тенденций развития рынка образовательных услуг;
- определение основных направлений деятельности высших профессиональных образовательных учреждений на рынке образовательных услуг;
- разработка рекомендаций по совершенствованию сферы образовательных услуг высших учебных заведений с целью повышения их конкурентоспособности на рынке образовательных услуг.

Объектом исследования являются высшие учебные заведения, предоставляющие образовательные услуги.

Предметом исследования является совокупность социально-экономических отношений в сфере образовательных услуг, а также деятельность субъектов рынка образовательных услуг.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. п. 1.6.109. «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг»; п. 1.6.123. «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг»; п. 1.6.125. «Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг» паспорта специальностей 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Теоретической, методологической и информационно-эмпирической базой исследования послужили объективные экономические законы, современные экономические теории, вероятностные методы экономико-математического анализа, принципы экспертных оценок, теории инновационного и проектного менеджмента, управление знаниями в высшем образовании, экономические данные, регулярно публикуемые Росстатом, законодательные и нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность, Евразийский стандарт управления проектами, материалы Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), международные и отечественные стандарты в области образования, отчетные документы Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых и материалы по статистике во Владимирском регионе, а также в периодической печати.

В качестве методической базы принята также концепция «экономики знаний», поскольку главной функцией вуза являются производство, передача и использование знаний.

Научная новизна исследования заключается в разработке и обосновании новых положений по развитию сферы образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы с целью повышения их конкурентоспособности на рынке.

В результате диссертационного исследования получены следующие основные результаты, содержащие элементы научной новизны:

- предложена классификация видов образовательных услуг, отличающаяся тем, что учитывает степень интеграции, число субъектов рыночных отношений, характер продаж, позволяющая осуществить детализацию в зависимости от характера реализации в образовательной деятельности;
- предложена методика обеспечения качества образовательных услуг на рынке, включающая в себя последовательность этапов: построение процесса стратегического развития с использованием цикла Шухарта-Деминга, что позволяет определить стратегию управления вузом; формирование модели обеспечения качества образовательного процесса на основе диаграммы Исикавы, позволяющая проанализировать все аспекты, имеющие непосредственное влияние на качество образования; построение петли качества конкретного процесса, продукта, услуги;
- предложен алгоритм проведения внутреннего аудита образовательной программы, отличающийся детальной проработкой ресурсов для проведения аудита, затрат при выявлении несоответствий, что позволит значительно повысить качество предоставляемых образовательных услуг на рынке;
- предложена методика, направленная на повышение конкурентоспособности образовательных услуг на рынке: использованы принципы метрологии и теории информации для количественного расчета неопределенностей экспертных оценок показателей качества образовательных услуг, разработана количественная оценка инновационно-компетентностной составляющей индивидуального качества обучения и интегральной оценки уровня образовательных услуг на основе модели совершенства ENQA;

- предложено включить в расчетную схему интегрального показателя конкурентоспособности образовательных услуг ранее не учитываемый критерий для комплексной оценки – состояние охраны труда.

Теоретическая значимость диссертации заключается в развитии недостаточно проработанных разделов экономической теории в направлении формирования рынка образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы.

Практическая значимость диссертации определяется возможностью использования полученных рекомендаций, инструментария и выводов при разработке стратегии развития образовательных услуг вузов, оценки эффективности их инновационной учебно-научной деятельности, взаимодействия вузов с региональными инновационными объектами, в предметной реализации повышения качества и конкурентоспособности образовательных услуг.

Апробация работы и внедрение результатов исследования диссертации определяется возможностью использования основных выводов и полученных рекомендаций в качестве методической базы для дальнейших исследований и решения практических задач в направлении формирования рынка образовательных услуг. Основные теоретические и практические результаты диссертации доложены автором, обсуждены и одобрены на кафедре «Менеджмент и маркетинг», на международном симпозиуме «Новые технологии и менеджмент качества» (Турция, 16-23 мая, 2008 г.), на международном симпозиуме «Надежность и качество» (г. Пенза, 23-25 мая, 2009 г.), на конференции «Управление качеством машиностроительных и технологических процессов» (г. Москва, СТАНКИН, 2010) Владимирского Государственного Университета, на I международной НТК «Нанометрология, управление качеством измерения» (г. Владимир, 2010), на 12-й Всероссийской НТК «Состояние и проблемы измерения» (г. Москва, МГТУ им. Н.Э. Баумана 4-6 февраля, 2013 г.)

Был разработан ряд практических документов: методика «Мониторинга компетенций студента на основе диагностической модели». Протокол методического совета при Первом проректоре ВлГУ № 10 от 16.06.2011 г.; в рамках «Соглашения» о сотрудничестве ОАО «Ростелеком» и ФГБОУ ВПО «Владимирский Государственный Университет имени А.Г. и Н.Г. Столетовых» (ВлГУ) от 24.09.12 «Методические рекомендации по оценке инновационных проектов в региональной системе ОАО «Ростелеком» (Владимирский филиал). «Рекомендации» согласованы с Комитетом по информатизации, связи и телекоммуникациям Владимирской области; три наименования положений, связанных с управлением качеством инновационных проектов в ВлГУ: «Положение об управлении качеством инновационных проектов» (СМК-ПЛ-4.1-2012), «Положение об экспертной оценке качества образования в ВлГУ по критерию «Удовлетворенность потребителей (студентов, выпускников, работодателей)» (СМК-ПЛ-4.2.-2012), «Положение о самооценке СМК ВлГУ по критериям совершенствования, ENQA»(СМК-ПЛ-4.3-2013); отдельные положения диссертации использованы при формировании региональных кластеров с участием ВлГУ и при проведении аудитов в ВлГУ с целью его сертификации на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (с 01.01. 2013 действует ГОСТ ИСО 9001-2011).

Материалы диссертации рекомендованы к использованию в учебном процессе по дисциплинам «Маркетинг», «Менеджмент», «Управление качеством», а также в системе повышения квалификации при Владимирском государственном университете имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.

Публикации. Основные положения диссертации опубликованы в 4 монографиях объемом 47,1 п.л. (из них лично автору принадлежит 15,36 п.л.), в 15 печатных работах общим объемом 8 п.л. (авт. 4 п.л.), в том числе 7 работ опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, основных выводов, библиографического списка, включающего 122 наименования и 8 приложений. Объем основной части составляет 146 страниц текста, 33 рисунка и 12 таблиц.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Введение

Глава 1. Состояние и проблемы рынка образовательных услуг

- 1.1. Формирование рынка образовательных услуг в России и за рубежом
- 1.2. Специфика и маркетинг рынка образовательных услуг
- 1.3. Анализ современных тенденций развития образовательных услуг в России и за рубежом в условиях конкуренции на рынке

Выводы по первой главе

Глава 2. Оценка составляющих рынка образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы и их особенности

- 2.1. Человеческий капитал знания как стратегический ресурс в образовательной деятельности
- 2.2. Взаимосвязь конкурентоспособности и качества на рынке образовательных услуг
- 2.3. Инновационные проекты как основное перспективное направление развития рынка образовательных услуг в условиях модернизации высшей школы

Выводы по второй главе

Глава 3. Приоритетные программы, инструменты и проблемы формирования рынка образовательных услуг (на примере Владимирского государственного университета им. А.Г. И Н.Г. Столетовых)

- 3.1. Образовательные программы и система менеджмента качества
- 3.2. Влияние метрологического и информационно-коммуникативного обеспечения на образовательные услуги вуза
- 3.3. Диагностическая модель компетенций обучающихся

Выводы по третьей главе

Заключение

Библиографический список

Приложения

III. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Предложена классификация видов образовательных услуг, отличающаяся тем, что учитывает степень интеграции, число субъектов рыночных отношений, характер продаж, позволяющая осуществить детализацию в зависимости от характера реализации в образовательной деятельности.

В литературе отсутствует общепризнанная классификация образовательных услуг, а предлагаемые различными авторами виды образовательных услуг существенно отличаются друг от друга. Проанализировав наиболее полные из существующих классификаций О.Л. Ксенофоновой, А.В. Чечулина можно выделить следующие признаки группировки: по решаемым задачам, длительности предоставления, методам обучения, способам оплаты и формам предоставления услуг. Но при этом отсутствуют такие важные признаки, как степень интеграции, количество субъектов рыночных отношений, характер продаж.

Развитие рынка образовательных услуг привело к появлению новых видов образовательных услуг: значительно возрос спрос на дистанционное обучение, а также различные специализированные курсы, вебинары. Увеличилась доля платных услуг в сфере высшего образования, что обусловлено коммерциализацией. Анализ динамики спроса показал, что в связи с модернизацией высшей школы изменились методики обучения, всё активнее используются информационно-коммуникативные технологии в учебном процессе (рис.1).

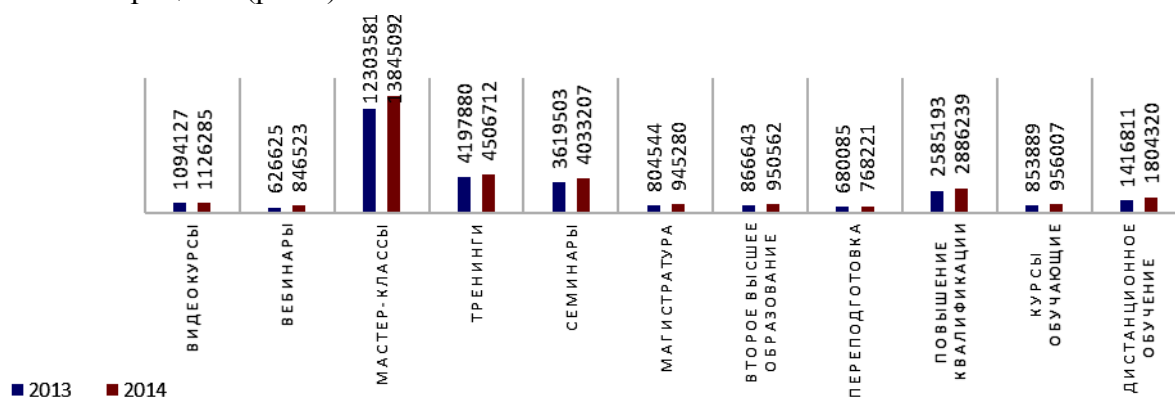


Рис. 1. Прирост количества запросов дополнительного образования по видам обучения в 2014 году по отношению к 2013 году, %

В настоящем исследовании был проведен анализ современных тенденций развития образовательных услуг и на основании предложенных критериев, появилась необходимость выделения новых видов образовательных услуг, учитывающих степень интеграции, количество субъектов рыночных отношений, определяющих характер продаж (рис. 2).

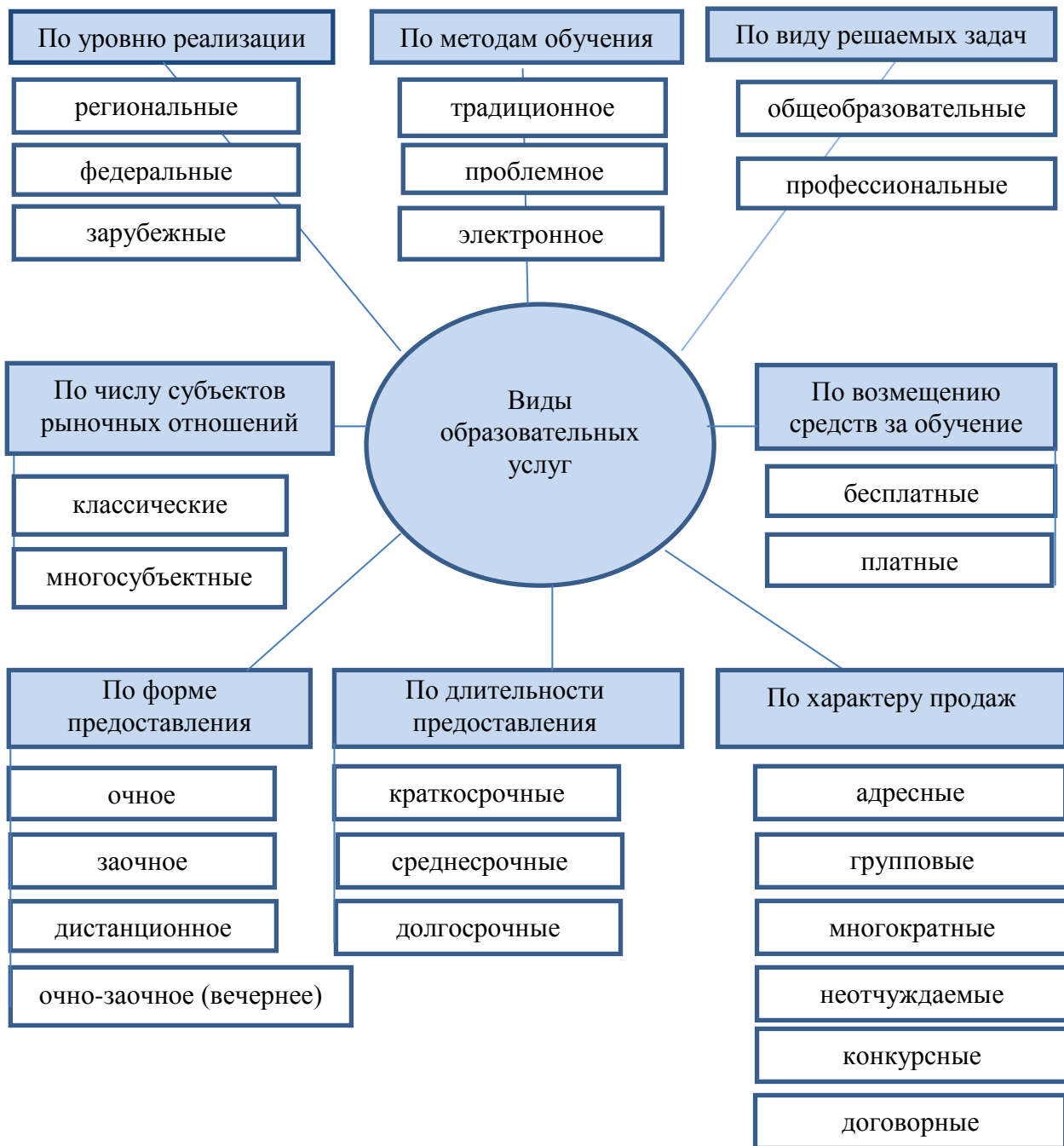


Рис. 2. Предлагаемая классификация видов образовательных услуг

Характеристики видов образовательных услуг приведены в табл.1.

Таблица 1

Характеристика видов образовательных услуг по предложенной классификации

Основание	Вид	Характеристика
По возмещению средств за обучение	Бесплатное	Под бесплатными образовательными услугами понимаются услуги, оказываемые государственными и муниципальными образовательными учреждениями в пределах основных образовательных программ, финансируемых за счет бюджетных средств, и государственных образовательных стандартов. Данные правоотношения регулируются законодательством РФ.
	Платное	Услуги, оказываемые образовательными учреждениями всех видов, а также лицами, занимающимися индивидуальной трудовой педагогической деятельностью за соответствующую плату. Включает в себя платные дополнительные образовательные услуги, закрепленные в уставах (положениях) образовательных учреждений и организаций.
По характеру продаж	Договорные	Предоставление платных образовательных услуг регулируются договорными отношениями между потребителем и соответствующим образовательным учреждением
	Многократные	Образовательные услуги могут быть проданы столько раз, сколько найдется покупателей.
	Неотчуждаемые	Продажа образовательной услуги не связана с отчуждением.
	Конкурсные	В виду того, что количество бюджетных мест при поступлении в вуз ограничено, прием осуществляется на конкурсной основе
	Адресные	Продажа осуществляется конкретному лицу
	Групповые	Круг обучающихся неограничен, вебинары, обучение через интернет-сайты
По длительности предоставления	Краткосрочные	Курсы, тренинги, лекции
	Среднесрочные	Повышение квалификации, переподготовка кадров, MBA
	Долгосрочные	Обучение в высших учебных заведениях
По методам обучения	Традиционное	Лекции, семинары
	Проблемное	С практическим использованием кейсов, анализом деловых ситуаций
	Электронное	Обучение с использованием информационно-коммуникативных технологий
По виду решаемых задач	Общеобразовательные	Программы, направленные на формирование основы для выбора и освоения профессиональных образовательных программ
	Профессиональные	Подготовка специалистов соответствующей квалификации образовательными учреждениями, имеющими государственную аккредитацию
По форме предоставления	Очная	Основная форма обучения в вузе
	Заочная	Форма обучения, сочетающая в себе черты самообучения и очной учебы, характеризующаяся фазностью.
	Очно-заочная (вечерняя)	Вид обучения, когда получение знаний по образовательной программе происходит в вечернее время или в выходной день.
	Дистанционная	Новая форма организации образовательного процесса, базирующаяся на принципе самостоятельного обучения студента с использованием ИКТ.
По уровню реализации	Региональные	Разработка и реализация региональных программ развития образовательных услуг
	Федеральные	Разработка и реализация федеральных программ развития образовательных услуг
	Зарубежные	Разработка и реализация программ развития образовательных услуг на международном уровне
По числу субъектов рыночных отношений	Классические	Классическое формирование спроса и предложения между производителями поставщиками и потребителями образовательных услуг.
	Многосубъектные	К классической схеме добавляются посредники (службы занятости, биржи труда), органы аккредитации и лицензирования, общественные институты по продвижению образовательных услуг на рынок и поставщики ОУ для конкретных фирм

Таким образом, процесс развития видов образовательных услуг в сфере высшего образования непрерывен, всё большее внимание уделяется дистанционным программам, а также электронному обучению (e-learning). Классификация и систематизация видов образовательных услуг необходима для внедрения новых профессиональных образовательных программ вузами.

2. Предложена методика обеспечения качества образовательных услуг на рынке, включающая в себя последовательность следующих этапов: построение процесса стратегического развития с использованием цикла Шухарта-Деминга, что позволяет определить стратегию управления вузом; формирование модели обеспечения качества образовательного процесса на основе диаграммы Исикавы, позволяющая проанализировать все аспекты, имеющие непосредственное влияние на качество образования; построение петли качества конкретного процесса, продукта, услуги.

Конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг определяется многими факторами, к основным из которых относятся: уровни подготовки студентов и профессорско-преподавательского состава; новизна и качество образовательных программ; престижность специальностей; теснота контактов с потребителем; наличие компетентностного подхода в образовательной деятельности; уровень зарубежных связей; достижения в научно-исследовательской работе (НИР), уровень использования информационно-коммуникативных технологий, стандартизации и метрологического обеспечения; состояние материально-технической базы и охраны труда; глубинная проработка системы менеджмента качества и инновационных проектов. Как показало проведенное исследование, в настоящее время вузы сталкиваются с двумя проблемами: недостаточность традиционных государственных источников финансирования и активизация конкурентных сил других вузов, что требует разработки эффективных стратегий и методов управления деятельностью в вузе. Вопрос обеспечения качества образовательных услуг стал весьма актуальным, в России действует в среднем 1000 вузов и их филиалов без учета Москвы и Санкт-Петербурга, при этом большинство российских и зарубежных исследований отмечают общее снижение уровня подготовки специалистов, это обусловлено нехваткой высококвалифицированных профессорско-преподавательских кадров, демографическим спадом, а также расширением доступности высшего профессионального образования. Например, лишь 15% студентов готовятся по направлениям наукоемких и высокотехнологических специальностей. Поэтому в диссертационном исследовании была предложена методика обеспечения качества образования как элемента развития рынка образовательных услуг, которая состоит из нескольких этапов.

На первом этапе необходимо представить стратегическое управление образовательными процессами с помощью цикла Шухарта-Деминга PDCA: Plan – Do – Check – Action (планируй – делай – проверяй – действуй). При этом каждая фаза цикла фактически отражает тот или иной этап стратегического управления (рис. 3) и его элементов при промежуточном контроле. Идентифицированы основные факторы обеспечения качества обучения и построена причинно-следственная диаграмма повышения качества образовательного процесса. Данная модель приведена на рис. 4.

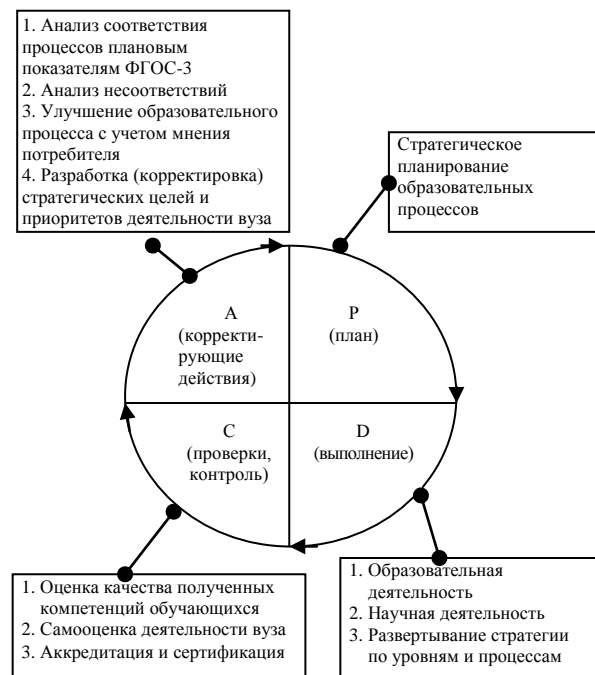


Рис. 3. Цикл Шухарта-Деминга в процессе реализации образовательных услуг

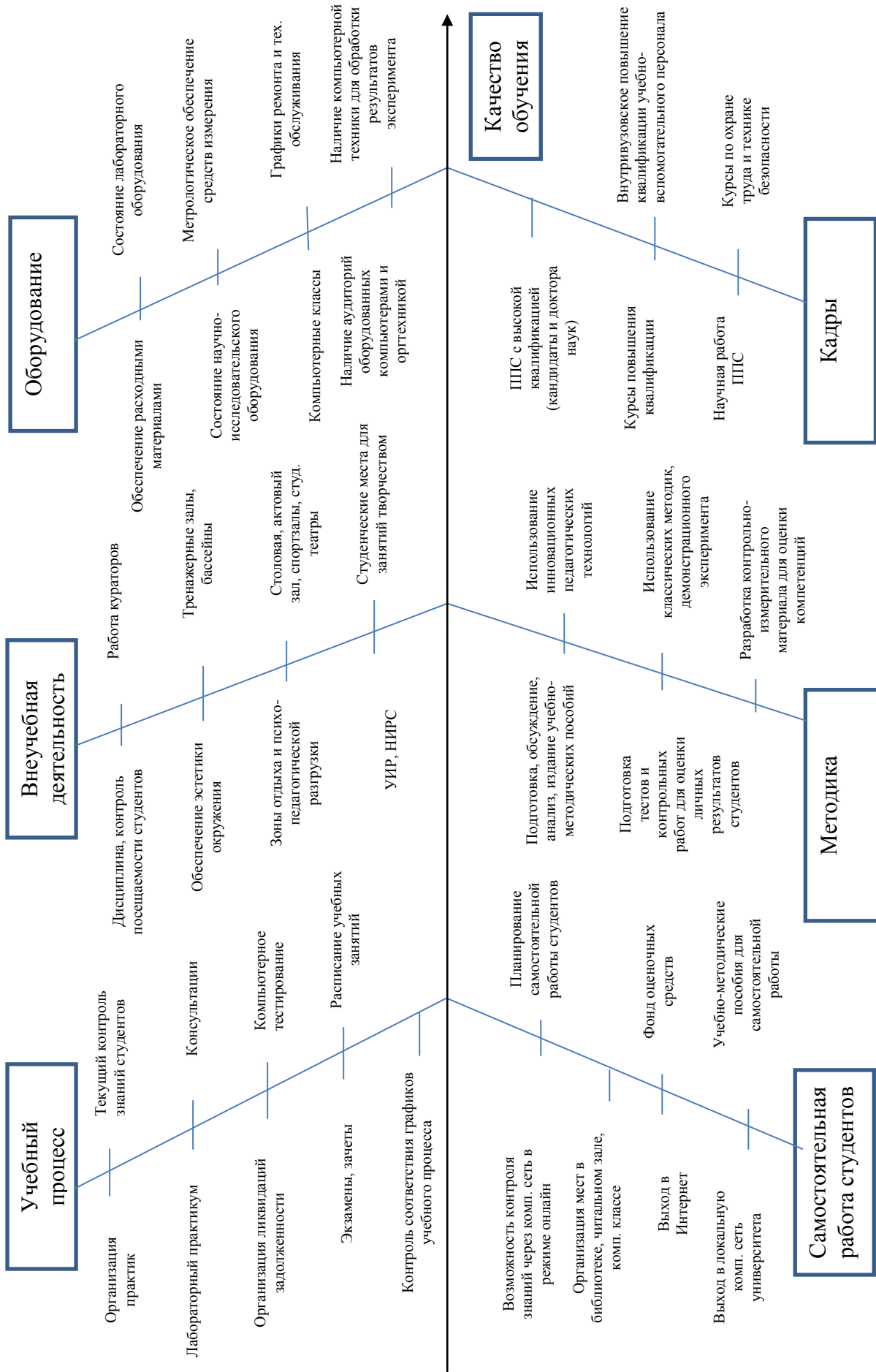


Рис. 4. Модель обеспечения качества образовательного процесса на основе диаграммы Исикавы

Жизненный цикл в сфере образования имеет свои специфические особенности и может быть представлен в виде «Петли качества». С нашей точки зрения, при этом следует различать жизненный цикл самой образовательной системы и жизненный цикл результата образования, основного продукта вуза – квалифицированного специалиста (рис. 5 и 6).

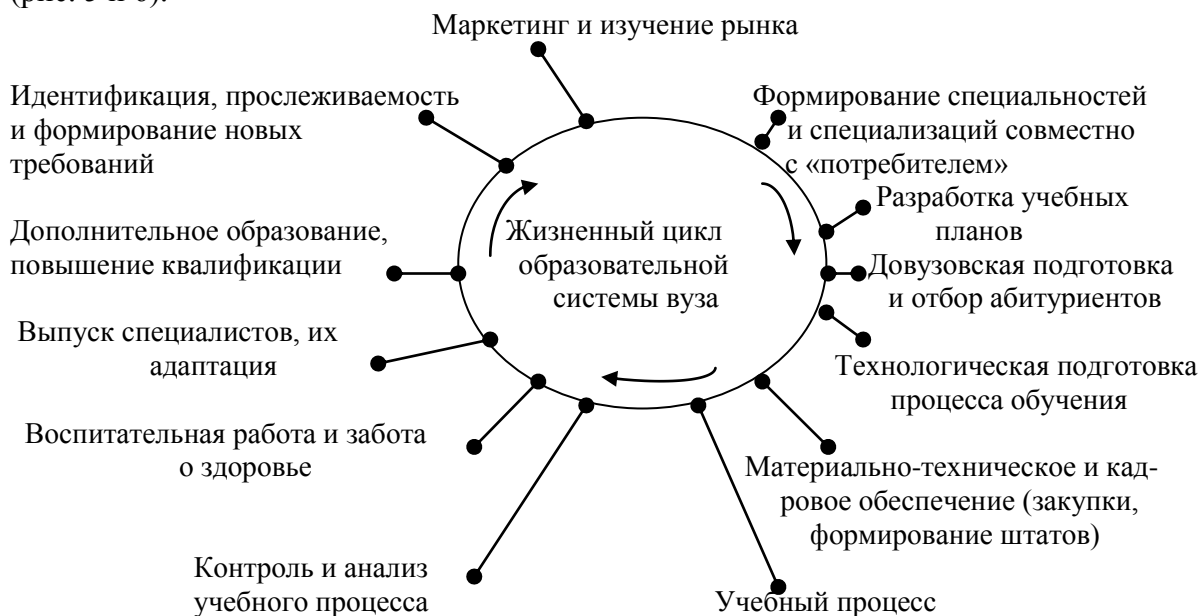


Рис. 5. «Петля качества» образовательной системы вуза

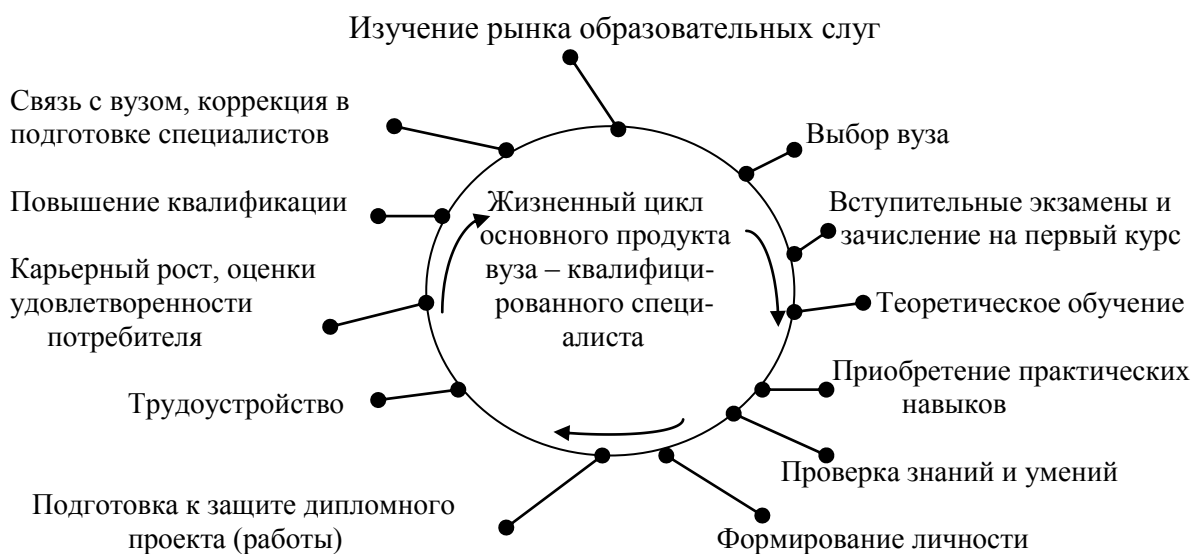


Рис. 6. «Петля качества» обучающегося в вузе

Взаимосвязь составляющих жизненного цикла напрямую влияют на свойства процесса/товара/услуги. При управлении свойствами и особенностями квалифицированного специалиста особый упор делается на послевузовскую связь, т.к. анализ удовлетворенности потребителей, осуществление корректирующих действий в подготовке профессиональных программ имеют важное значение в появлении новых образовательных услуг и улучшении качества имеющихся.

Таким образом, каждый этап методики (рис. 7) позволяет детально представить совокупность показателей, влияющих на качество образовательных услуг. Использование данной методики позволяет, проанализировав последовательные шаги, достигнуть по-

вышения качества образования, а как следствия конкурентоспособности и привлекательности на рынке образовательных услуг. При системном подходе может быть решена не только задача обеспечения качеством, но и управления и улучшения качества, ведь выявление несоответствий ФГОС ведет к отказу в аккредитации образовательных программ.



Рис. 7. Контекстная диаграмма методики обеспечения качества образовательных услуг вуза на рынке

3. Предложен алгоритм проведения внутреннего аудита образовательной программы, отличающийся детальной проработкой ресурсов для проведения аудита, затрат при выявлении несоответствий, что позволит значительно повысить качество предоставляемых образовательных услуг на рынке.

Регулярное проведение внутренних аудитов позволяет выявить несоответствия установленным требованиям, и на основе проверки разработать и осуществить корректирующие действия для устранения причин этих несоответствий. Общеизвестные алгоритмы проведения внутреннего аудита образовательных программ в литературе отсутствуют, поэтому был предложен алгоритм, включающий в себя ресурсы для проведения аудита, затраты и потери при выявлении несоответствий.

Для результативного проведения проверки необходимо разработать план и программу аудита, подготовить рабочую документацию аудитора (листы проведения интервью, чек-лист, планы выборочного контроля), изучить необходимые нормативные документы, регламентирующие деятельность в проверяемом подразделении (стандарты, технические условия, систему менеджмента качества). В ходе исследования была разработана контекстная диаграмма, которая укрупненно отражает основные этапы проведения аудита в подразделениях вуза. Для детального изучения процессы были декомпозированы в контекстную диаграмму, в нотации стандарта IDEF0 были созданы родительская и дочерние диаграммы. Анализ родительской диаграммы показывает, что результативность внутреннего аудита определяется тщательностью подготовки к его проведению, изучением документации на участках проведения проверки. Все работы родительской диаграммы должны быть декомпозированы и разработаны четыре дочерние диаграммы, которые подробно описывают основные процессы внутреннего аудита качества, и при необходимости также могут быть разбиты на отдельные работы. Для проработки ресурсов и затрат при проведении внутреннего аудита образовательной программы был разработан алгоритм (рис. 8).

Таким образом, внутренний аудит системы образовательной программы позволяет не только оценить эффективность ее внедрения, соответствие СМК и определить возможные пути ее улучшения в университете, но и определить причины выявленных несоответствий, разработать корректирующие мероприятия, произвести проверку корректирующих мероприятий по результатам предыдущих проверок. Следует отметить, что результаты аудитов анализируются руководством университета и позволяют определить соответствие деятельности и результатов в области качества.

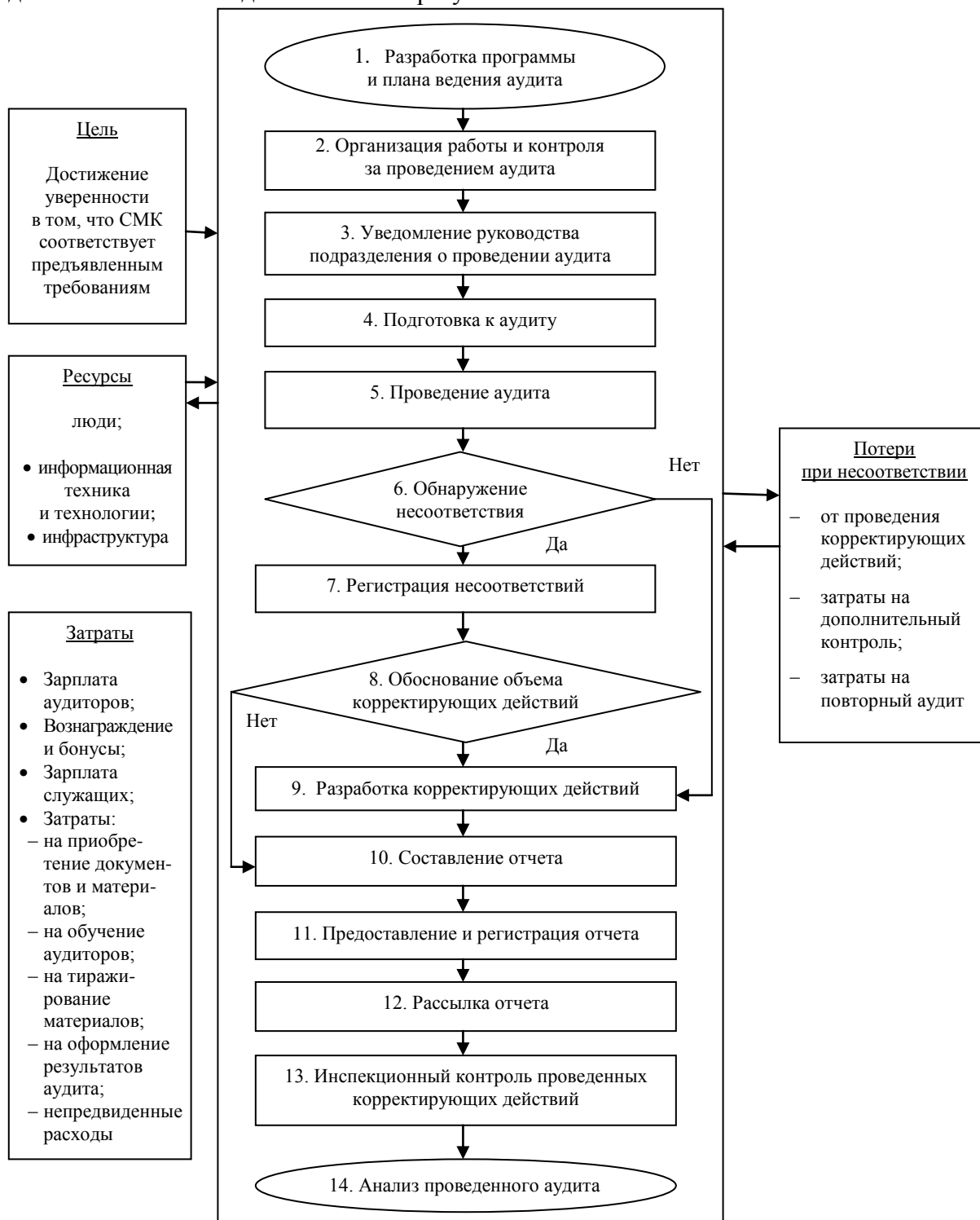


Рис. 8. Алгоритм проведения внутреннего аудита образовательной программы

4. Предложена методика, направленная на повышение конкурентоспособности образовательных услуг на рынке: использованы принципы метрологии и теории информации для количественного расчета неопределенностей экспертных оценок показателей качества образовательных услуг, разработана количественная оценка инновационно-компетентностной составляющей индивидуального качества обучения и интегральной оценки уровня образовательных услуг на основе модели совершенства ENQA.

В настоящее время всё более актуальной становится проблема необходимости введения объективных оценок качества образовательных услуг, ведь зачастую оценивается очень узкий круг параметров, базирующийся в основном на лицензировании, аттестации и аккредитации образовательных учреждений. Анализ и оценка качества на самом деле должна включать в себя следующие аспекты: законодательные, научные, методические, организационные, управленческие и т.д.

Разработка инновационных проектов в сфере высшего образования предполагает выполнение широкого комплекса метрологических (квалиметрических) работ по количественной оценке многочисленных показателей и критериев.

Часть таких показателей – неметрическая, имеющая вербальное описание (баллы, уровни, условные критерии и т.п.), определяется экспертным методом. Для этого, целесообразно использовать энтропийный принцип, разработанный в теории информации, когда энтропия выступает в качестве количественной меры неопределенности полученной информации.

Количество информации I в экспертной оценке по параметру X будет определяться как

$$\begin{aligned} I &= H(X) - H(X / X_{\text{изм}}) = \\ &= -\sum_{j=1}^k p_j \ln(p_j) + \sum_{i=1}^m \frac{n_i}{n} \cdot [\ln(n_i) - \ln(n \cdot \Delta X)], \end{aligned} \quad (1)$$

где $f(X_i / X_{\text{изм}})$ - функция распределения плотности вероятности результатов измерений $X_{\text{изм}}$ параметра x , n - объем выборки псевдослучайных чисел x_i , $i=1..n$, моделирующих распределение $f(X / X_{\text{изм}})$; n_i - частота попадания значений X в i интервал; m - число интервалов группирования случайной величины X ; ΔX - длина интервала группирования; p_j - вероятность получить j -ю балльную оценку; k - число возможных баллов при проведении экспертной оценки.

В диссертационной работе приведен практический пример расчета энтропийного значения неопределенности экспертной оценки уровня ОУ по критерию «Удовлетворенность потребителей» как одному из основных критериев методологии оценки уровня совершенства и гарантии качества образования (ENQA). Так расчеты показали, что при десяти экспертах с достоверностью не ниже $D=0,95$, удовлетворенность потребителей качеством подготовки выпускников экономического факультета ВлГУ находится на уровне 64%.

Данный расчет позволяет оценить достоверность не только отдельных результатов измерения или оценки экспертов, но и достоверность системы менеджмента каче-

ства вуза в целом по любым критериям, что гарантирует конкурентоспособность образовательных услуг университета как одного из участников рынка образовательных услуг.

При формировании компонентов компетенций студента используются различные шкалы и модули. Для количественной оценки инновационно-компетентной составляющей обучения студента предлагается ввести 5 модулей компетенций: теоретический (ТК), информационно-методологический (ИМК), социально-коммуникативный (СКК), личностно-валеологический (ЛВК), а также модуль компетенции готовности к инновационной деятельности (КИД). Каждый из модулей содержит от 3 до 8 конкретных компетенций соответствующих своему вектору на радарной (лепестковой) диаграмме (рис.9):

В результате каждый студент обретёт свою личную лепестковую диаграмму.

Приведенная модель позволяет осуществлять диагностирование динамики формирования компетентности каждого студента за весь период его обучения и количественно оценить уровень компетенции либо в баллах, либо в процентах, данную статистику необходимо учитывать при разработке новых образовательных программ вуза.

По отношению к вузу целесообразно ввести интегральную оценку качества образования в данном образовательном учреждении. Для этого к девяти количественным критериям при оценке СМК по методике ENQA в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2011 следует добавить 10-й критерий – инновационно-компетентностную составляющую подготовки специалиста.

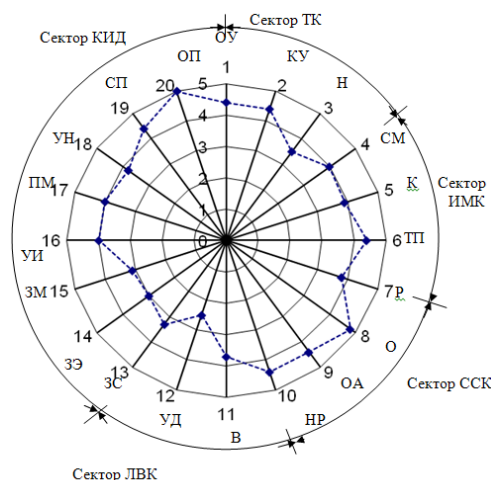


Рис. 9. Лепестковая личностная инновационно-компетентностная диаграмма

Тогда общая сумма баллов по 10 критериям составит в относительных единицах или процентах

$$R = \sum_{i=1}^{10} \rho_i, \% , \quad (2)$$

где ρ_i – оценка i -го критерия, %

Интегральный показатель Кинт конкурентоспособности по M обобщенным показателям (индикаторам) R_j конкурентоспособности составляет:

$$K_{инт} = \frac{(\sum_{j=1}^m a_j R_j)}{M}, \quad (3)$$

где $a_j \leq 1$ – весовой коэффициент R_j в общей системе индикаторов.

Безусловно, в каждом вузе значимость индикаторов может быть различной, если нет вышестоящих нормативов. Поэтому для сравнительных рейтинговых расчетов можно принять $a_j = 1$.

Изложенную методику целесообразно применить для оценки функционирования любого подразделения вуза (факультета, кафедры), оценки качества образовательных услуг, исследовать индивидуальные показатели как обучаемого, так и преподавателя, осуществить прослеживаемость в развитии названных объектов во времени (по годам, по семестрам, по отчетным циклам и т.п.). Очень важно, что по диаграмме можно осуществлять SWOT-анализ, бенчмаркинг и другие оценки с помощью маркетинговых инструментов рынка образовательных услуг, что позволит значительно быстрее выявить и улучшить низкие показатели.

5. Предложено включить в расчетную схему интегрального показателя конкурентоспособности образовательных услуг ранее не учитываемый критерий для комплексной оценки – состояние охраны труда.

Показатель «состояние охраны труда» регламентируется как в Приказе Минобрнауки № 464 от 14.06.2013, так и в Постановлении Правительства РФ № 662 от 05.08.2013. Здесь в п.4к предписано «Создание безопасных условий при организации образовательных процессов». Конкурентоспособность вуза на рынке тесно связана с состоянием и организацией в нем охраны труда и техники безопасности при проведении различных работ (лабораторных, исследовательских, развлекательных мероприятий и пр.) студентами и персоналом вуза. Соответствующие нормативы приводятся в «Типовом положении о службе охраны труда» на основе названных документов и Федерального закона от 28.12.2013 г. № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Последний документ введен с 01.01.2014 г. вместо аттестации рабочих мест. К сожалению, в настоящее время финансирование работ по охране труда осуществляется по остаточному принципу, многие несчастные случаи скрываются, дабы не испортить статистику.

Для оценки конкурентоспособности вуза по критериям охраны труда разработаны соответствующие показатели:

№	Показатель	Формула оценки
1	Выполнение мероприятий по технике безопасности	$P_1 = M_{тб}^r / M_{тб}$, где $M_{тб}^r$ и $M_{тб}$ - выполненные текущие и запланированные к выполнению мероприятия по технике безопасности.
2	Выполнение мероприятий по санитарии	$P_2 = M_c^r / M_c$, где M_c^r и M_c - выполненные текущие и запланированные к выполнению мероприятия по санитарии

№	Показатель	Формула оценки
3	Выполнение мероприятий по пожарной безопасности	$P_3 = M_{ПБ}^T / M_{ПБ}$, где $M_{ПБ}^T$ и $M_{ПБ}$ - выполненные текущие и запланированные к выполнению мероприятия по пожарной безопасности
4	Выполнение мероприятий по экологии	$P_4 = M_Э^T / M_Э$, где $M_Э^T$ и $M_Э$ - выполненные текущие и запланированные к выполнению мероприятия по экологии
5	Прохождение технического освидетельствования оборудования	$P_5 = TO_{об} / K_{об}$, где $TO_{об}$ и $K_{об}$ - количество оборудования, своевременно прошедшего техническое освидетельствование и общее количество оборудования, подлежащее техническому освидетельствованию
6	Прохождение медосмотра	$P_6 = M_P^{ПР} / K_P$, где $M_P^{ПР}$ и K_P - количество работников, прошедших медосмотр и количество работников, направляемых по приказу на медосмотр
7	Соблюдение норм ПДК вредных веществ на рабочих местах	$P_7 = K_{ВЫБ}^H / K_{ВЫБ}$, где $K_{ВЫБ}^H$ и $K_{ВЫБ}$ - количество выбросов, не превышающих норму и общее количество выбросов
8	Отсутствие травм и профессиональных заболеваний	$P_8 = (K - T - ПЗ) / K$, где Т, ПЗ, К – количество травм, проф. заболеваний и общее количество работников соответственно
9	Отсутствие нарушений требований ОТ и экологии	$P_9 = (K - H) / K$, где Н и К – количество нарушений и общее количество работников соответственно
10	Отсутствие аварий и пожаров	$P_{10} = (K_{об} - А - П) / K_{об}$, где $K_{об}$, А, П– общее количество оборудования, общее количество аварий и общее количество возгораний соответственно
11	Проверка знаний по ОТ	$P_{11} = P_{ПРОВ} / K$, где $P_{ПРОВ}$ и К – количество работников, прошедших проверку по ОТ и общее количество работников

Обобщенный показатель конкурентоспособности вуза по критерию охраны труда, оцениваемый по 11 параметрам R_i ,

$$P_{общ} = \frac{\sum_{i=1}^{11} R_i}{11}, \quad (4)$$

должен включаться в интегральный показатель конкурентоспособности.

Охрана труда играет значимую роль в конкурентных преимуществах. Безопасные условия обучения, а также высококвалифицированный персонал являются немаловажным критерием при выборе вуза для потребителей на рынке образовательных услуг.

IV. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Сегодня образование рассматривается как наиболее важный фактор в экономическом и социальном развитии общества, а конкуренция способна стимулировать развитие образования на основе инновационной деятельности. При этом рынок образовательных услуг также должен базироваться на инновационных проектах.

2. С целью сокращения отставания России от ведущих стран в производстве инновационного продукта (доля России в мире – 0,3%, США – 36%, Японии – 30%) Правительством РФ принят проект «Инновационная Россия -2020», где одна из основных задач – подготовка «инновационного человека – возложена на высшую школу, доля которой в объеме инноваций страны не превышает 15%.

В этой связи предложена классификация видов образовательных услуг, и определена стратегия развития образовательных услуг вуза с учетом его региональной принадлежности.

3. Показано, что мировая экономика всё больше приобретает характер «экономики знаний», зависящий от «человеческого капитала», который формируется в процессе обучения и достигает более высокого уровня при получении человеком высшего образования в вузе. Поэтому выявлена структурная взаимосвязь человеческого, произведенного и природного капитала через инновации. Математически эта взаимосвязь может быть описана интегральной предельной теоремой Муавра-Лапласа, что позволяет осуществлять прогнозные расчеты.

Установлено также, что труд лиц с высшим образованием в 4-5 раз производительнее труда лиц без высшего образования.

4. Система менеджмента качества рассмотрена с позиции основного структурного элемента, необходимого при реализации образовательных услуг на рынке.

5. Метрологическое обеспечение учебно-научной и экспертной деятельности вуза выступает как элемент инфраструктуры высшей школы и позволяет получить ощутимый годовой экономический эффект. Предложен энтропийный подход в определении метрологических показателей (точности и достоверности) экспертных оценок качества процессов СМК по априорным данным.

6. Показано влияние образовательного кластера на развитие рынка образовательных услуг. Реализация инновационных проектов ВлГУ осуществляется в поясе малых предприятий (около 40 единиц), а также в региональных инновационно-технологических кластерах (мембранных технологий, биотехнологический, нанотехнологический и в сфере связи и коммуникаций), таким образом происходит взаимодействие по принципу «тройной спирали» между бизнес-учреждениями, государством и образовательными учреждениями.

7. Для количественной оценки уровня образовательных услуг разработаны:

- инновационно-компетентностный метод на основе диагностической модели, применимый как для промежуточных, так и для финишных оценок;
- интегральный метод оценки уровня образовательных услуг в вузе.

V. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

I. Монографии

1. Баландина В.В. Управление инновационным развитием регионов: современные подходы и методы. Монография / Филимонова Н.М. [и др.]; под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой – Владимир; ВООО ВОИ, 2012- 240 с. -13,95 п.л. (авт. 0,9 п.л.)
2. Баландина В.В. Введение в электронное обучение. Монография / А.Г. Сергеев, И.Е. Жигалов, В.В. Баландина / – Владимир: Издательство ВлГУ, 2012. – 181 с. – 10,69 п.л. (авт. 2,0 п.л.)
3. Баландина В.В. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии: учебное пособие/ А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина, В.В. Баландина. – М.: Логос, 2013. – 216 с. - 13,5 п.л. (авт. 3,5 п.л.)
4. Баландина В.В. Управление качеством инновационных проектов в университете. Структура, инструменты, механизм. LAP-publishing/ под ред. L. Kubinca. 2013- 8,96 п.л.

II. Издания, рекомендованные ВАК РФ

5. Баландина В.В. Метрологическое обеспечение учебно-научной деятельности вуза как элемент инновационной инфраструктуры [Текст] / А.Г. Сергеев, Ю.И. Захаров, В.В. Баландина // Качество, инновации, образование. – М.:2012, № 4.- С.49-52 - 0,5 п.л. /0,2 авт.
6. Баландина В.В. Проблемы инновационности СМК в образовании [Текст] / А.Г. Сергеев, Ю.И. Захаров, В.В. Баландина// Качество, инновации, образование. – М.: 2012, № 5. – С.17-20. - 0,6 п.л /0,2 авт.
7. Баландина В.В. Инновационно-компетентностная оценка качества образования в вузе [Текст] / А.Г. Сергеев, Ю.И. Захаров, В.В. Баландина // Качество, инновации, образование. – М.: 2013, № 1 - С.26-32 0,5 п.л. /0,2 авт.
8. Баландина В.В. Стратегическое развитие регионального университета на базе модели тройной спирали [Текст] / В.В. Баландина, Н.М. Филимонова, С.М. Аракелян // Профессиональное образование в России и за рубежом. – М.: 2012, № 3. С.119-124.- 0,6 п.л. /0,3 авт.
9. Баландина В.В. Инновации в вузе: на примере Владимирского государственного университета [Текст] / Н.М. Филимонова, В.В. Баландина // Инновации в образовании - М.: 2012, № 11. – С. 111-118 - 0,8 п.л./0,4 авт.
10. Баландина В. В. Образовательные услуги инновационной модели «тройной спирали» как фактор синергетического эффекта [Текст] / В.В. Баландина // Научные труды Вольного экономического общества России. - 2013. - Т. 176. С. 153-161. - 0,5 п.л.
11. Кучерова В.В. Менеджмент конкурентоспособности вуза [Текст] / В.В. Кучерова // Экономика и предпринимательство - М.: 2014, № 11 (ч. 3) С.501-504 – 0,3 п.л.

III. Другие издания в периодической печати

12. Баландина В.В. «Тройная спираль» как фактор инновационного развития отрасли связи [Текст] / И.А. Трунов, А.Г. Сергеев, В.В. Баландина // Стандарт Информ. Владимир: 2012, № 4. – С.9. – 11 - 0,5 п.л./0,2 авт.

13. Баландина В.В. Методика измерения инновационно-компетентностной составляющей обучения студента вуза [Текст] / А.Г. Сергеев, Ю.И. Захаров, В.В. Баландина, В.В. Цуканова // Сб. Материалов XII Всероссийской НТК. – М.: МГТУ им. Баумана 4-6.02.2013.- С.211-219 - 0,8 п.л./0,3 авт.

14. Баландина В.В. Проблемы метрологического обеспечения качества образования [Текст] / В.В. Баландина, А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина // Международный симпозиум (International Symposium) «Новые информационные технологии и менеджмент качества» (New information technologies and management quality) NIT&MQ, 16-23 мая 2008г., Турция. - 0,6 п.л./0,2 авт.

15. Баландина В.В. Компетентность как ресурс в сфере управления качеством образования. [Текст] / А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина // Международный симпозиум «Надежность и качество» 25-31 мая, 2009, Пенза. - 0,8 п.л./0,3 авт.

16. Баландина В.В. Сертификация системы управления охраной труда предприятия на соответствие международным стандартам. [Текст] / В.В. Баландина // Московский государственный технологический университет «Станкин» (исследования студентов) Управление качеством машиностроительных технологических процессов формообразования (серия: «Производство, Технология, Экология-ПРОТЭК», Москва 2010. – 0,2 п.л.

17. Баландина В.В. Разработка критерия эффективности статистического контроля качества ТО и РАТС [Текст] / З.В. Мищенко, Д.Б. Авруйский, В.В. Баландина // Материалы I Международной научно-технической конференции «Нанометрология, управление качеством измерения механических величин в машиностроении и автомобилестроении», Владимир 2010. - 0,5 п.л./0,2 авт.

18. Баландина В.В. Расчет неопределенностей экспертных оценок уровня качества бизнес-процессов на атп по априорным данным [Текст] / А.Г. Сергеев, З.В. Мищенко, В.В. Баландина // Материалы I Международной научно-технической конференции «Нанометрология, управление качеством измерения механических величин в машиностроении и автомобилестроении», Владимир 2010. - 0,5 п.л./0,2 авт.

19. Баландина В.В. Алгоритм проведения внутреннего аудита в ООО «Газпром межрегионгаз Владимир» [Текст] / В.В. Баландина // Материалы научно-практической конференции «Эволюция региональных производственных систем в условиях инновационного развития: результаты, проблемы и методы исследования», ВЗФЭИ, г. Владимир, 2011 г. – 0,3 п.л.

Подписано в печать 18.10.15.
Формат 60×84/16. Усл. печ. л. 1,16. Тираж 100 экз.
Заказ
Издательство
Владимирского государственного университета
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.
600000, Владимир, ул. Горького, 87.