

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Галимов А.М.

ФГБОУ ВПО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма» Министерства спорта Российской Федерации, г. Казань, Россия (420010, г. Казань, Деревня Универсиады, д. 35), e-mail: a.galimov@sportacadem.ru

Проведен анализ особенностей системы управления услугами высшего образования в современных условиях. Определено, что система управления услугами в сфере высшего образования должна быть инновационной по сути и интегрированной по структуре, а также обладать соответствующей комплексной системой контроля и оценки эффективности. На основе анализа существующих в настоящее время различных подходов оценки эффективности и качества предоставления образовательных услуг высшего образования предложена комплексная система контроля и оценки эффективности управления услугами в сфере высшего образования, интегрирующая различные методы и инструменты, относящиеся к таким областям экономического анализа, как экономическая социология, статистика, индексный метод, рейтинговый подход. Разработан алгоритм формирования и определена структура системы контроля и оценки эффективности управления услугами высшего образования.

Ключевые слова: высшее образование, эффективность управления, ключевые показатели эффективности.

COMPLEX MONITORING AND ESTIMATION APPROACH OF EFFICIENCY OF SERVICES MANAGEMENT SYSTEM IN THE SPHERE OF HIGHER EDUCATION

Galimov A.M.

Volga Region State Academy of Physical Culture, Sport and Tourism, Ministry of Sport of the Russian Federation, Kazan, Russia(35, Universiade Village, Kazan, 420010), e-mail: a.galimov@sportacadem.ru

The analysis of features of a monitoring system of the higher education services in modern conditions is carried out. It is certain that the management system of services in the sphere of the higher education has to be innovative in fact and integrated on structure, as well as to possess the corresponding complex monitoring and efficiency estimation system. On the basis of the analysis of existing various approaches of an assessment of efficiency and quality of the providing higher education services, the complex system of monitoring and estimation of management efficiency of services in the sphere of the higher education, integrating different methods and tools relating to such areas of the economic analysis as economic sociology, statistics, an index method, rating approach, is offered. The algorithm of formation is developed and the structure of the system of monitoring and estimation of management efficiency of services in the sphere of the higher education is defined.

Keywords: higher education, management efficiency, key indicators of efficiency.

Прогрессивное развитие образовательной организации и качество предоставляемых им образовательных услуг непосредственно зависят от эффективности управления процессами предоставления услуг в сфере высшего образования. В то же время в образовательных организациях высшего образования в современных условиях осуществляется оказание услуг по достаточно широкому спектру деятельности, включающему в себя учебно-воспитательную работу, научные исследования, инновационную деятельность, проектную и консультационную деятельность, и еще много других областей. Как справедливо отмечают А.Н. Асаул и Б.М. Капаров, каждое крупное направление деятельности ВУЗа, по сути, образует самостоятельную подсистему, причем разные исследователи могут выделять в составе одного и того же учебного заведения различное число подсистем и принципов их формирования [1]. Это означает, что система управления

услугами в сфере высшего образования должна представлять собой комплекс взаимосвязанных инструментов управления, основанный на активном использовании технологических, организационных, методических достижений научно-технического прогресса во всех сферах деятельности системы высшего образования с целью долгосрочного устойчивого повышения социально-экономической эффективности ее функционирования посредством повышения качества предоставляемых услуг. Такую систему управления услугами в образовательной организации высшего образования можно назвать инновационной по сути и интегрированной по структуре. В то же время, инновационная интегрированная система управления услугами высшего образования должна иметь соответствующую комплексную систему контроля и оценки эффективности. Для этого менеджменту ВУЗа требуется определить систему показателей эффективности деятельности с привязкой к бизнес-процессам ВУЗа, разработать методический инструментарий контроля и оценки эффективности оказываемых услуг, определить его основные функции и выработать технологию применения.

Методы исследования

Следует отметить, что в настоящее время в образовательных организациях высшего образования применяются различные внешние и внутренние системы оценки эффективности и качества предоставления услуг (лицензионный контроль, государственная аккредитация основных образовательных программ, профессионально-общественная аккредитация, самооценка деятельности, мониторинг эффективности деятельности, оценка деятельности основного персонала ВУЗа в рамках внедрения эффективного контракта и др.), базирующиеся на различных методиках. При этом в основном используются следующие основные методы и подходы:

1. Экспертный метод, который является широко распространенным инструментом исследования эффективности образовательных услуг в рамках государственной и профессионально-общественной аккредитации. Основным недостатком данного метода является зависимость результатов контроля и оценки от субъективизма экспертов, их уровня компетентности или заведомой предвзятости.

2. Нормативный подход, в соответствии с которым эффективность предоставления образовательных услуг сводится к выполнению формальных государственных требований (например, в рамках лицензионного контроля). На наш взгляд, данные показатели формируют лишь ряд предпосылок для формирования качественных образовательных услуг, но не являются основными критериями их эффективности.

3. Индикативный подход, формирующий систему индикаторов, на основании которых оценивается деятельность организации высшего образования. Такого рода показатели

предлагаются, в частности, Министерством образования и науки РФ в рамках мониторинга эффективности образовательных организаций высшего образования [4]. На наш взгляд, они формируют достаточно узкую картину деятельности организации высшего профессионального образования, в целом основанную на оценке внешних результатов (результаты ЕГЭ поступивших на первый курс, научно-публикационная активность, оснащенность материально-технической базы и т.п.), что представляет собой лишь усредненное общественное мнение о престижности того или иного ВУЗа, но не о фактическом качестве образовательных услуг.

В последнее время в научно-методической литературе стали появляться теоретические и практические исследования, направленные на унификацию и гармонизацию вышеуказанных систем контроля и оценки, в большинстве из которых для этого рекомендуется применять методологию сбалансированной системы показателей (ССП) [2; 6; 7; 8]. В рамках данного подхода, основы которого были заложены американскими экономистами Р. Капланом и Д. Нортоном, предлагается осуществлять балансировку различных показателей деятельности ВУЗа, в связи с чем, одной из актуальных проблем управления услугами высшего образования становится количественная оценка эффективности управления, на основании которой можно разрабатывать организационно-экономические мероприятия по совершенствованию системы и процесса управления.

На уровне коммерческих организаций для оценки эффективности управления компаниями или отдельными подразделениями часто используется метод построения ключевых показателей эффективности (KPI) [7]. Данный подход взят нами за основу при разработке ключевых показателей эффективности управления услугами высшего образования. При этом появляется проблема приведения различных по размерности количественных показателей, характерных для системы высшего образования, к единой системе координат. В специальной литературе для решения данной проблемы используются следующие подходы:

1. Подход, в соответствии с которым такого рода единая система координат не строится вовсе, а различные показатели развития организации исследуются изолированно [3], что зачастую не позволяет выявить некоторую общую тенденцию.

2. Экспертный метод, в соответствии с которым различные по размерности показатели приводятся к единой системе координат экспертным путем. Известным недостатком данного метода является субъективизм экспертов.

3. Индексный метод, в рамках которого используются не сами показатели эффективности, а темпы их изменения, что позволяет сопоставлять различные по размерности показатели, а также формировать общие индексы путем умножения (деления)

частных показателей. В исходном виде, в рамках построения общего индекса эффективности, обычно используются лишь показатели, представляющие собой удельный вес. Именно данный метод, как наиболее релевантный, предлагается нами принять в качестве математической основы построения системы ключевых показателей эффективности образовательных услуг.

Что касается самих ключевых показателей эффективности образовательных услуг, то в соответствии с общим принципом системности считаем целесообразным использование широкого круга показателей, характеризующих различные аспекты деятельности образовательной организации высшего образования: успеваемость обучающихся, оценка качества образования рынком труда, удовлетворенность потребителей, показатели результативности деятельности ППС, финансовые показатели эффективности развития образовательной организации и т.п.

Результаты исследования

В соответствии с этим, нами разработана и апробирована система контроля и оценки эффективности управления услугами в сфере высшего образования, включающая такие элементы, как балльно-рейтинговая система оценки (БРС) учебных достижений обучающихся, социологический мониторинг удовлетворенности обучающихся, выпускников и работодателей, балльно-рейтинговая система оценки эффективности деятельности профессорско-преподавательского состава, система оценки эффективности управления услугами в сфере высшего образования (рис. 1).

Предлагаемая нами комплексная система оценки эффективности и качества образовательных услуг в организациях высшего образования предполагает интеграцию различных подходов и методов, относящихся к различным областям экономического анализа: экономической социологии, статистике, индексному методу, рейтинговому подходу и т.п.

Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся позволяет в максимальной степени обеспечить оперативное управление ходом учебного процесса, обеспечить повышение качества овладения профессиональными компетенциями, увеличить уровень востребованности выпускников и, в конечном итоге, повысить уровень производительности общественного труда.



Рис. 1. Алгоритм формирования и структура системы контроля и оценки эффективности управления услугами высшего образования

При этом важное значение имеет технология внедрения балльно-рейтинговой системы в деятельность организации высшего образования, а также ее уровень автоматизации. Должна быть обеспечена максимальная интеграция балльно-рейтинговой системы оценки в традиционные образовательные и управленческие технологии, такие как ведение преподавателем журнала успеваемости, контроль посещаемости занятий, формирование ведомостей и экзаменационных листов и др. А уровень автоматизации должна давать возможность формирования отчетности на каждый момент времени. Иными словами, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся должна не разрушать положительные элементы существовавшей ранее системы управления и контроля высшего образования, а дополнять их.

Социологический мониторинг позволяет исследовать мнение студентов, сотрудников ВУЗа и работодателей о качестве предоставления образовательных услуг, об особенностях и

проблемах системы управления ВУЗом, а также об их ожиданиях как от ВУЗа в целом, так и от каждого участника образовательного процесса. Организационно система социологического мониторинга представляется преимущественно в виде регулярного анкетирования, хотя в настоящее время для повышения уровня репрезентативности исследования мнения внешних по отношению к ВУЗу субъектов, в частности выпускников и работодателей, в ряде ВУЗов уже осуществлена интеграция социологического мониторинга в систему современных социальных сетей.

При этом необходимо отметить, что ориентация в процессе контроля процесса оказания образовательных услуг преимущественно на данные социологического мониторинга представляется не вполне корректной, поскольку данные мониторинга характеризуют не столько собственно проблемы и тенденции предоставления образовательных услуг, а усредненное мнение респондентов о такого рода тенденциях и проблемах, которое по различным причинам может быть искажено. Соответственно, в рамках предлагаемого подхода данные социологического мониторинга должны во всех случаях сопоставляться с результатами БРС и ключевыми показателями эффективности, характеризующими различные аспекты развития образовательной организации.

Система рейтинговой оценки эффективности деятельности профессорско-преподавательского состава, которая учитывает количественные и качественные показатели их деятельности, предусматривает комплекс организационных, методических и контрольных мероприятий, направленных на повышение кадрового потенциала, увеличение престижности и привлекательности труда в образовательных организациях высшего образования, обеспечение соответствия оплаты труда профессорско-преподавательского состава качеству и эффективности их деятельности. При этом предлагается определять показатели эффективности деятельности ППС на основе увязки между собой перечня показателей оценки эффективности деятельности федеральных государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования и их филиалов, применяемого при ежегодном мониторинге ВУЗов, целевых показателей и специфики деятельности конкретного ВУЗа, целей и характера деятельности отдельных учебных подразделений и категорий работников ППС.

Методика оценки экономической эффективности управления позволяет определить посредством функционального анализа динамики реального скорректированного чистого денежного потока, генерируемого в образовательных организациях высшего образования, финансово-экономическую эффективность разработки и внедрения новых управленческих решений. Соответственно, совершенствование системы управления путем внедрения предлагаемых нами инструментов контроля и оценки эффективности оказания услуг в сфере

высшего образования также могут быть оценены с финансовой точки зрения, с позиций их влияния на динамику изменения скорректированного чистого денежного потока ВУЗа (в части изменения состава и структуры доходов и/или расходов образовательной организации).

Выводы

Таким образом, предлагаемые нами инструменты контроля и оценки эффективности, обеспечивая повышение качества предоставления образовательных услуг формируют и информационную основу для системы ключевых показателей эффективности управления услугами высшего профессионального образования. Предлагаемые нами ключевые показатели эффективности, формируясь на данных отчетности образовательной организации и социологического мониторинга, демонстрируют комплексную оценку качества образовательных услуг, как по формальным критериям, так и с позиций рынка образовательных услуг. Разработанный комплексный подход контроля и оценки эффективности системы управления услугами высшего образования позволяет отследить тенденции в изменениях отдельных групп показателей и создает возможность совершенствования системы управления в образовательной организации, в том числе за счет внедрения эффективного контракта.

Список литературы

1. Асаул А.Н., Капаров Б. М. Управление высшим учебным заведением в условиях инновационной экономики. Под ред. д.э.н, проф. А. Н. Асаула – СПб.: «Гуманистика», 2007. - 280с.
2. Беденко Н.Н. Сбалансированная система показателей в современном ВУЗе: некоторые аспекты // Стандарты и качество. 2010.№8. С. 88-91.
3. Васин С.М., Мамонова О.А. Природа и сущность понятия эффективности системы управления предприятием // Вектор науки ТГУ. – 2012. – № 4(22). С. 232.
4. Гришин В.В. Управление инновационной деятельностью в условиях модернизации национальной экономики. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 368 с.
5. Гусаков М.А. Принципы организации инновационной экономики // Экономика и управления. – 2010. - №4. – С.20-25.
6. Езерская Л.Е. Применение системы сбалансированных показателей в высшем учебном заведении// Управление экономическими системами. 2012. №10 (46).
7. Каргузов А.В. Система сбалансированных показателей качества учебного процесса в ВУЗе // Ярославский педагогический вестник – 2011 – № 2 (Том II).
8. Ниязова М.В. Оценка результатов деятельности ВУЗа и система сбалансированных

показателей // Проблемы современной экономики, N 4 (24), 2007.

Рецензенты:

Хасанов И.Ш., д.э.н. профессор кафедры сервиса и туризма ФГБОУ ВПО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма» Министерства спорта Российской Федерации, г. Казань;

Шабанова Л.Б., д.э.н., профессор, заведующий кафедрой экономики Казанского института (филиала) Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова., г. Казань.