



*Г. Н. Трапезная,
Российский государственный
педагогический университет
им. А. И. Герцена*

Ключевые слова: образовательная политика, качество образования, эффективность образовательной системы, концепция управления качеством образования.

В статье рассмотрены нормативные требования к качеству образования; условия эффективности образовательной системы; проблемы перехода к экономически обоснованной и оправданной концепции управления качеством образования.

Две ведущие тенденции определяют облик современного мира, приоритеты XXI века – усиление внимания к образованию и повышенный интерес к проблемам качества.

Обеспечение высокого качества является задачей первостепенной важности в условиях рынка, конкуренции и демократических перемен. Именно с помощью современных методов менеджмента качества передовые страны мира добились лидирующих позиций в экономике и социальной сфере.

Особо следует отметить, что в современном мире качество образования становится важнейшим фактором повышения качества жизни, формирования инновационной экономики, устойчивого развития общества. Успехи и благополучие России, как и других стран, во многом будут определяться качеством ее человеческого капитала – уровнем образованности и компетентности специалистов, в каких бы отраслях они ни работали. Повышение качества человеческого капитала является важнейшим приоритетом модернизации российского образования на ближайшую и отдаленную перспективы.

В то же время явно проявившиеся несоответствия «вызовов нового времени» и

ОРГАНИЗАЦИОННО- ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ

сохраняющихся традиционных подходов к управлению качеством образования заставляют искать пути и механизмы повышения эффективности образовательного менеджмента. Актуальность проблемы управления качеством образования подкрепляется еще и тем, что за последние десятилетия образование приобрело столь широкомасштабный и столь полиативный характер, что малейшее сомнение в его эффективности и конкурентоспособности вызывает растущее беспокойство не только правительств и специалистов, но и самых широких слоев населения.

Корень многих проблем и неудач заключается в том, что, не разобравшись до конца с понятием «качество образования», мы сразу начинаем говорить о способах и средствах управления им. В течение многих десятилетий понятие качества в образовательной сфере было созвучно понятию «интеллектуальное превосходство», которое измерялось, например, процентом населения, имеющего высшее образование, или победами одаренных студентов на международных соревнованиях.

Сегодня это понятие приобретает иной смысл. Модель современного вуза отличает-

ся от традиционной: вуз, который способен предложить многообразие востребованных образовательных программ, создать условия для научно-исследовательской работы и пробудить творческую и предпринимательскую активность студентов, гарантировать им хорошие перспективы трудоустройства и конкурентоспособность на рынке труда, обеспечивает более высокое по сравнению с традиционным качество образования.

Выражение характера общественных потребностей в образовании реализуется путем задания нормативных требований к качеству образования, которые конкретизируются ФГОС ВПО и системой соответствующих показателей, таких, например, как:

- ▶ доступность образования, определяемая как процент охвата населения каждым уровнем образования;
- ▶ данные, характеризующие рост открытости системы образования;
- ▶ диверсификация образования, выражаемая в количестве образовательных программ на каждой ступени на одного жителя;
- ▶ данные, характеризующие изменения человеческого капитала (с учетом не только уровня образования, но и востребованности выпускников системы образования на рынке труда);
- ▶ влияние образования на социум (данные социального мониторинга);
- ▶ объем финансирования образования, включающий текущие расходы по бюджетной классификации и уровням образования, соотношение бюджетного и внебюджетного финансирования, инвестиции в систему образования и т.д.;
- ▶ количественные данные, принятые в международных сопоставительных исследованиях состояния образования.

Таким образом, сформулированное как ведущая цель государственной образовательной политики требование повышения качества образования является объективным отражением личных и общественных потребностей, задает совершенно конкретные качественные и количественные характеристики системы образования.

Важнейшим фактором влияния на качество образования, особенно в условиях обостряющегося экономического кризиса,

становится растущее давление рынка, диктующего необходимость экономической оценки результатов образования – все больший акцент делается на практическую ценность и применимость полученных знаний, их рыночную стоимость, повышаются требования работодателя к компетентности кандидатов при найме на работу, возможность получения качественного образования за приемлемую цену чаще становится основанием для выбора образовательных учреждений, все более вовлекая их в сферу конкуренции.

При этом становится все очевиднее, что простое наращивание финансирования образования не может принципиально изменить ситуацию. Речь сегодня идет о повышении эффективности и отдачи от вкладываемых в образование средств. Эффективность же образовательной системы в современных экономических условиях может быть достигнута только тогда, когда будут поняты и проработаны такие вопросы, как:

- ▶ обоснованность и оптимизация инвестиций в образование;
- ▶ планирование ресурсов и затрат;
- ▶ повышение ответственности за рациональное расходование средств;
- ▶ введение системы индикаторов для оценки экономической эффективности управления и использования ресурсов системой образования.

Образование выступает сегодня институтом рыночной экономики. Рыночный аспект качества образования для потребителя образовательной услуги заключается в способности обеспечить эффективное конкурентное позиционирование на рынке труда, карьерный рост, высокую премию за качественное образование, удовлетворение социальных потребностей.

Основой рынка образовательных услуг является конкурентный механизм спроса и предложения, основанный на действии факторов ценности, полезности, стоимости образовательной услуги. На первый взгляд, связь между спросом и качеством не так очевидна: разве невозможность какой-либо группы населения получать платные образовательные услуги делает их некачественными? Но эта очевидность кажущаяся. Качество – это наличие в образовательной услуге свойств, обес-

печивающих возможность удовлетворения потребности. Потребность существует, а возможность ее удовлетворения – нет, значит, нет и качества. Какого же свойства недостает у такого образования? Это свойство – доступная цена. Таким образом, спрос и одна из его сторон – платежеспособность – это не только денежная масса, выделяемая на получение образования, но и требования потребителя к качеству образовательной услуги, находящее отражение в ее цене.

Качество образования относится к числу факторов, в решающей степени обеспечивающих соответствие между спросом и предложением и заставляющим вузы непрерывно повышать эффективность своей деятельности и совершенствовать свои процессы, в том числе и в направлении снижения стоимости образовательных услуг за счет минимизации издержек.

Переход к экономически обоснованной и оправданной концепции управления качеством образования требует решения, как минимум, двух актуальных и сложных проблем. Первая представляет собой социально-экономическую задачу: как находить «золотую середину» между эффективностью по затратам и социальными функциями образования. Например, между эффективностью по затратам и такими принципами, как доступность образования, его вариативность, возможность выбора образовательного маршрута и т.д.

Вторая проблема связана с тем, что государство попросту не может позволить себе осуществление краткосрочных инвестиций в образование, которые не предусматривают снижение издержек в долгосрочной перспективе. Необходимость решения этих проблем вынуждает искать способы повышения экономической эффективности и снижения затрат. В связи с этим разработка организационно-экономических механизмов управления качеством образовательных услуг в вузе становится актуальной теоретико-практической задачей.

Основу системных изменений в экономике образования составляют организационно-финансовые механизмы, устанавливающие четкую и прозрачную зависимость качества образования от его ресурсного обеспечения. Эти механизмы призваны изменить позицию ресурсополучателя и всех субъектов образо-

вательной системы по отношению к способам получения и расходования ресурсов. Для этого они должны предусматривать технологичные способы и средства установления взаимосвязи между достигнутыми результатами, требованиями к качеству образования и используемыми ресурсами. Хорошую основу построения такой технологичной системы анализа «ресурсы – результаты» (и наоборот), на наш взгляд, создает концепция управления затратами на качество.

Следует отметить, что в этой области уже накоплен достаточный теоретический материал и практический опыт, однако в большинстве случаев затраты на качество, во-первых, рассматриваются обособленно от СМК организации, во-вторых, не учитывают специфику образовательной сферы, что, безусловно, ограничивает возможности применения существующих концепций управления затратами на качество в образовательных учреждениях.

На наш взгляд, затраты на качество образовательных услуг можно определить как затраты на планируемые и систематически осуществляемые руководством вуза мероприятия по обеспечению и улучшению качества образования в рамках системы менеджмента качества, необходимые для выполнения обязательных требований к образовательной деятельности, а также удовлетворения установленных и предполагаемых потребностей потребителей образовательных услуг, а также как затраты, обусловленные несоответствиями процессов и результатов образовательной деятельности.

Уровень качества образовательных услуг задается лицензионными требованиями, требованиями ФГОС ВПО, других нормативных документов. Однако этот уровень является минимально требуемым (установленным, обязательным) и не обеспечивает конкурентоспособного качества образовательных услуг вуза. На его основе возможно определить лишь необходимый (но не достаточный) уровень затрат на обеспечение качества и/или затрат на несоответствия, наличие которых означает невыполнение обязательных требований, а значит, содержит в себе риск отнесения вуза в разряд «неэффективных» и угрозу его реорганизации.

Вместе с тем усиление государственного контроля и конкуренции на рынке образовательных услуг вынуждает вузы не ограничиваться стандартными требованиями, а устанавливать для своих образовательных услуг критерии превосходства и, соответственно, нести дополнительные затраты на создание конкурентоспособного качества. Таким образом, учет и управление затратами на качество образовательных услуг приобретает характер сравнительного, бенчмаркингowego, конкурентного анализа, поиск решения некоторой дилеммы: более высокое, чем у других вузов, качество образовательных услуг при более же высоких затратах на него, или сопоставимое с другими вузами качество при более низких затратах. Выбор альтернативы остается за руководителем вуза – поиск дополнительных финансовых средств или снижение издержек, непроизводительных затрат.

В последние годы сформировалось понимание того, что СМК, в которой отсутствуют экономические механизмы обеспечения и улучшения качества, в принципе не может быть эффективной. Если же говорить о такой специфичной сфере, как образование, то особенно дорого обходится даже не само обеспечение должного уровня качества, а несоответствия, возникающие в образовательной деятельности и чреватые серьезными экономическими и социальными последствиями.

В этих условиях, наряду с организационными, возникает необходимость формирования экономических механизмов управления качеством образовательных услуг, которые позволят минимизировать издержки, связанные с низким качеством образования. К сожалению, в методологии управления затратами на качество в современной отечественной литературе явно прослеживается тяготение к бухгалтерскому подходу, особенно при разработке принципов их учета. Между тем управление затратами на качество как новое и весьма специфическое направление в управленческом анализе, особенно с учетом специфики образования, требует новых подходов и методик анализа.

В настоящее время существуют две проблемы, связанные с управлением затратами

на качество образовательных услуг в вузе: создание новых нетрадиционных систем получения информации о затратах на качество образования и применение современных подходов и методик к калькулированию стоимости подготовки специалиста с учетом установленных требований к его качеству. Однако этот вопрос в его традиционной постановке представляется нам не совсем корректным, поскольку качество образования и затраты на него имеют разные измерители.

Сложность определения затрат на качество образования заключается в том, что эти затраты далеко не исчерпываются теми их видами, которые находят отражение в статьях калькуляции, поскольку эта категория в образовательной сфере оказывается значительно шире. Она включает такие элементы, как социальные и экономические эффекты или потери далеко за пределами вуза, в частности, низкий уровень компетентности, проявляющийся в процессе профессиональной деятельности специалиста и вызывающий неудовлетворенность работодателя, низкий уровень социальной адаптации выпускника и т.п.

Понятно стремление вуза переложить ответственность за низкое качество образования на самих выпускников, создав, таким образом, видимость благополучия в области качества. Именно поэтому формирование системы экономической оценки внутренних потерь от неудовлетворительного качества образовательных услуг приобретает ключевое значение, требует тщательной проработки и постоянного внимания со стороны руководителей образования любого уровня управления.

Пренебрежение вопросами управления затратами на качество образования обходится слишком дорого. Ведь в нашем случае речь идет не только о потерях экономического характера, но и социальных эффектах, приводящих к утрате доверия, к способности высшей школы соответствовать все возрастающим требованиям инновационной экономики и общества знаний.

© Г. Н. Трапицына