

## ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Ю.А. Золотарёва, Е.С. Мищенко

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический  
университет», г. Тамбов*

*Рецензент Б.И. Герасимов*

**Ключевые слова и фразы:** качество жизни; образование.

**Аннотация:** Рассмотрены теоретические подходы, способствующие концентрации организационно-экономических мероприятий по формированию качества услуг образовательной организации.

Образование формируется как экономический институт и развивается в соответствующем институциональном поле. Качество этого поля определяется системным взаимодействием образовательной организации (ОО) и их структурных элементов, производящих, как правило, образовательные услуги. Любое изменение позиции отрасли образования как самостоятельного экономического института должно восприниматься как изменение образовательной роли и значимости данного института, тем самым, характеризуя направленность трансформации всей институциональной структуры общества [1].

На рис. 1 представлена динамика ранга отрасли образования в структуре производства валовой добавленной стоимости (ВДС).

Ранг отрасли соответствует уровню качества отрасли, который характеризуется внедрением новых информационных, финансовых, производственных, управленческих и других технологий, развитием глобальной конкуренции и основывается на идеях и принципах TQM (Total Quality Management – глобальный менеджмент качества), которая обеспечивает совмещение системы менеджмента качества ОО с другими социально-экономическими системами.

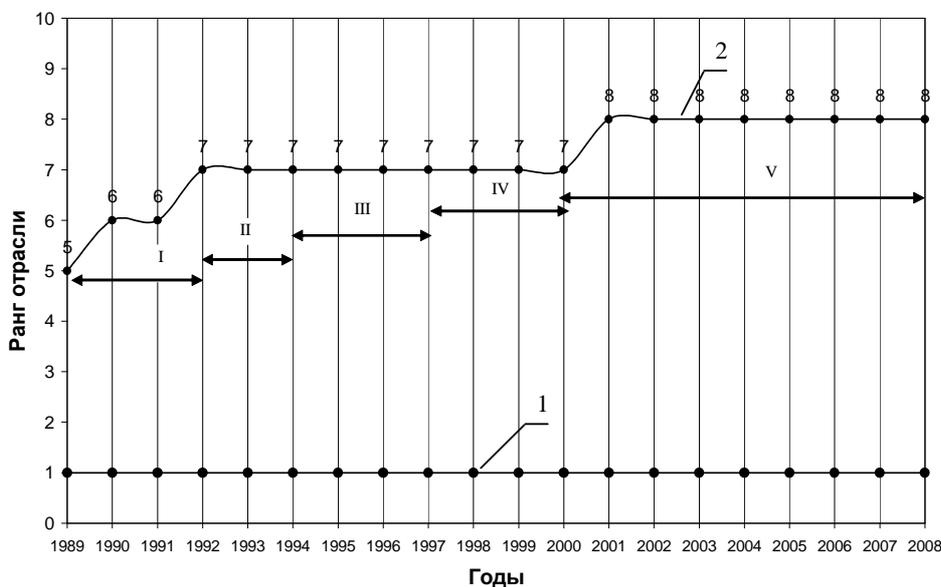
На рис. 2 представлен временной ряд отраслевой структуры образования производства ВДС, характеризующей вклад (в %) образования в качество жизни.

Качество жизни представляет собой сложную структуру взаимосвязей ее составляющих: качество природной среды, качество здоровья популяции, духовное качество, качество образования и т.п. По мнению независи-

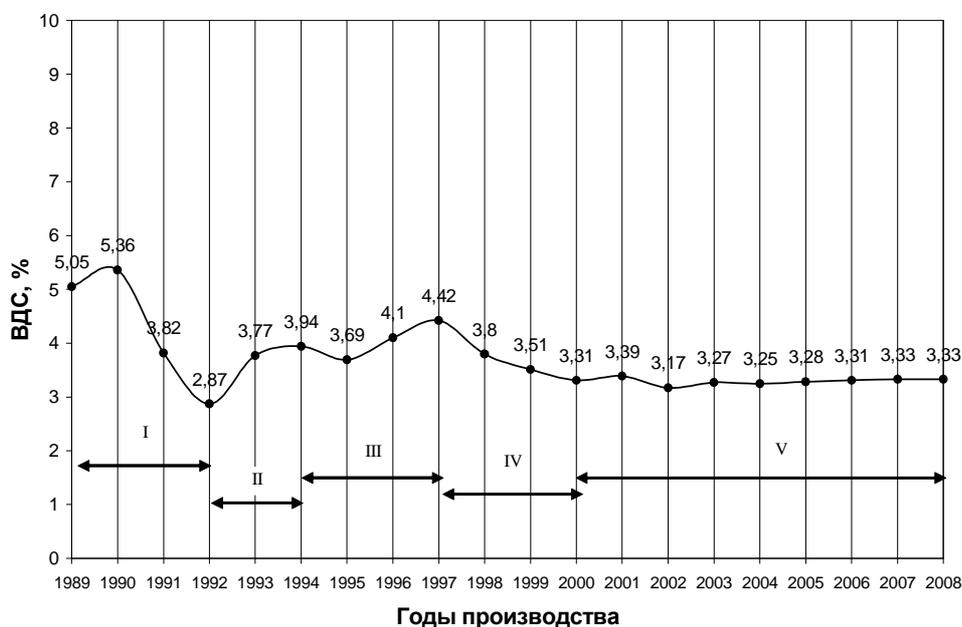
---

Золотарева Ю.А. – аспирант ТамбГТУ; Мищенко Е.С. – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент организации» ТамбГТУ, г. Тамбов.

мой комиссии ЮНЕСКО по народонаселению и качеству жизни, это понятие включает и такие элементы как адекватное питание, экологическое жилище, безопасность, самореализация и др. В России население в большинстве своем живет тяжело, со множеством проблем. Решить их можно путем обеспечения качества жизни, учитывая его (качества) составляющие во взаимосвязи.



**Рис. 1. Изменение ранга отраслей как годы самостоятельных экономических институтов:**  
1 – промышленность (для сравнения); 2 – образование



**Рис. 2. Динамика отраслевой структуры образования**

«Качество жизни» пока не имеет однозначного определения. Согласно программе развития ООН, основными показателями, характеризующими качество жизни являются:

- 1) ожидаемая продолжительность жизни;
- 2) образование;
- 3) уровень ВВП на душу населения [2].

Все большее распространение получает не столько оценка качества товаров и услуг, сколько разработка концепции качества жизни населения, качества деятельности, гарантирующих стабильное экономическое развитие стран мирового сообщества.

До сих пор качество жизни пытаются измерять через уровень жизни, через уровень потребления. В этом случае потребление и материальное благополучие рассматриваются как определяющая сторона качества жизни. Известное библейское выражение о том, что человек не хлебом единым жив, подчеркивает ведущее значение в жизни человека духовных ценностей. Качество жизни, в первую очередь, определяется духовностью, ибо она есть определяющее условие жизни человека и человечества [3–5].

Системность качества жизни определяется качеством взаимосвязей между ее составляющими, качеством ее целостности. При этом исходной неделимой целостностью качества жизни является духовность (рис. 3).

Духовность есть глубинное выражение человеческой сущности и основное соединение людей друг с другом. Современный процесс формирования человечества как единого целого происходит на духовной основе. Духовность есть действительная основа саморазвития человечества. Проявляя свои творческие созидательные силы, преобразуя природные и социальные условия своего бытия, человечество тем самым стремится полнее и всестороннее выразить качество жизни.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что духовность является определяющей основой качества жизни, выражает внутреннюю его целостность, вносит смыслы и ценности в жизнедеятельность. Она существенно расширяет и укрепляет системные взаимосвязи между составляющими качества жизни [3].

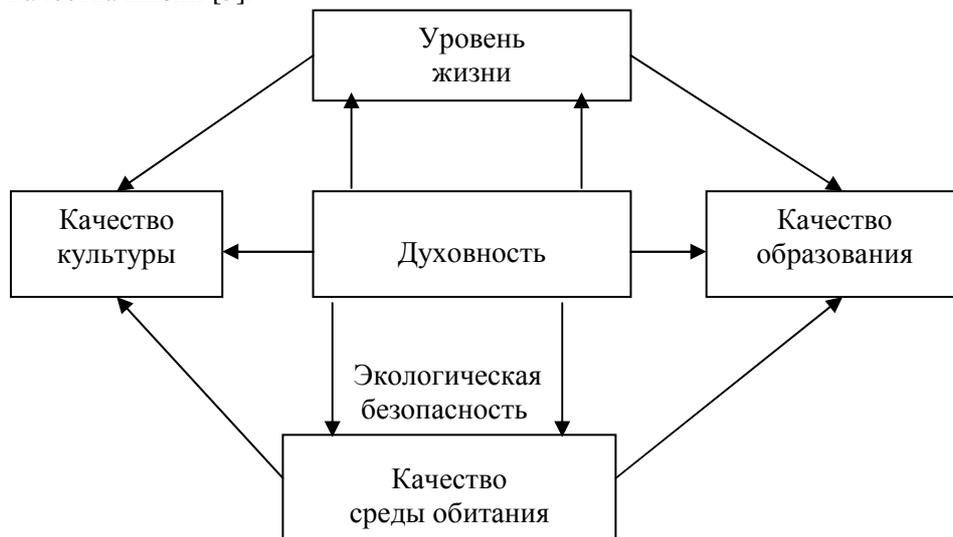


Рис. 3. Модель качества жизни как целостной системы

Общая причина современного экономического упадка кроется, по всей видимости, в том, что было ясно уже в евангельские времена. Ефрем Сирийский в «Духовных наставлениях» говорит: «Оскудела истина, и ложь покрыла землю», «грех превратился в привычку», «мир страдает недугом порока и не знает того». Связь структурного кризиса в России и нашей духовной необразованности непосредственная. Вернемся к вышеуказанному произведению прп. Ефрема Сирина: «Оттого и умножилось зло, что унижается нами Бог». События ближайшего прошлого вполне серьезно доказывают эту мысль. Повседневный, подчас незаметный для сознания уход от духовности, от Бога, является одной из основных причин того общего кризиса, который переживает Россия.

Экономика, политика, техника, считает Б.В. Бойцов [7, 8], выступают как средство выражения качества жизни, но на определенных этапах истории эти факторы могут иметь определяющее значение, но не в силу их действительной природы, а в силу того, что действительная основа человеческой истории еще не была достаточно развита. Поэтому степень зрелости человечества определяется тем, насколько оно развивается в соответствии со своей действительной основой. Иначе говоря, насколько и как качество жизни становится определяющим фактором развития. Качество бытия включает духовную жизнь, развитость интеллекта, нравственных и эстетических качеств, высокую степень ответственности за результаты жизнедеятельности.

Фактически качество жизни – это своеобразный индекс удовлетворенности населения тем, как государство исполняет свои обязанности перед гражданами. Людям нужна жизненная перспектива. Планировать и обеспечивать следует не ограничения и бедность, а благосостояние. Необходимо сменить ориентиры с чисто экономических на определяющие качество жизни. Тем более, что у России для этого есть все необходимые ресурсы. Россияне ожидают от деятельности федеральной и региональных властей решения таких вопросов, как оздоровление экономики страны, реформирование системы ЖКХ, обеспечение социальных гарантий слабо защищенных категорий населения, оздоровление экологии, обеспечение равных прав при получении образования и услуг здравоохранения. А это и есть вопросы качества жизни.

На рис. 4 приведена динамика рентабельности отрасли образования, которая отражает эффективность данного экономического института.

В экономической теории формулу эффективности образовательной деятельности  $\mathcal{E}_B$  за какой либо базовый (стартовый) период можно представить как

$$\mathcal{E}_B = \frac{P_B}{Z_B}, \quad (4)$$

где  $P_B$  – результат качества образования;  $Z_B$  – затраты на качество образования.

Значение эффективности  $\mathcal{E}_t$  за парадигмовый период  $t$  по отношению к стартовому периоду можно выразить следующей формулой [5]:

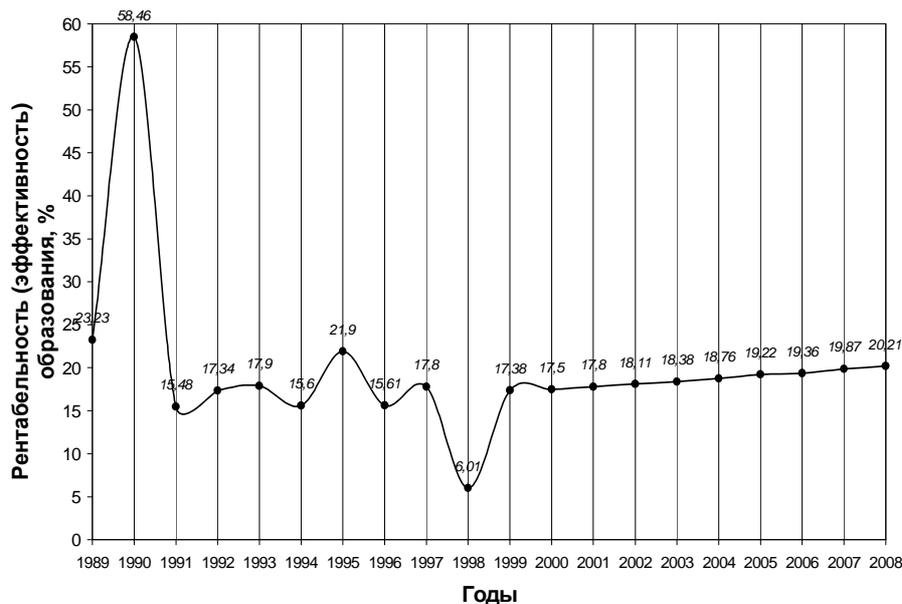


Рис. 4. Динамика рентабельности отрасли образования, %

$$\mathcal{E}_t = \frac{P_B + \Delta P}{Z_B + \Delta Z}, \quad (5)$$

где  $\Delta P$ ,  $\Delta Z$  – приращение результатов и затрат на повышение качества образования.

Для оценки уровня роста качества образования можно использовать формулу:

$$\partial \mathcal{E}_{(t)} = \frac{\partial P_{(t)}}{\partial Z_{(t)}}, \quad (6)$$

причем для  $\partial \mathcal{E}_{(t)} > 1$  наблюдается интенсивный рост качества образования; при  $\partial \mathcal{E}_{(t)} = 1$  – экстенсивный рост, а при  $\partial \mathcal{E}_{(t)} < 1$  – деинтенсивный рост.

Анализ рис. 1–4 показывает динамизм переходных процессов экономического института образования в соответствии с парадигмами качества: философской I, механистической II, кибернетической III, системной IV и информационной V; наличие хаордического феномена развития образования (от хаоса к порядку), а также эффекта начальных условий (стартового качества образования).

#### Список литературы

1. Потапова, А.В. Структурно-институциональные сдвиги в Российской экономике переходного периода / А.В. Потапова. – М. : Изд-во ИМЭИ, 2001. – 172 с.
2. Доклад о развитии человеческого потенциала в Российской Федерации за 2001 г. : Программа развития ООН // Общество и экономика. – 2002. – № 6. – С. 200–207.
3. Михайлова, Н.В. Качество и духовность / Н.В. Михайлова // Стандарты и качество. – 1999. – № 8. – С. 36–41.

4. Михайлова, Н.В. Качество труда – следствие духовности и качества образования / Н.В. Михайлова // Стандарты и качество. – 1999. – № 5. – С. 24–27.
  5. Бойцов, Б.В. Системная целостность качества жизни / Б.В. Бойцов, Ю.В. Крянев // Стандарты и качество. – 1999. – № 5. – С. 20–27.
  6. Шрейдер, Ю.А. Системный подход и принцип деятельности / Ю.А. Шрейдер, А.А. Шаров. – М. : Радио и связь, 1982. – 152 с.
  7. Философия качества. Качество жизни / Б.В. Бойцов [и др.] // Стандарты и качество. – 1997. – № 9. – С. 38–42.
  8. Системная целостность качества жизни / Б.В. Бойцов [и др.] // Стандарты и качество. – 1999. – № 5.
- 

### **Theoretical Substantiation of Quality of Services of Educational Organization**

**Yu.A. Zolotaryova, E.S. Mishchenko**

*Tambov State Technical University, Tambov*

**Key words and phrases:** quality of life; education.

**Abstract:** The paper studies theoretical approaches contributing to concentration of organizational economic actions aimed at forming of quality of services of educational organization.

---

© Ю.А. Золотарёва, Е.С. Мищенко, 2008