

КАЧЕСТВО УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Б.И. Герасимов

Тамбовский государственный технический университет

Рецензент С.В. Пономарев

Ключевые слова и фразы: качество; механизмы повышения качества услуг; образовательная организация; резервы качества; услуги.

Аннотация: Рассмотрены вопросы, связанные с повышением качества услуг образовательной организации. С этой целью обсуждаются: операционная схема использования качества услуг образовательной организации, организационно-экономические механизмы повышения качества услуг образовательной организации, классификация резервов повышения качества услуг.

Феноменология организации рассматривает образовательную организацию (ОО) как деловую организацию, занятую социализацией по предоставлению образовательных услуг (ОУ) надлежащего уровня качества и нацеленную на развитие. Совершенствование ОО, как системы, осуществляется по стратегии S-образной кривой развития (рис. 1), эволюционно переводящей ОО с одного уровня качества ОУ на другой.

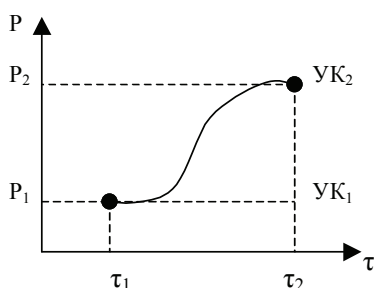


Рис. 1 Кривая развития ОО:
P – вектор развития; τ – время; $УК_1, УК_2$ – уровни качества ОУ; (P_1, τ_1) – исходное состояние; (P_2, τ_2) – целевое состояние

Открытая динамическая синергетическая сетевая структура состояния функционирования ОО реализует цель развития как планируемого результата по А. Пригожину как единство мотивов, средств и результатов по удовлетворению потребностей в ОУ [1].

По утверждению М. Лукашенко, образовательная услуга – это совокупность целесообразной деятельности, удовлетворяющей потребность субъекта в образовании, и промежуточных образовательных продуктов в форме вещи, сопровождающих такую деятельность [2]. Качество ОУ определяется синтетической концепцией феноменологии качества (табл. 1, рис. 2). Проецирование данной концепции на предмет исследования позволяет определять качество ОУ как информацию отображения собственных характеристик ОО, выполняющих требования рыночной конъюнктуры.

Таблица 1

Динамика понятийного аппарата «качество»*

Автор	Восприятие термина «качество»	Парадигма качества	Категория
1	2	3	4
Аристотель (III в. до н.э.)	Различие между предметами; дифференциация по признаку «хороший-плохой»	Философская	Философская
Гегель (XIX в.)	Качество есть, в первую очередь, тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	Философская	Философская
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги)	Философская	Философская
К. Маркс (XIX в.)	Потребительные стоимости «оцениваются», т.е. исследуется их качество (точно так же, как количество их измеряется, взвешивается и т.п.)	Механистическая	Философская
В. Шьюхард (1931 г.)	Качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики; субъективная сторона: насколько вещь хороша	Кибернетическая	Философская
К. Исикава (1950 г.)	Качество – свойство, реально удовлетворяющее потребителей	Системная	Статическая-экономическая
Д. Джуран (1979 г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению); субъективная сторона: качество – есть степень удовлетворения потребителя	Системная	Статическая-экономическая
ГОСТ 15467-79	Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением	Системная	Статическая-экономическая
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности	Системная	Статическая-экономическая
Международный стандарт ИСО 8402-94	Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности	Информационная	Статическая-экономическая
А. Шадрин (1996 г.)	Качество – информация о свойствах объекта	Информационная	Динамическая-экономическая

Продолжение табл. 1

1	2	3	4
Б. Герасимов (1998 г.)	Качество – информация о характеристиках объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности	Информационная	Динамическая-экономическая
Международный стандарт ИСО 9000:2000 г.	Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования	Информационная	Динамическая-экономическая
Б. Герасимов (2002 г.)	Качество – комплексное явление, формирующее соответствующие экономические и исторические формы общественных отношений между производителями и потребителями в целях удовлетворения как индивидуальных, так и общественных потребностей	Информационная	Динамическая-экономическая
Б. Герасимов (2003 г.)	Качество – система экономических отношений и связей по поводу производства благ, товаров и услуг. Эти отношения отражают потребительские, эстетические, конкурентные, экономические характеристики, соответствующие современному уровню развития техники и технологии, спроса и предложения, форм рыночных связей и т.п.	Информационная	Динамическая-экономическая
Б. Герасимов (2005 г.)	Качество – информация отображения совокупности собственных характеристик объекта, выполняющих требования рыночной конъюнктуры	Информационная	Динамическая-экономическая

* При составлении табл. 1 использованы результаты исследований В.В. Окрепилова [3].

С экономической точки зрения информация ОО характеризуется следующими чертами: неоднозначность фиксации потребителя и стоимостной оценки полученного объема информации; неопределенность полезности (качества) информации; динамический механизм старения информации по сравнению со статическим старением основных фондов и материальных потребительских благ; наличие соответствующих фильтров в выборе необходимой информации, уменьшающих у потребителя неопределенность знаний об услугах ОО. Информационная парадигма образования формирует информационную парадигму качества ОУ (см. табл. 1, рис. 2). В соответствии с информационной теорией анализа процесса восприятия сообщений схему процесса использования качества услуг ОО представим в виде операционной схемы (рис. 3).



Рис. 2 Динамика понятийного аппарата "качество":
1 – 5 – парадигмы качества образования: 1 – философская; 2 – механистическая;
3 – кибернетическая; 4 – системная; 5 – информационная

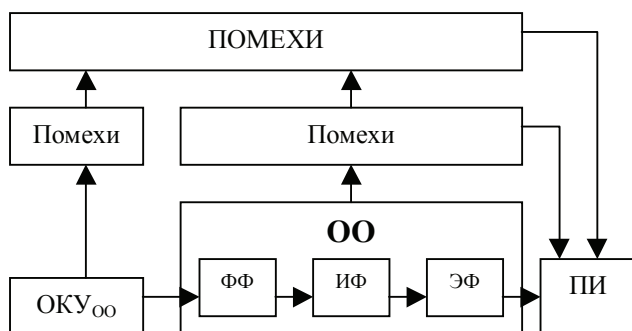


Рис. 3 Операционная схема использования качества услуг ОО:
ОКУ_{ОО} – объект качества услуг ОО; ФФ, ИФ, ЭФ – физический, инструментальный и экономический фильтры; ПИ – потребление информации качества услуг ОО

Континуум перемен по качеству услуг ОО позволяет представить качество услуг как специфически историческую форму общественных отношений между производителями и потребителями услуг и характеризует экономические интересы, выражающие отношения по поводу удовлетворения экономических потребностей их носителей, в результате чего они воспроизводятся как специфически определенные субъекты этих отношений. В рамках информационной парадигмы качества услуг, наполняющей стратегию TQM, необходимо рассматривать качество услуг ОО как динамическую экономическую категорию через информационное отображение собственных характеристик услуг, выполняющих требования рыночной конъюнктуры через их точность, надежность, быстродействие и безопасность. Характеристики процесса оказания услуги определяются компонентами концепции шесть «М»: люди-персонал (man) – М₁, методы (methods) – М₂, материалы (materials) – М₃, машины (machins) – М₄, измерения (measurements) – М₅, окружающая среда (media) – М₆ (рис. 4), причем само качество ОУ формируется

на пересечении полей качества факторов $M_1 - M_6$, а организационно-экономические характеристики – системным взаимодействием институциональных, бенчмаркингowych, кайзен, интеграционных и синергетических резервов повышения качества ОУ.

Структурная схема организационно-экономического механизма повышения качества ОУ приведена на рис. 5.

Концептуально нормальное состояние функционирования схемы определяется компонентами шесть «М» вектора качества услуг ОО (см. рис. 4), причем формирование и наполнение блока 1 (см. рис. 5) зависит от качества объема продаж ОУ и прибыли от их реализации, а также уровня конкурентоспособности услуг и емкости рынка услуг ОО.

Миссия ОО (блок 2) оценивается сервисными, этическими и эстетическими составляющими А-функций А. Пригожина, нацеленных на минимизацию составляющих затрат с выбором соответствующей стратегии развития ОО по относительной справедливой уступке компонентов А-функций. Видение (блок 2) и кредо (блок 3) трансформируются и реализуются через компоненты премии качества.

Информационные резервы повышения качества услуг ОО отображаются в блоках 5 и 6 механизма (см. рис. 5) схемой сценарного моделирования (рис. 6).

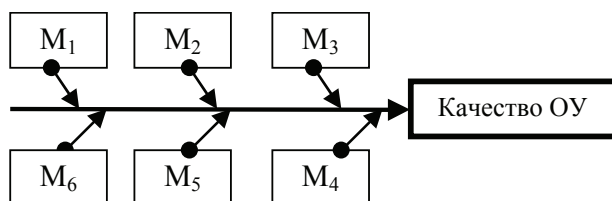


Рис. 4 Схема формирования качества услуг образовательной организации

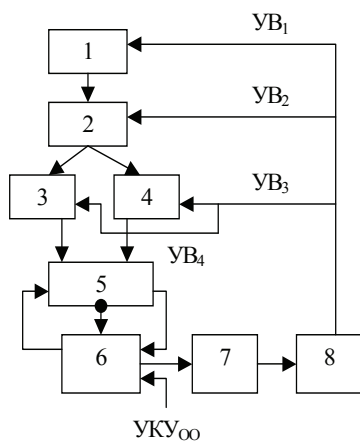


Рис. 5. Структурная схема организационно-экономического механизма повышения качества услуг ОО:

1 – позиционирование рынка ОУ; 2, 3, 4 – миссия, видение и кредо ОО, соответственно; 5 – формирование и контроль бенчмаркингowych, кайзен, интеграционных и синергетических резервов повышения качества ОУ; 6 – институциональный регулятор; 7, 8 – исполнительные механизмы по циклам Э. Деминга (PDCA и SDCA); УКУ_{ОО} – уровень качества услуг ОО; УВ₁–УВ₄ – управляющие воздействия

Классификация резервов (см. рис. 6) формирует единую синтетическую концепцию повышения качества услуг ОО и ее соответствие принципу плюрализма, дающего адекватную практике интерпретацию резервов качества с применением их вышерассмотренной классификации, «работающих» каждый в своей экономической нише, на своем уровне качества (пространственная координата) и на своем временном лаге (временная координата).

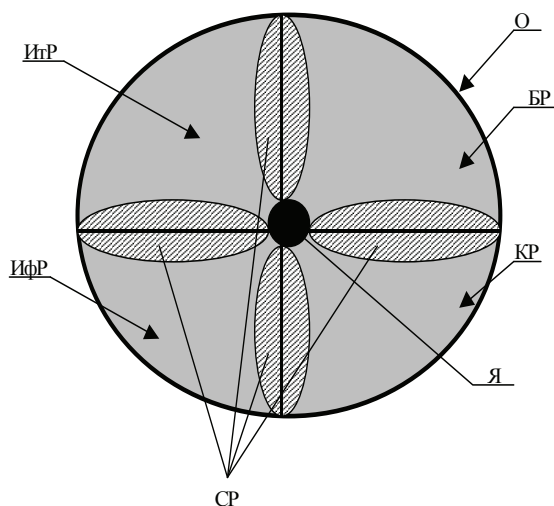


Рис. 6 Схема сценарного моделирования резервов качества:

О – институциональная оболочка; Я – ядро феноменологии образования и информации на базе премии качества; БР, КР, ИфР, ИтР, СР – бенчмаркинг, кайдзен, информационные, интеграционные и синергетические резервы повышения качества услуг ОО, соответственно

Список литературы

- 1 Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦ ФЭР, 2003. – 864 с.
- 2 Лукашенко, М.А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления / М.А. Лукашенко. – М.: Маркет ДС, 2003. – 358 с.
- 3 Окрепилов, В.В. Управление качеством / В.В. Окрепилов. – СПб: Наука, 2000. – 912 с.

Quality of Services of Educational Institution

V.I. Gerasimov

Tambov State Technical University

Key words and phrases: quality; methods of improving quality of services; educational institution; quality resources services.

Abstract: Matters of improving quality of educational services are considered. Operational scheme of educational services, managerial and economic methods of improving quality of services as well as classification of quality resources are discussed.

© Б.И. Герасимов, 2005