

## ПУТИ РАЗВИТИЯ И ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Целикин А. В.

*ФБГОУ ВО Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, ул. Седова, д. 15, e-mail: lukor@list.ru*

Статья посвящена актуальным вопросам развития системы образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями и повышения социально-экономической эффективности высшей школы. Используется дифференциация форм эффективности, рассматриваемых как эффективность экономическая, организационная, эффективность научной деятельности и т.д. В статье рассмотрены аспекты внедрения системы менеджмента знаний, основанные на обеспечении организационной эффективности. На основании анализа эффективности определяются стратегии позиционирования и развития образовательных учреждений. Делаются выводы об эффективности формы консорциума вузов, или формирование образовательного мультикластера на основе учреждения высшего образования с интенсивным взаимодействием как с учреждениями среднего общего и среднего профессионального образования, применительно к лицам с ограниченными возможностями.

Ключевые слова: совершенствование, высшее образование, лица с ограниченными возможностями, управление знаниями, эффективность образования.

## WAYS OF DEVELOPMENT AND INCREASE OF EFFICIENCY OF RENDERING EDUCATIONAL SERVICES TO PERSONS WITH LIMITED OPPORTUNITIES

Tselikin A. V.

*St.-Petersburg state economic university, St. Petersburg, Sedov St., 15, e-mail: lukor@list.ru*

Article is devoted to topical issues of development of system of educational services for persons with limited opportunities and increases of social and economic efficiency of the higher school. Differentiation of the forms of efficiency considered as efficiency economic, organizational, efficiency of scientific activity, etc. is used. In article the aspects of introduction of system of management of knowledge based on ensuring organizational efficiency are considered. On the basis of the analysis of efficiency strategy of positioning and development of educational institutions are defined. Conclusions about efficiency of a form of consortium of higher education institutions, or formation of an educational multicluster on the basis of institution of higher education with intensive interaction as with establishments of secondary general and secondary professional education, in relation to the person with limited opportunities are drawn.

Keywords: improvement, the higher education, persons with limited opportunities, management of knowledge, efficiency of education.

Эффективность управления в сфере образования может быть рассмотрена в трех аспектах. Во-первых, это эффективность достижения определенной цели: количества обучающихся-инвалидов, численность докторов и кандидатов наук среди научно-педагогических работников образовательных учреждений высшего образования, являющихся лицами с ограниченными возможностями, средний балл ЕГЭ поступающих в вузы лиц с ограниченными возможностями и т.д. Во-вторых, это соответствие фактических результатов образовательной или научной деятельности плановым по показателям набора на обучение и выпуска лиц с ограниченными возможностями, затрат финансовых ресурсов на развитие инфраструктуры, обеспечивающей доступность среды обитания, количество книг, аудио и видео материалов для обучения лиц с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов, распоряжениями Министерства

образования и науки РФ, другим федеральным и региональным нормативам, регламентирующим деятельность образовательных учреждений. В-третьих, это эффективность с точки зрения экономичности определенной деятельности. Например, коэффициент использования учебных площадей, лабораторного оборудования и программных средств, включая специальное оборудование и программное обеспечение, предназначенное для обучения лиц с ограниченными возможностями.

Также эффективность деятельности образовательных учреждений можно рассматривать в зависимости от видов деятельности и ее влияния на окружающую среду: не только экономическая эффективность, но и организационная эффективность, эффективность научной деятельности, экологичность, скорость передачи информации, инновационность результатов научных исследований, а в контексте темы данного исследования – социально-экономическая эффективность.

При этом, рассматривая образовательную деятельность в контексте проектного подхода к управлению образовательными учреждениями, можно рассматривать эффективность как сочетание достигаемых результатов, оптимальных сроков окупаемости затрат и соответствия нормативным требованиям.

Однако создание организационных программ повышения эффективности образовательных учреждений должно опираться на выбранную организационную и маркетинговую стратегии, учитывающую социальный аспект. И не только потребности в обучении инвалидов, но и необходимость выравнивающего обучения граждан, проживающих в сельской местности, приехавших на обучение в Россию из стран СНГ, ЕАЭС, то есть лиц с ограниченными возможностями материального или социокультурного характера.

Например, выбирая стратегию лидерства на рынке образовательных услуг, образовательным учреждениям высшего образования следует ориентироваться на показатель достижения целей как на основной показатель эффективности. В этом случае важными индикаторами эффективности и показателями будут занимаемая организацией доля рынка, как услуг высшего образования, так и услуг дополнительного образования (повышение профессиональной квалификации, профессиональная переподготовка), включая долю рынка услуг оказываемых лицам с ограниченными возможностями, а также объем выполняемых НИР и ОКР студентами и преподавателями-инвалидами.

При выборе стратегии лидерства по издержкам основным показателем эффективности будет уменьшение затрат на единицу реализуемых услуг. В этом случае эффективность образовательной деятельности может быть повышена с помощью объединения нескольких групп лиц с ограниченными возможностями в процессе проведения аудиторных занятий, а также с помощью частичной замены аудиторных занятий дистанционным обучением,

проводимом в виртуальных учебных классах. Однако при этом не следует реализацию стратегии строить на сокращении расходов на создание и поддержание доступной образовательной среды, что, по мнению экспертов, происходит во многих отечественных учреждениях образования, выбирающих данную стратегию, так как это стратегически может привести не только к технологическому отставанию, но и сложности выполнения нормативных требований Министерства образования и науки РФ, включая требования по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Диверсификационная стратегия развития образовательного учреждения высшего образования предполагает внедрение проектной системы планирования образовательных услуг с определением эффективности каждого направления для создания возможностей перехода, впоследствии, к реализации фокусной стратегии, предполагающей концентрацию ресурсов на наиболее эффективных направлениях. При этом важным социальным аспектом данной стратегии может стать развитие системы обучения лиц с ограниченными возможностями, особенно при условии государственного финансирования или государственно-частного партнерства.

В случае выбора стратегии снижения себестоимости образовательных услуг, с помощью интеграции важным аспектом оценки развития будут индикаторы и показатели организационной эффективности, а также показатели снижения затрат за счет эффектов масштаба и синергического эффекта. В данном контексте, по нашему мнению, будет эффективна форма консорциума вузов, или формирование образовательного мультикластера на основе учреждения высшего образования с интенсивным взаимодействием как с учреждениями среднего общего и среднего профессионального образования, так и создание малых инновационных предприятий в составе образовательного кластера с участием лиц с ограниченными возможностями.

При этом следует отметить, что в условиях формирования новой отечественной парадигмы образования, основанной на инновационном развитии системы образования в условиях глобализации и внедрения системы непрерывного образования, активно внедряемой в ЕС, при недостаточности государственного финансирования для большинства образовательных учреждений высшего образования, по нашему мнению, предпочтительной является стратегия интеграции [2].

Причинами применения данной организационной стратегии большинством образовательных учреждений России, по нашему мнению, являются:

- интеграция России в международное образовательное пространство с усилением конкуренции на рынке образовательных услуг;
- тенденции демографического развития России, характеризующиеся снижением

количества обучающихся (первое высшее образование) и превышением предложения на рынке образовательных услуг над платежеспособным спросом;

- недостаточность материально-технической базы многих вузов для обучения на уровне образовательных учреждений ведущих стран мира, включая и обучение лиц с ограниченными возможностями и реализации крупных научных проектов;
- экономическая неэффективность обучения неполных групп, формируемых исключительно из лиц с ограниченными возможностями в государственных образовательных учреждениях высшего образования по многим направлениям учебной подготовки;
- недостаточность уровня интеграции науки, образования и практики хозяйствования;
- нехватка во многих образовательных учреждениях молодых высококвалифицированных научно-педагогических работников, обладающих необходимыми личностными компетенциями для развития образования в условиях социально-экономических реформ, предполагающих развитие предпринимательства в образовании, а также научно-педагогических работников, имеющих методические знания и компетенции для обучения лиц с ограниченными возможностями, а также смешанных групп со студентами-инвалидами.

Следует отметить, что стратегия интеграции может быть реализована за счет создания консорциумов образовательных учреждений, как на неформальной основе, так и в форме юридического лица или формирования университетских комплексов с участием в них не только образовательных учреждений высшего образования, но научных учреждений, научно-образовательных центров и инновационных предприятий.

Кроме того, данная стратегия может предполагать объединение различных организаций на кластерной основе, а также формирование крупных образовательных центров с помощью организационного объединения нескольких образовательных учреждений, что позволит концентрировать необходимые организационные, финансовые, информационные ресурсы для развития системы обучения лиц с ограниченными возможностями.

При реализации данной стратегии основной проблемой является сохранения необходимого уровня упорядоченности организационной деятельности. Это может достигаться не только традиционным для России путем за счет повышения авторитарности управления, но и с помощью внедрения современных организационно-экономических механизмов, таких как управление знаниями [4].

Вне зависимости от применяемой стратегии необходимо учитывать интересы всех участников образовательного процесса.

1. Интересы власти по отношению к научно-педагогическим работникам образовательных учреждений высшего образования: выполнение требований

образовательных стандартов, включая требования по компетенциям обучения лиц с ограниченными возможностями; повышение профессиональной компетентности в области обучения лиц с ограниченными возможностями; поддержание актуальности, новизны форм и содержания образования; участие в коммерческой деятельности вузов и развитие индивидуального предпринимательства в сфере образования.

2. Интересы власти по отношению к менеджменту образовательных учреждений высшего образования: выполнение лицензионных и аккредитационных показателей, включая требования по обеспечению доступности образования для лиц с ограниченными возможностями; создание НОЦ и малых инновационных предприятий с участием инвалидов; развитие коммерческого компонента деятельности учреждений образования (НИР, ОКР, дополнительное образование) с участием инвалидов; повышение качества образования и доступности образовательной среды; интеграция лиц с ограниченными возможностями в международное образовательное сообщество; внедрение современных образовательных технологий, особенно для обучения лиц с ограниченными возможностями.

3. Интересы власти по отношению к обучающимся: способность выполнять образовательные требования вне зависимости от личностных качеств; формирование профессиональных компетенций; рост производительности и эффективности труда за счет полученных компетенций, в том числе среди лиц с ограниченными возможностями.

4. Интересы власти по отношению к инвесторам: рост активности и объемов финансирования НИР и ОКР в сфере развития инфраструктуры и иных условий для повышения доступности обучения.

5. Интересы научно-педагогических работников по отношению к власти: повышение государственных затрат на образование, в т.ч. на ФЗП, особенно при обучении смешанных групп с обучающимися-инвалидами; сохранение государственных социальных гарантий преподавателей и студентов-инвалидов; повышение качества общего образования; увеличение самоуправления вузов.

6. Интересы научно-педагогических работников в контексте управления образованием: рост корпоративной прозрачности, особенно в вопросах доступности образования; четкость и справедливость распределения прав, обязанностей, ответственности и ЗП с учетом физических и интеллектуальных возможностей.

7. Интересы научно-педагогических работников по отношению к обучающимся: выполнение требований образовательного процесса и указаний НПП независимо от статуса студента; старательность в обучении; самостоятельность.

8. Интересы профессионального сообщества по отношению к власти: поддержание качества образования, включая обучение лиц с ограниченными возможностями; разработка

государственных стандартов образования, учитывающих требования и интересы не только работодателей, но и обществ инвалидов; поддержание актуальности, новизны содержания образования; подготовка профессионалов, включая обучение лиц с ограниченными возможностями.

9. Интересы профессионального сообщества по отношению к выпускникам: профессионализм (компетентность) независимо от статуса обучающегося; опыт работы по специальности при окончании вуза; готовность к самообучению.

10. Интересы обучающихся-инвалидов по отношению к власти: расширение возможностей получения бесплатного образования и развитие доступной образовательной среды; снижение орг. барьеров при поступлении; социальные гарантии трудоустройства и высокой заработной платы.

11. Интересы обучающихся-инвалидов по отношению к учреждениям высшего образования: организация увлекательного обучения с использованием доступных для них средств обучения; качество коммуникации; обеспечение качества менеджмента образовательного процесса с учетом вариативности способностей, физических и интеллектуальных возможностей обучающихся; престижность вуза и выбранной специальности; развитие дополнительного сервиса (общежития, досуг, питание, интернет, стажировки за рубежом, трудоустройство); привлечение к выполнению НИР и ОКР; дополнительная практика в выбранной сфере профессиональной подготовки [2].

Необходимость согласования интересов, предпочтения и ожиданий всех участников образовательного процесса связана с: рекомендациями ГОСТ по менеджменту качества; обострением конкуренции в сфере образовательных услуг; интеграцией системы образования России в международное сообщество. Для эффективного использования модели баланса интересов участников образовательного процесса следует использовать балльно-рейтинговую систему оценки значимости каждого предпочтения и ожидания участников образовательного процесса и применять эту модель в системе управления знаниями образовательных учреждений высшего образования при обучении лиц с ограниченными возможностями.

При этом следует отметить, что исследование передового зарубежного опыта показывает, что успешное управление знаниями при разработке стратегических планов, программ развития, критериев и показателей оценки деятельности образовательных организаций позволяет акцентировать внимание на рассмотрении проблем управления, связанных с личностными особенностями обучающихся и всех участников коммуникативного процесса организаций, более эффективно использовать интеллектуальные ресурсы организации и социальный капитал.

Прежде всего, это относится к индивидуальным и социальным особенностями мышления и поведения студентов, сформированными в результате антропогенеза, семейного воспитания, социального образования, жизненного опыта. Также управление знаниями позволяет улучшить мотивацию персонала, управление изменениями, способствующими инновациям в управлении организациями, усиливающих мультиорганизационный обмен знаниями, коммуникацию и сотрудничество. В этом контексте технологию управления знаниями можно рассматривать как инструмент реализации управленческих решений и достижения планируемых результатов обучения лиц с ограниченными возможностями.

Данная система позволяет повысить эффективность управления образованием за счет учета таких показателей, как: удовлетворенность обучающихся-инвалидов условиями обучения; групповой коммуникацией; взаимодействием с преподавателями [5; 1].

Однако следует отметить, что в системе образования, которая должна быть связана с новыми экономическими и управленческими идеями и технологиями современности, система управления знаниями до сих пор не находит своего полноценного отражения [6, с. 228-229]. Во многом это обусловлено тем, что учредители и руководители многих организаций в России, в том числе образовательных учреждений высшего образования, входящих в состав университетских комплексов или их структурных подразделений, по-разному понимают управление знаниями, и, соответственно, это отражается на используемых показателях, характеризующих систему управления ими [3, с. 119]. Также на законодательном уровне и в массовом сознании населения в России к лицам с ограниченными возможностями традиционно относят только имеющих ограничения по здоровью, тогда как другим категориям молодежи, имеющим ограничения доступа к высшему образованию материального или социокультурного характера, по нашему мнению, не уделяется должного внимания.

Таким образом, по нашему мнению, для повышения эффективности управления высшим образованием лиц с ограниченными возможностями необходимо, во-первых, выбрать стратегию, соответствующую ресурсным возможностям, характеру государственной финансовой поддержки и общим тенденциям развития образовательного учреждения высшего образования. Во-вторых, следует разработать систему организационных мероприятий вуза, позволяющих учитывать интересы всех акторов образовательного процесса и системного контролинга их реализации. В-третьих, внедрить систему менеджмента знаний, позволяющую более эффективно формировать и развивать интеллектуальный капитал учреждения, используя его в должной мере для повышения качества обучения лиц с ограниченными возможностями, используя систему определенных критериев и показателей, учитывающих качество коммуникации и эффект приращения

знаний в организации.

### Список литературы

1. Пастухов А.Л. Управление знаниями / А.Л. Пастухов. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2011. –163 с.
2. Пастухов А.Л. Управление образованием в условиях модернизации экономики / А.Л. Пастухов. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2012. – 167 с.
3. Edge К. Powerful public sector knowledge management: a school district example [эл.ресурс] /Режим доступа: <http://pis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-9-6a.pdf> (дата обращения 24.03.2015).
4. Jillinda J. Applying Corporate in Higher Education [эл.ресурс] /Jillinda J. Kidwell, Karen M. Vander Linde, and Sandra L. Johnson // Режим доступа: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/EQM0044.pdf> (дата обращения 24.03.2015).
5. Koenig, MED Intellectual capital and how to leverage it / The Bottom Line: Managing Library Finances, 10 (3), P.112-118.
6. René B. Bertramsen Knowledge Management in Education and Learning – a Danish Perspective [эл.ресурс] /Режим доступа: <http://www.oecd.org/dataoecd/46/20/2074934.pdf> (Дата обращения 24.03.2015).

#### Рецензенты:

Макаров А.Д., д.э.н., д.ю.н., профессор, профессор кафедры прикладной экономики и маркетинга Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики, г. Санкт-Петербург;

Дроздов Г.Д., д.э.н., профессор, зав. кафедрой «Менеджмент таможенного и страхового сервиса» Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург.