

Механизм управления качеством образовательных услуг на основе внедрения инноваций

DOI 10.31483/r-63837

УДК 330

Басюк А.С.^а, Антипенко Р.В.^б

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет», Краснодар, Российская Федерация.

^а ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7846-4065>, e-mail: anaitbas@mail.ru^б ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1596-2926>, e-mail: vologda_96@mail.ru

Резюме: В статье поднимается вопрос повышения качества образовательных услуг высшего учебного заведения с помощью внедрения инноваций, так как именно качество образования формирует высокий уровень конкурентоспособности вуза, в связи с чем существует необходимость создания механизма управления качеством образовательных услуг. Для создания данного механизма были определены основные субъекты, объекты и функции рыночных отношений в сфере образовательных услуг, а также рассмотрены наиболее оптимальные виды инноваций для учреждений высшего профессионального образования. *Цель исследования* – определить сущность управления качеством образовательных услуг современного вуза на основе внедрения инноваций. При исследовании применялись *методы*: теоретические, анализ, сравнение. *Результат*: разработанная модель позволила выявить наиболее сложные направления развития механизма управления качеством. На основе этого была разработана модель цикла согласования качества образовательных услуг с задачей внедрения инноваций, состоящая из пяти блоков, которая будет способствовать созданию единого комплекса образовательных услуг и целей развития инновационного потенциала. *Вывод*: учитывая полученные результаты, были обозначены оценочные комбинации показателей эффективности и результативности деятельности вуза для определения направления инновационного развития, которые позволяют охарактеризовать уровень развития вуза и в соответствии с ним внедрить оптимальный вид инноваций, которые будут способствовать успешному развитию высшего учебного заведения.

Ключевые слова: качество образования, инновации, вуз, инновационная деятельность, образовательные услуги, качество.

Для цитирования: Басюк А.С. Механизм управления качеством образовательных услуг на основе внедрения инноваций / А.С. Басюк, Р.В. Антипенко // Развитие образования. – 2019. – № 4 (6). – С. 54-58. DOI:10.31483/r-63837.

Mechanism of Educational Services Quality Management on the Basis of Innovative Implementations

Anait S. Basyuk^a, Rodion V. Antipenko^b

FSBEI of HE "Kuban State Technological University", Krasnodar, Russian Federation.

^a ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7846-4065>, e-mail: anaitbas@mail.ru^b ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1596-2926>, e-mail: vologda_96@mail.ru

Abstract: The article raises the question of improving the quality of educational services of a higher educational institution through innovative implementations, since it is the quality of education that forms the high level of competitiveness of a university, and therefore, there is a need to create a mechanism for educational services quality management. To create this mechanism, the main subjects, objects and functions of market relations in the field of educational services were identified, and the most optimal types of innovations for institutions of higher professional education were considered. *The aim of the study* is to determine the essence of quality management of educational services of a modern university on the basis of innovative implementations. During the study the following *methods* were used: theoretical, analysis, comparison. *The result*: the developed model allowed us to identify the most complex areas of the quality management mechanism development. Based on this, a five-block model of the cycle of harmonizing the quality of educational services with the task of implementing innovations was developed, which will contribute to the creation of a single set of educational services and the goals of innovative potential development. *Conclusion*: considering the results obtained, evaluative combinations of the university's efficiency and effectiveness indicators were identified for determining the direction of innovative development, which allow us to characterize the level of the university development and, in accordance with it, introduce the optimal type of innovations that will contribute to the successful development of the institution of higher education.

Keywords: innovative activity, quality, quality of education, educational services, university, innovations.

For citation: Basyuk A.S., & Antipenko R.V. (2019). Mechanism of Educational Services Quality Management on the Basis of Innovative Implementations. *Razvitie obrazovaniya = Development of education*, 4(6), 54-58. (In Russ.) DOI:10.31483/r-63837.

Инновации пурнăса кĕртсе вĕренÿре пулăшу пару пахалăхне ертсе пымалли механизм

Басюк А.С.^а, Антипенко Р.В.^б

АП «Кубань патшалăх технологи университетĕ» ФПБВУ, Краснодар, Раççей Патшалăхĕ.

^а ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7846-4065>, e-mail: anaitbas@mail.ru^б ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1596-2926>, e-mail: vologda_96@mail.ru

Аннотаци: Статъяра аслă шкулăн вĕренÿре пулăшу парассин пахалăхне инновацисемпе ўстерес ыйтава тапратнă, мĕншĕн тесен вузăн конкуренци пултарулăх шайĕ чăннипех те вĕренÿ пахалăхĕнчен килет. Çавна май, пал-

лах, вѣренѹре пулѣшу пару пахалѣхне тѣрѣслсе йѣркелесе пыракан механизм кирлѣлѣхѣ кѣрет тухса тѣрять. Ҷавнашкел механизм тѣвас тѣллевпе вѣренѹ пулѣшѣвѣн рынок субъектѣсене, объектѣсене тата функцине палѣртса тухнѣ. Кунсѣр пушне аслѣ профессии вѣренѣвѣн учрежденийѣсене сармалли чи витѣмлѣ инновации тѣсѣсене пѣхса тухнѣ. Шырса тупнѣ модель пахалѣхне йѣркелесе пыракан механизм аталанѣвѣн чи кѣткѣс енѣсене асѣрхама май панѣ. Ҷавна май вѣренѹ пулѣшѣвѣне инновацисене вѣя кѣртес задачѣсене пѣрлештерекен циклѣн ѣлкине палѣртнѣ. Модель пилѣк пысѣк пайран тѣмалла, вѣренѹ пулѣшѣвѣне тата инновации потенциалне аталантарма пулѣшакан пѣрлѣхлѣ комплекс пулмалла. Результатсене шута илнѣ хысѣан вуз ѣсѣн усѣлѣх тата пайталѣх кѣтартѣвѣсене хакламалли комбинацисене палѣртнѣ. Ку вара вузѣн малашнехи инновациллѣ аталану сѣл-йѣрне тупма кирлѣ. Ҷавна май аслѣ школ аталанѣвѣн шайне хаклама, инновацисен чи тухѣслѣ тѣсѣсене пурнѣѣа кѣртме тата аслѣ школа ѣнѣслѣ аталантарма май кирлѣ.

Ключевые слова: инновации, пахалѣх, инновации ѣс-хѣлѣ, вѣренѹ пахалѣхѣ, вѣренѹре пулѣшу пару, вуз (аслѣ школ).

Цитатѣлама: Басюк А.С. Механизм управления качеством образовательных услуг на основе внедрения инноваций / А.С. Басюк, Р.В. Антипенко // *Развитие образования*. – 2019. – № 4 (6). – С. 54-58. DOI:10.31483/r-63837.

Введение

Значительные трансформации в современной экономике и повышение влияния инновационной сферы способствовали увеличению роли образования как наиболее приоритетного фактора, который определяет уровень развития и продвижения государства на международном арене. На данный момент в России наблюдается развитие инновационной экономики, что формирует потребность трансформации высшей школы. Данные реформы обуславливают необходимость создания абсолютно новой модели специалиста, который будет обладать творческим и предпринимательским потенциалом и иметь высокий уровень развития экономических компетенций. В связи с этим особое внимание направлено на развитие инновационных механизмов и проектов вузов, которые будут способствовать улучшению учебного процесса и совершенствованию качества предоставления образовательных услуг. Процесс повышения качества высшего образования является одним из наиболее значимых направлений в Концепции долгосрочного социально-экономического развития России до 2020 года.

Приоритетность задачи повышения качества образования со стороны государства объясняется тем, что во время трансформации экономики России и формирования рынка образовательных услуг именно качество образования является основополагающей характеристикой, которая формирует и обеспечивает вузу конкурентоспособность. В связи с этим проводится комплексная оценка вуза, его государственная аттестация и аккредитация, которые направлены на оценку качества предоставления образовательных программ и уровня подготовки выпускаемых специалистов. Именно итоги проведения комплексной оценки вуза способствуют распределению объема государственного заказа и бюджетного финансирования.

Исследованию вопросов повышения качества образовательных услуг вуза на основе внедрения инноваций посвящены научные труды таких отечественных авторов, как А. Бочкарев, В. Захаревич, М. Князева, Е. Орлова, Н. Пономарев, А. Рыбалкин и др.

Целью исследования является определение сущности управления качеством образовательных услуг современного вуза на основе внедрения инноваций.

Для определения сущности процесса управления качеством образования на основе внедрения инноваций рассмотрим состав субъектов, функции и характер действий в сфере образовательных услуг, что позволит

более точно определить принципы и возможности реализации качества образовательных услуг. Основными субъектами деятельности являются вузы, которые направлены на оказание образовательных услуг, и потребители, включающие в себя юридические и физические лица.

Со стороны повышения уровня качества образования основной функцией вузов является формирование предложения, производство непосредственно услуги, а также продвижение созданной образовательной услуги и сопутствующей (дополнительной) ей. Это наиболее значимая и активная часть инновационного механизма вуза, на которую направлен процесс создания улучшения качества образования [6].

Инновации в образовательной сфере можно охарактеризовать как актуальные значимые и системные нововведения, которые возникают на основании разнообразия инициатив и новшеств, а также являются перспективными для формирования эволюции сферы образования, положительно влияют на развитие модели и методов обучения [7].

Таким образом, механизм управления качеством образовательных услуг на основе внедрения инноваций является совокупностью стратегии и тактики рыночных отношений, взаимодействия субъектов образовательных отношений (потребители, посредники, производители) в условиях региона; большой выбор приоритетных направлений инновационной деятельности вуза, ведущих к эффективному удовлетворению потребностей.

При исследовании применялись методы: теоретические, анализ, сравнение.

Результат. Система управления качеством образовательных услуг направлена на определенные объекты, которыми выступают образовательно-профессиональные услуги. В образовательном направлении это престиж и бренд вуза, рейтинг научных специалистов и преподавателей, научно-методический потенциал, а также большой комплекс дополнительных сопутствующих образовательных услуг, которые формируют инновационный потенциал учебного заведения [2].

Существует определенная сложность при создании системы управления качеством образования на основе внедрения инноваций, которая заключается в создании единого комплекса образовательных услуг и целей развития инновационного потенциала, а именно формирования единого механизма на основе внутренней среды вуза, которая включает в себя реальные обра-

зовательные, финансовые, интеллектуальные, материальные возможности заведения, с внешней средой, т. е. требованиями рынка и отдельных потребителей [4].

Эту сложность помогает решить цикл согласования качества оказания образовательных услуг с задачами внедрения инноваций, который состоит из пяти основных блоков, которые представлены в таблице 1.

Из таблицы 1 можно сделать вывод, что наиболее сложными направлениями развития механизма управления качеством образовательных услуг на основе внедрения инноваций являются:

— составление оценки конкурентоспособности вуза и определения его регионального уровня на рынке образовательных услуг;

— определение и выбор наиболее оптимальной стратегии внедрения инноваций;

— создание регионально-отраслевой прогнозной оценки качества оказания образовательных услуг вуза на основе взаимодействия инновационной деятельности вуза с инновационными мероприятиями предприятий-партнеров [3].

Процесс создания инноваций можно описать как два независимых этапа: первый – формирование новых знаний; второй – применение новых знаний на практике. Существует несколько подходов к определению различных видов инноваций. Так, к учреждениям высшего профессионального образования можно применить классификацию по объектам приложения инновационных изменений:

1. Инновация образовательной услуги состоит в том, что предлагает новый механизм решения проблем работодателей на основе введения системы мониторинга образовательных траекторий и движения выпускников, а также их карьеры и трудоустройства.

2. Инновация процесса, которая заключается в применении новейших образовательных теорий, новых

форм организации учебного процесса, к примеру: технологии проектного обучения, учебные планы на свободной основе, которые позволяют учитывать индивидуальные интересы студентов.

3. Инновация управления, которая занимается обеспечением поддержки инноваций с маркетинговой стороны, финансовой поддержки, созданием организационной структуры вуза, проведением различных мероприятий по выявлению отношения работников к восприятию инноваций и др. [5].

Также можно выделить следующие три вида инноваций:

1. Приростные инновации, которые являются незначительными по масштабности и осуществляются на регулярной основе, так как не нуждаются в значительном изменении потребительского поведения. Такие инновации основаны на усилении интересов и потребностей студентов в обучении. Примерами таких инноваций могут послужить внедрение новых форм обучения, таких как: применение слайдов при проведении лекционных занятий, компьютерное тестирование по результатам прохождения учебного материала, вебинары, внедрение дистанционного обучения и т. д.

2. Прорывные инновации представляют собой новшества, которые формируются продолжительный период времени в вузе и внедряются по причине острой необходимости корректировки потребительского поведения. Результат, как правило, направлен на улучшение показателей качества образования. Примером данного вида инноваций является переход системы образования на двухуровневое образование в соответствии с болонским процессом, который в корне отличается от применяемого фундаментального процесса образования.

3. Радикальные инновации, которые внедряются периодически через достаточно длинные временные промежутки. Данные инновации нуждаются в полном

Таблица 1

Модель цикла согласования качества образовательных услуг с задачей внедрения инноваций

Блоки	Содержание блоков
1. Ситуационный анализ	Оценка уровня вуза; оценка рынка труда в регионе; конкурентная оценка; оценка роли внешней среды; оценка возможностей учебного заведения
2. Определение целей инновационной деятельности	Формирование целей инновационной деятельности; цели по определению ассортимента предоставляемых услуг; цели по качеству услуг; цель по определению спроса; формирование ценовой политики вуза; определение целей относительно дополнительных услуг; создание дерева целей
3. Определение стратегии	Формирование стратегических альтернатив; определение стратегии внедрения инноваций; решение относительно экономической стратегии; конкретизация выбранной стратегии; проведение оценки конкурентоспособности
4. Реализация стратегии	Составление календарного графика и плана реализации услуг; управление качеством образовательного процесса; оперативное и своевременное управление внедрением инновационной деятельности; управление рекламной деятельностью; формирование дополнительных услуг
5. Контроль и сравнение полученных результатов	Проведение сбора и оценки полученной информации; контролирование бюджетных расходов; сравнительный анализ прогнозируемых и полученных результатов инновационной деятельности; корректировка процессов при отклонении качества образовательных услуг

Таблица 2

Оценочные комбинации показателей эффективности и результативности деятельности вуза для определения направления инновационного развития

Результативность	Эффективность	
	Высокая	Низкая
Высокая	Увеличение количества студентов на бюджетной и внебюджетной форме обучения, высокий спрос предприятий на выпускников вуза, увеличение бюджетного финансирования (состояние развития вуза)	Стабильные темпы набора студентов на бюджетной форме обучения, снижение количества студентов на внебюджетной форме обучения, спрос на выпускников удовлетворительный, незначительное поступление бюджетных средств (состояние выживания вуза)
Низкая	Увеличение количества студентов на внебюджетной форме обучения, невысокий, но стабильный спрос на выпускников вуза, сокращение финансирования со стороны государства (состояние, характеризующее начало кризиса вуза)	Снижение количества набора студентов на бюджетной и внебюджетной форме обучения, падение спроса на выпускников, уменьшение доли на рынке оказания образовательных услуг, отсутствие финансирования из бюджета (состояние реорганизации или прекращения деятельности вуза)

изменении потребительских привычек и направлены на стратегическое развитие. К примеру, в связи с Концепцией федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 гг. происходит обновление сети вузов, которые не вошли в число федеральных и национальных университетов. Предлагается внедрение пилотных проектов по реализации нового формата высших учебных заведений и разработка новых образовательных программ [6].

Независимо от вида и характера внедренных инноваций, они все направлены на повышение качества образовательных услуг и укрепление конкурентных позиций среди других вузов. Так, существуют инновации, которые позволяют поддерживать имеющийся уровень качества предоставляемых услуг. Другие концентрируются на создании новых форм учебного процесса или изменения организационной структуры [1].

Показателями верности выбранного направления повышения качества образовательных услуг вуза на основе внедрения инноваций выступают показатели результативности и эффективности. Показатель результативности направлен на установление четких целей в инновационной деятельности организации на основе показателей эффективности, а показатель эффективности отражает взаимосвязь между затраченными ресурсами и полученными результатами. Именно оценка соотношения показателей эффективности и результативности характеризует направления инновационной деятельности организации на разных этапах ее существования. Понимание соотношения показателей эффективности и результативности позволяет вузу скорректировать модель собственного инновационного развития относительно введения определенных новшеств в образовательных учреждениях (табл. 2).

По данным таблицы 2, долговременное успешное развитие вуза возможно только при выполнении сочетания высокого уровня результативности и эффективности. Другие варианты сочетания рассматриваемых показателей позволяют своевременно определить воз-

можные недостатки в функционировании вуза. Так, при высоком показателе эффективности, который характеризуется увеличением количества студентов на внебюджетной основе и стабильным спросом на выпускников вуза, наблюдается низкая результативность вуза, в случае снижения количества студентов на бюджетной основе по причине сокращения бюджетного финансирования, что приводит к кризису и, возможно, реорганизации вуза. В случае показателя высокой результативной деятельности, который характеризуется стабильными темпами набора студентов на бюджетную форму обучения, удовлетворительным спросом на выпускников, наличием финансирования со стороны государства, независимо от сокращения набора студентов на внебюджетной основе, обеспечивается выживание вуза в конкурентной борьбе. Низкая эффективность и низкая результативность, а именно снижение набора студентов, сокращение спроса на выпускников, потеря доли на рынке образовательных услуг, отсутствие бюджетных средств является критическим состоянием для организации [7].

Закключение. Механизм управления качеством услуг образовательной деятельности должен быть направлен не только на достижение краткосрочных результатов, но и выявление потребности обучающихся в знаниях, учитывая уровень достижений педагогических и отраслевых наук, потребностей развивающегося производства и экономики, социальной сферы общества. Данные потребности стимулируют вуз внедрять инновационные разработки, подходящие современным критериям развития общества. Показателем успешности внедрения инноваций выступает повышение уровня качества предоставляемых услуг. Добиться повышения качества образовательных услуг можно при помощи использования системы управления качеством образования на основе внедрения модели цикла согласования качества образовательных услуг, которая заключается в создании единого комплекса развития инновационного потенциала вуза.

Список литературы

1. Басюк А.С. Университетский комплекс: проблемы и перспективы // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2010. – №2. – С. 137–142.
2. Басюк А.С. Теоретические и методологические аспекты менеджмента качества в управлении развитием социально-экономической системы // Кубанский государственный технологический университет: монография. – Краснодар, 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37332838> (дата обращения: 21.11.2019).
3. Менеджмент качества в управлении развитием социально-экономической системы: монография / А.С. Басюк, В.В. Прохорова, М.С. Клименкова [и др.]; под ред. А.С. Басюк. – 2-е изд., перераб. и доп. – Краснодар: Изд-во ФГБОУ ВО «КубГТУ», 2019. – 295 с.
4. Иванченко И.В. Проблема повышения качества образования в вузе // Молодой ученый. – 2016. – №5.1. – С. 18–21.
5. Казакова И.А. Показатели качества образовательных услуг вуза // Концепт. Т. 11. – 2016. – С. 2901–2905.
6. Насакина Л.А. Инновационная деятельность в сфере образовательных услуг и современные подходы к ее оценке в вузе // Концепт. Т. 15. – 2016. – С. 1116–1120.
7. Тарас О.Б. Роль инноваций в эффективной реализации образовательного процесса вуза // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2019. – №1–2 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-innovatsiy-v-effektivnoy-realizatsii-obrazovatel'nogo-protsessa-vuza> (дата обращения: 21.11.2019).

References

1. Basiuk, A. S. (2010). Universitetskii kompleks: problemy i perspektivy. Vestnik Adygeiskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika, 2, 137-142.
2. Basiuk, A. S. (2019). Teoreticheskie i metodologicheskie aspekty menedzhmenta kachestva v upravlenii razvitiem sotsial'no-ekonomicheskoi sistemy. Kubanskii gosudarstvennyi tekhnologicheskii universitet: monografiia. -. Krasnodar. Retrieved from <https://elibrary.ru/>
3. Basiuk, A. S., Basiuk, A. S., Prokhorova, V. V., & Klimenkova, M. S. (2019). Menedzhment kachestva v upravlenii razvitiem sotsial'no-ekonomicheskoi sistemy: monografiia., 295. Krasnodar: Izd-vo FGBOU VO "KubGTU".
4. Ivanchenko, I. V. (2016). Problema povysheniia kachestva obrazovaniia v vuze. Molodoi uchenyi, 5.1, 18-21.
5. Kazakova, I. A. (2016). Pokazateli kachestva obrazovatel'nykh uslug vuza. Kontsept. T. 11, S. 2901.
6. Nasakina, L. A. (2016). Innovatsionnaia deiatel'nost' v sfere obrazovatel'nykh uslug i sovremennye podkhody k ee otsenke v vuze. Kontsept. T. 15, S. 1116.
7. Taras, O. B. (2019). Rol' innovatsii v effektivnoi realizatsii obrazovatel'nogo protsessa vuza. Mezhdunarodnyi zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk, 1. Retrieved from <https://cyberleninka.ru>

Информация об авторе

Басюк Анаит Сейрановна – канд. экон. наук, доцент кафедры отраслевого и проектного менеджмента, ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет», Краснодар, Российская Федерация.

Антипенко Родион Владимирович – магистрант, ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет», Краснодар, Российская Федерация.

Information about the author

Anait S. Basyuk – candidate of economic sciences, associate professor of industrial and project management Department, FSBEI HE "Kuban State Technological University", Krasnodar, Russian Federation.

Rodion V. Antipenko – master's degree student, FSBEI HE "Kuban State Technological University", Krasnodar, Russian Federation.

Авторсем сунчен пѣлтерни

Басюк Анаит Сейрановна – экономика ѡслѡлѡхѣн к-чѣ, АП «Кубань патшалѡх технологи университетѣ» ФПБВУ отрасль тата проектлав менеджмент кафедрин доценчѣ, Краснодар, Рацсей Патшалѡхѣ.

Антипенко Родион Владимирович – АП «Кубань патшалѡх технологи университетѣ» ФПБВУ магистранчѣ, Краснодар, Рацсей Патшалѡхѣ.