

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ВНЕДРЕНИЯ МАРКЕТИНГОВОГО ПОДХОДА

**Болдырева Н.П., канд. экон. наук, доцент
Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)ОГУ**

Социально-экономическая роль учреждений дополнительного образования заключается в том, насколько они удовлетворяют потребности детей в творческом развитии, а также в их содействии не только сохранению, но и совершенствованию национально-культурных традиций в РФ по всем территориям. Так как содержание дополнительных образовательных услуг не регламентируется, то образовательное учреждение имеет возможность реализовывать экологические, технические, спортивные, туристские и творческие направления работы одновременно, но при условии, что это оговорено в уставе. Кроме обязательных бесплатных образовательных услуг, финансируемых из бюджета, такие учреждения могут оказывать платные услуги. В ст.47 типового положения об учреждениях дополнительного образования отмечено, что платными могут быть такие услуги как: репетиторство, подготовка по специальным курсам и циклам дисциплин, занятия с детьми по углубленному изучению определенных предметов и другие услуги по договорам, как с физическими лицами, так и с организациями.

Если доход от этих услуг (за минусом доли собственника или учредителя) реинвестируется в данное учреждение на становление и усовершенствование образовательного процесса или на заработную плату, то они не облагаются налогом как предпринимательская деятельность.

Главная социально-экономическая функция учреждений дополнительного образования заключается в том, что они при наличии соответствующей материальной и кадровой базы могут проводить профессиональную подготовку детей, в том числе за определенную плату. Такие образовательные учреждения не только дают знания и совершенствуют способности, навыки детей, но и выдают свидетельства или удостоверения о присвоении квалификации по профессии.

В Концепции развития дополнительного образования детей, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2014г. № 1726-р, говорится, о том, что в условиях перехода Российской Федерации от индустриального к постиндустриальному информационному обществу увеличиваются требования к системе образования и социализации человека. Наиболее остро ощущается проблема общественного осознания важности в настоящий момент времени дополнительного образования как прямого вариативного образования, так и его миссии, что дает

возможность наиболее полно обеспечить право человека на формирование и беспрепятственный подбор всевозможных видов деятельности, где дети и подростки осуществляют личностное и профессиональное самоопределение.

Актуальным считается такое образовательное учреждение, которое обеспечивает выявление способности человека подключаться не только к общественным, но и экономическим процессам.

Конкурентоспособность дополнительного образования в сопоставлении с другими видами образования проявляется в таких характеристиках как:

- индивидуальный отбор деятельности, который определяет персональное развитие человека;
- вариативность форм и способ создания образовательного процесса;
- возможность получения глубоких знаний и информации для каждого;
- адаптивность к появляющимся изменениям.

Одна из ключевых задач, сформулированных в данном документе, направлена на увеличение вариативности, качества и доступности дополнительного образования для каждого. При этом качество дополнительного образования рассматривается как уровень усвоения содержания образования (способов деятельности, знаний, опыта творческой деятельности, эмоционально-ценностных отношений), психического, физического, нравственного и гражданского развития, которого он достигает на разных стадиях образовательного процесса в соответствии с личностными способностями, целями воспитания и обучения. Достижения обучающихся являются своеобразным показателем достижения как социального, так и экономического эффекта.

Критерии и показатели усовершенствования качества дополнительного образования в условиях введения маркетингового подхода определяются в зависимости от подхода, который положен в основу её оценки. Затратно-ресурсный подход рассматривает эффективность деятельности как соотношение результатов и затрат, необходимых для их достижения. В этом случае анализу подвергаются не только материальные и финансовые ресурсы, но и ресурсы времени. Следовательно, эффективность можно понимать как производительность.

Такой подход приемлем для производственной деятельности, так как позволяет не только давать прогноз и строить планы для производственных процессов, но и проводить количественный контроль ресурсов. Но постиндустриальная экономика опирается не только на количественные, но и в большей мере на качественные показатели. Так как для неё большое значение имеет не только количественный результат труда, но и сам процесс труда. Такая позиция более наглядно выражается в начальной сфере постиндустриальной экономики, а именно, в сфере услуг.

Одной из первых попыток определения количественных показателей эффективности образования с позиции экономики была теория «человеческого капитала», предложенная Т. Шульцем. Согласно данной теории, дополнительный экономический рост или снижение производства – это

производная от «инвестиций в человеческий капитал», то есть от затрат на образование. Т. Шульцем был рекомендован механизм рассредотачивания экономических ресурсов, который основывается на переносе в образование норм промышленного производства. При этом за основу берется модель «затраты - результат».

Критики данного подхода утверждали, что не все социально-педагогические аспекты имеют возможность быть определены по тем или иным показателям в денежном выражении. Было предложено выделить два вида эффективности образовательных услуг:

- внешняя эффективность, которая связана с удовлетворением социального заказа и уровнем соответствия предлагаемых образовательных услуг структуре спроса на них на рынке труда;

- внутренняя эффективность, которая показывает, насколько организация достигла поставленных ею самой целей обучения.

Если внутренняя эффективность имеет большую ценность для самого образовательного учреждения, для его управления, то в масштабах социально-экономического развития как государства, так и региона более значимой является эффективность внешняя. В настоящее время есть два основных подхода к исследованию внешней эффективности деятельности учреждения:

- 1) Система «планирование – программирование – бюджетирование», которая основана на применении общей теории управления. Сущность данной системы состоит в соотношении затрат, которые ассигнованы на реализацию образовательных программ, и уровня достижения принятых ими целей. Такая оценка эффективности обучения дает возможность руководить процессами подготовки кадров.

- 2) Система отчетности представляет образовательное учреждение как предприятие. Поэтому от него потребуется отчетность за каждый проверочный период. Это необходимо в целях увеличения эффективности работы учреждения. Примером такого подхода может служить внедряемая в настоящее время система менеджмента качества учреждения. Получение образовательным учреждением сертификата качества увеличивает его рейтинг на рынке. Но внедрение такой системы связано с большим объемом внутренней документации. Поэтому жизнь педагогов из живого творчества, личностного контакта с учащимися превращается в непрерывную бюрократическую работу.

Внутренняя эффективность образовательной деятельности больше всего имеет качественный характер, в связи с тем, что внедрение количественных показателей затруднено самой сущностью оцениваемых характеристик. К ним относят такие показатели как социально-психологический климат в учреждении, разные составляющие производственной обстановки, к которым можно отнести взаимоотношения в коллективе, взаимоотношения между подчиненным и руководителем, условия труда, система стимулирования труда.

Н.В.Рубцовой [5] рекомендовала следующую технологию нахождения эффективности услуг, которая базируется на обобщении показателей

внутренней эффективности (efficiency) и внешней эффективности (effectiveness). Показатель можно рассчитать по формуле (1):

$$\text{Общая } \text{Эф} = \text{Эф}_1 \times \text{Эф}_2, \quad (1)$$

где Эф_1 - внешняя эффективность;

Эф_2 - внутренняя эффективность.

Данные показатели можно определить, используя формулы (2) и (3) соответственно.

$$\text{Эф}_1 = \frac{\Phi_p}{Ц_p} \quad (2)$$

$$\text{Эф}_2 = \frac{Ц_3}{\Phi_3} \quad (3)$$

где Φ_p - фактический результат;

$Ц_p$ - целевой результат;

$Ц_3$ - целевые затраты;

Φ_3 - фактические затраты.

Значительное воздействие на эмоциональное настроение коллектива, на мотивацию труда и, следовательно, на эффективность деятельности оказывают показатели внутренней эффективности. Сложность определения этих факторов связана с их субъективностью и изменчивостью. Но в то же время, если образовательное учреждение имеет полное представление о своих внутренних процессах, подобные непараметрические показатели качества в дальнейшем способны стать инструментом роста показателя конкурентоспособности организации и оказываемых её услуг.

Примером подобного полного представления может быть анализ, проведенный Э.В. Злобиным. Изучая систему менеджмента качества образовательного учреждения, он создал причинно-следственную модель определяющую качество факторов [3], объединив их по следующим направлениям: персонал, руководство, технология, студенты, учебное оборудование. Для разных видов образовательных учреждений данные факторы будут своими, но модели оценки показателей эффективности деятельности и качества предоставляемых услуг будут различаться. Они будут учитывать специфику деятельности образовательного учреждения.

В рамках целевого подхода эффективность образовательных услуг одновременно может быть рассмотрена как с экономической, так и с некоммерческой стороны

И.Б. Удалова и С.Б. Федулова, проанализировав эффективность услуг повышения квалификации, основными факторами данного подхода называют соответствие программ обучения реальным и грядущим потребностям организации, точность определения целей обучения, мотивацию персонала к

обучению, и кроме того, степень учёта отличительных черт взрослых при проведении обучения [6].

Оценка эффективности на прямую связана с определением меры соответствия поставленных целей организацией полученным результатам. Но вследствие того, что система имеет в наличии некоторое количество целей функционирования, то она не может иметь единого показателя эффективности своей деятельности. То есть, другими словами, показатель эффективности существования системы представляет собой вектор. [1]. В связи с тем, что на работу бизнес-систем влияют случайные обстоятельства, вследствие этого значения показателей эффективности предстают иногда в качестве случайных величин. Это образует своего рода некоторые неудобства при определении показателей эффективности, поэтому чаще всего организации применяют средние величины.

Образовательному учреждению, работающему как бизнес-система или как некоммерческая организация надлежит иметь в своем распоряжении целостную систему обладающую всеми факторами эффективности.

Данные факторы так же можно рассматривать в качестве факторов конкурентоспособности, потому как непосредственно достижение образовательных или воспитательных эффектов обуславливает влияние образовательного учреждения на определенном региональном рынке.

Проблему совмещения различных показателей эффективности деятельности решает методика «Процессно-ориентированный анализ рентабельности» предложенная М.В. Мейером. Данная методика по многим особенностям близка к целевому подходу, который мы рассмотрели выше. Необходимо отметить, что данную методику могут использовать как коммерческие, так и некоммерческие организации. Ее сущность заключается в оценке воздействия любого бизнес-процесса, который непосредственно исполняется компанией с учетом индивидуальных интересов её клиентов, на доходы компании, что дает возможность сопоставлять получаемые доходы с затратами на них. В связи с этим, возникает возможность установить именно те бизнес-процессы, которые считаются высокорентабельными, и сделать акцент именно на них.

Из числа четырёх видов показателей, которые выделены для оценки эффективности компании М.В. Мейером, наиболее весомый интерес имеют для образовательных учреждений нефинансовые показатели. К подобному типу вполне можно отнести показатели эффективности маркетинга. В группу нефинансовых показателей включаются такие показатели, как: удовлетворение потребительских запросов, лояльность потребителей, скорость разработки новых продуктов, удовлетворённость персонала. Процессно-ориентированный анализ рентабельности подразумевает, что для организации в обязательном порядке должны быть найдены нефинансовые показатели, которые прогнозируют финансовую эффективность.

Современная система образования работает, как правило, по принципам некоммерческого управления. Вследствие чего при проведении анализа и

оценке эффективности деятельности организации, ключевыми ориентирами считаются нефинансовые показатели. Это совпадает с одним из выводов М.В. Мейера о том, что весомость подобных показателей имеет ряд существенных отличий, находясь в прямой зависимости от изучаемой отрасли экономики: «Чем более важными представляются нематериальные активы какой-либо отрасли, тем максимальную ценность обретают нефинансовые показатели» [4]. В образовательных организациях важность нематериальных активов переоценить достаточно сложно. В связи с этим, анализируя показатели эффективности деятельности образовательной организации как фактора её конкурентоспособности, требуется уметь разбираться именно в нефинансовые показатели. Их удельный вес в сравнении с удельным весом финансовых показателей значительно выше.

Определяя конкурентные преимущества образовательного учреждения через оценку эффективности его деятельности, целесообразно применять целевой подход. Создание системы функционирования организации и внятное представление всех процессов её деятельности даст возможность выделить внешние и внутренние показатели эффективности. Таких показателей может быть много, но для каждой организации они определяются индивидуально, учитывая специфику деятельности.

Анализ функционирования учреждения, в рамках которого формируются нематериальные показатели эффективности, подразумевает рассмотрение таких вопросов, как:

- услуги, предоставляемые учреждениями основаны только на стандартах или могут пересматриваться и оказываться с учётом требований индивидуальных потребителей;
- на какие целевые установки ориентируются потребители услуг, а на какие – само учреждение;
- каковы промежуточные этапы на пути достижения поставленных индивидуальных целей и целей образовательного учреждения;
- насколько достигнутые цели будут соответствовать перспективам развития общества и его требований к образованию;
- насколько показатели достижения промежуточных и конечных результатов строгие или подверженные изменениям.

В рамках выполненной работы ключевой представляется мысль, что внешние и внутренние показатели эффективности учреждения дают возможность определить социальные и экономические результаты его образовательной деятельности. Тем более, что определение внешней и внутренней эффективности деятельности является новым подходом не только для образовательных учреждений, но и для промышленных предприятий. Нематериальные показатели эффективности в наибольшей степени имеют важное значение как для конкретного учреждения, так и для оценки маркетинга образовательных услуг.

Достижение запланированных результатов говорит об исполнении социального заказа, что обуславливает достаточный уровень конкурентоспособности организации на рынке образовательных услуг.

Маркетинговая задача - возможность обеспечения понимания её социальным окружением того, что услуги данной организации отвечают необходимым параметрам качества и конкурентоспособности.

Список литературы

1. Вайсблад, Б.И., Удалова, И.Б. Анализ и управление эффективностью бизнеса образовательных услуг // *Современные проблемы науки, образования и производства. Материалы VIII Всероссийской научно-практической конференции 19.04.2008 / Университет Российской академии образования, Нижегородский филиал. – Нижний Новгород, 2008. – С. 126127.*

2. Захарова, И. В. Маркетинг образовательных услуг / И. В. Захарова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 170 с. ISBN 978-5-9795-0289-2.

3. Злобин, Э.В. Формирование системы менеджмента качества образовательной организации. Автореф.дис. к.э.н. / Э.В.Злобин. – Тамбов, 2004. – 21 с.

4. Мейер, М. В. Оценка эффективности бизнеса / М.В. Мейер. – М.: ОО«Вершина», 2004. – 272 с. ISBN 5-94696-054-7

5. Рубцова, Н.В. Оценка эффективности сервисной деятельности. Автореф. дис. к.э.н. / Н.В.Рубцова. – Иркутск, 2006. – 23 с.

6. Удалова, И.Б., Федудина С.Б. О результатах научно-исследовательской работы по теме «Организационно-экономические методы повышения эффективности в системе повышения квалификации» в2004-2007гг. //Современные проблемы науки, образования и производства. Материалы VIII Всероссийской научно-практической конференции 19.04.2008 / Университет Российской академии образования, Нижегородский филиал. – Нижний Новгород, 2008. –С.12-17.