

## КОНЦЕПЦИЯ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И МЕТОДИКА ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ

Т. В. Матвеева, Н. В. Машкова, В. Г. Вятчина

*Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина*

Поступила в редакцию 24 апреля 2014 г.

**Аннотация:** *статья посвящена разработке концепции интегральной оценки конкурентоспособности системы дополнительного профессионального образования. Предложена методика формирования такой оценки и разработана система показателей, позволяющих провести качественный анализ степени устойчивости конкурентоспособности системы дополнительного профессионального образования.*

**Ключевые слова:** *интегральная оценка, дополнительное профессиональное образование, образовательная услуга, качество образовательных услуг, система показателей.*

**Abstract:** *article is devoted to developing the concept of an integrated evaluation of the competitiveness of the system of additional vocational training. The authors proposed a method of forming such an assessment and developed a system of indicators to carry out a qualitative analysis of the competitiveness of the degree of stability of the system of additional vocational training.*

**Key words:** *integral evaluation, additional vocational education, educational service, the quality of educational services, scorecard.*

Переход экономики Российской Федерации на рыночный путь определил возможности развития конкуренции на российском рынке товаров и услуг. Дополнительное профессиональное образование (далее – ДПО) в России за последние десять лет подверглось значительным изменениям, суть которых определяет становление рыночной модели образования, предполагающей создание рынка дополнительных образовательных услуг. В этих условиях особое внимание должно уделяться оценке конкурентоспособности как организации, так и предоставляемых ею услуг. В современных условиях динамичность процессов в экономике обуславливает необходимость новых подходов к определению набора показателей, характеризующих конкурентоспособность объектов и системы ДПО.

Проводимые теоретические исследования позволяют с высокой степенью уверенности говорить о том, что необходима современная система оценки уровня конкурентоспособности системы ДПО, которая базируется на интегральных, комплексных показателях. Одной из проблем в данном вопросе является построение системы таких показателей. Одним из не решенных на данный момент вопросов является создание методики выведения интеграль-

ной оценки результативности обеспечения конкурентоспособности системы ДПО, как и любой другой предпринимательской структуры.

Для определения конкурентоспособности предпринимательской структуры имеет значение получение количественной оценки данного показателя, что позволит управлять ее уровнем, а также в целях анализа конкурентоспособности выявлять преимущества и недостатки в деятельности предпринимательских структур в условиях конкуренции, закреплять и усиливать первые, ослаблять и устранять последние. Выявление резервов повышения конкурентоспособности исследуемой предпринимательской структуры осуществляется из соображений того, что оценка производится по нескольким количественным показателям. Это делает возможным аналитическое разложение показателя конкурентоспособности и, следовательно, что позволяет определить влияние каждой из аналитических единиц на формирование обобщающего показателя конкурентоспособности предпринимательской структуры [1].

Покупатель услуги рассматривает предлагаемую услугу с позиции наиболее полного удовлетворения своих потребностей. Если не все предлагаемые характеристики услуги согласуются с его требованиями, то это означает неконкурентоспособность услуги по отношению к данному потре-

бителю. Он обращается к другим аналогичным услугам до тех пор, пока из множества присутствующих на рынке предложений не найдет наиболее полно соответствующее его потребностям. Из такой модели поведения покупателя на рынке следует, что сама потребность имеет своего рода иерархическую структуру, в которой для потребителя одни элементы по своей значимости превосходят другие. Результаты проведенных нами исследований дают ответ, как определять значимость, весомость отдельных групп показателей, формирующих общую конкурентоспособность системы.

Расчет любых интегральных показателей состоит из трех этапов [2, с. 169]:

- выбора частных индикаторов, из которых будет строиться интегральный показатель;
- трансформации частных индикаторов для их сравнимости друг с другом; этот этап необходим в силу того, что при расчете интегральных индикаторов суммируются совершенно разные частные индикаторы, в том числе измеряемые в разных единицах (рублях на душу населения, процентах и т.п.);
- выбора способа агрегирования трансформированных частных индикаторов.

При этом индикатор мы понимаем как комплексный показатель, характеризующий состояние определенного процесса и выбора стратегии и оценки результатов ее практической реализации.

Концептуальную основу определения количественных показателей конкурентоспособности объекта ДПО в приоритетах качества составляет идея использования шкал: ожидание – эталонная с позиции потребителя оценка анализируемого параметра; восприятие – фактическая оценка параметра; важность – оценка его значимости.

Для получения количественной оценки качества образовательных услуг необходимо прибегнуть к маркетинговым приемам исследования рынка образовательных услуг, в основе которых лежат выборочные опросы с последующей обработкой данных статистическими методами.

Количественная оценка качества образовательных услуг представляет собой средний балл, выставленный респондентами по каждому критерию качества образовательной услуги. При этом результаты опроса должны подвергаться статистической проверке их значимости, чтобы выводы, сделанные на основе ограниченного числа наблюдений, были репрезентативными [3].

Для учета ценового фактора, который для большинства российских потребителей образовательных услуг продолжает играть важную роль, интегральный показатель качества образовательных

услуг может быть скорректирован следующим образом:

$$K_{ур.кач} = \gamma \left( 1 - \frac{Ц_{\phi}}{Ц_{max}} \right) + (1 - \gamma) K_{ур.кач},$$

где  $K_{ур.кач}$  – интегральный показатель качества образовательных услуг;  $\gamma$  – значимость цены образовательной услуги для ее потребителя,  $\gamma \in [0; 1]$ , ( $\gamma = 0$ , если цена не имеет значения,  $\gamma = 0,5$  – отражает равенство предпочтений);  $Ц_{\phi}$  – фактическая цена анализируемой образовательной услуги;  $Ц_{max}$  – максимальное значение цены среди сравниваемых образовательных услуг.

Сложные взаимосвязи компонентов категории качества образовательных услуг должны описываться адекватным математическим аппаратом. Ее более простая количественная интерпретация может быть выражена формулами типа:

$$y = N \sum_{j=1}^p w_j x^{(j)},$$

где  $(x^{(1)}, x^{(2)}, \dots, x^{(p)})$  – набор нормированных показателей, приведенных к шкале  $[0; 1]$ , характеризующих компоненты качества образовательных услуг, а  $w_j$  – весовые коэффициенты, удовлетворяющие условиям  $w_j \geq 0$ .

В свою очередь, набор нормированных показателей компонентов качества образовательных услуг определяется с помощью преобразований типа:

$$x = \frac{x - x_{min}}{x_{max} - x_{min}},$$

где  $x_{min}$  и  $x_{max}$  – наименьшее (самое худшее) и наибольшее (самое лучшее) значения того или иного показателя, соответственно.

Методологической основой получения количественной оценки качества образовательных услуг становятся маркетинговые приемы исследования рынка образовательных услуг. Право оценки качества услуг организаций образовательной сферы отдается гражданам, при таком подходе к управлению качеством услуг население становится активным субъектом управления, реагируя на возможное ухудшение качества предоставления образовательных услуг.

С точки зрения системы управления качеством образовательных услуг процессы управления необходимо подразделять на два уровня:

- общее организационно-административное управление качеством (формы управления, определяющие политику в области качества оказываемых образовательных услуг);

– оперативное управление качеством (изучение, разработка и реализация в интерактивном режиме управленческих решений с применением адекватных методов, средств и мероприятий по обеспечению заданного уровня качества в процессах функционирования образовательных организаций).

Процесс управления качеством предполагает логическое выделение трех главных процессов механизма повышения качества образовательных услуг:

- планирование для достижения высокого качества;
- контроль за параметрами процессов и показателями качества услуги в процессе производства;
- улучшение качества с целью сократить потери.

Процесс контроля качества является эффективной мерой по координации усилий различных участников образовательной сферы, организации деятельности по поддержанию качества и его улучшению, имеющая целью поддержание высокого уровня конкурентоспособности, который позволяет полностью удовлетворить потребителя.

Уровень обслуживания оценивается по формуле:

$$K_{ур.обсл} = \sum_{i=1}^n \beta_i \frac{K_{обсл.i}}{K_{см.i}}$$

где  $K_{обсл.i}$  – величина  $i$ -го фактора, характеризующего качество обслуживания;  $K_{см.i}$  – стандартное значение  $i$ -го фактора;  $\beta_i$  – коэффициент весомости  $i$ -го фактора.

Для оценки фактора инновационного обеспечения используется формула:

$$K_{иннов.} = \sum_{i=1}^n \beta_i \frac{K_{иннов.i}}{K_{см.i}}$$

где  $K_{иннов.i}$  – величина  $i$ -го фактора, характеризующего уровень инновационного обеспечения образовательного процесса;  $K_{см.i}$  – стандартное значение  $i$ -го фактора;  $\beta_i$  – коэффициент весомости  $i$ -го фактора.

Для оценки экономической эффективности системы ДПО необходимо оценить рентабельность предлагаемой образовательной услуги:

$$PY = \frac{Pr}{B} \cdot 100 \%,$$

где  $PY$  – рентабельность услуг,  $Pr$  – прибыль от реализации услуг,  $B$  – выручка.

$$K_{экон} = \sum_{i=1}^n \beta_i \frac{PY_i}{PY_{см.i}}$$

где  $PY_i$  – величина  $i$ -го фактора рентабельности услуги;  $PY_{см.i}$  – стандартная величина  $i$ -го фактора.

Оценку уровня эффективности продвижения образовательной услуги произведем по формуле:

$$\alpha_{продв} = \sum_{i=1}^n \beta_i \frac{A_i}{A_{см.i}}$$

где  $A_i$  –  $i$ -й фактор эффективности продвижения;  $A_{см.i}$  – «базовое» значение  $i$ -го фактора (характеристики, применяемые конкурентом).

Интегральный показатель конкурентоспособности системы ДПО ( $I_{ксп}$ ) будем определять по зависимости:

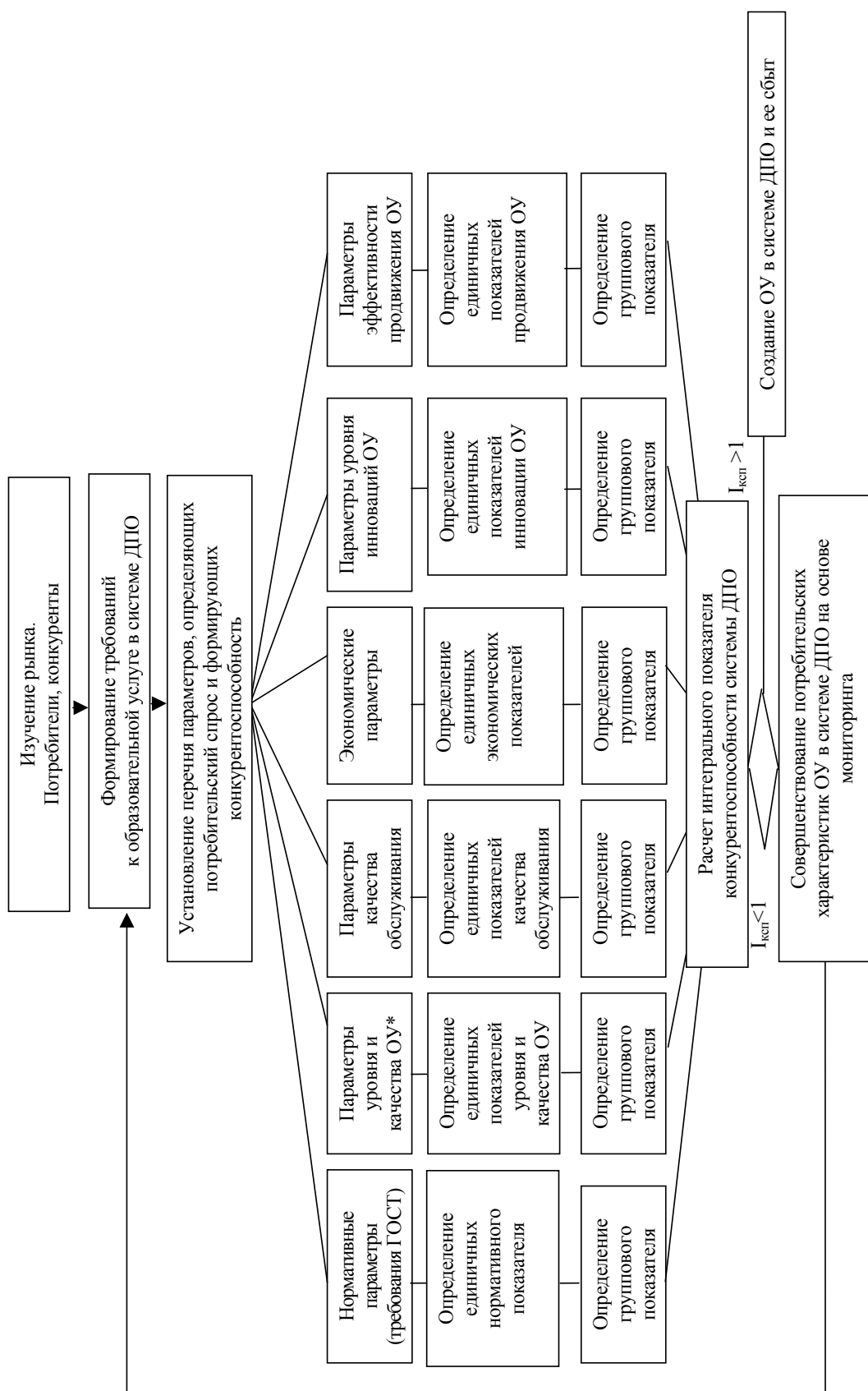
$$I_{ксп} = \alpha_{норм} \alpha_{имидж} \frac{\beta_1 K_{ур.кач} + \beta_2 K_{ур.обсл} + \beta_3 K_{иннов} + \beta_4 K_{экон} + \beta_5 \alpha_{продв}}{i \Pi_{потр}^{\beta_i}}$$

где  $\alpha_{норм}$  – нормативные параметры, выполнение которых необходимо для осуществления образовательной деятельности (аккредитация, лицензирование, ГОСы и др.);  $\alpha_{норм} = 0$ , если услуга не соответствует стандартам и законодательным нормам;  $\alpha_{норм} = 1$ , если структура полностью соответствуют стандартам и законодательным нормам;  $\alpha_{имидж}$  – показатель, характеризующий имидж организации, осуществляющей образовательный процесс;  $K_{ур.кач}$ ,  $K_{ур.обсл}$ ,  $K_{иннов}$ ,  $K_{экон}$  – соответственно групповые показатели уровня качества образовательной услуги, уровня обслуживания, уровня инновационного обеспечения и экономической эффективности;  $\alpha_{продв}$  – коэффициент, характеризующий эффективность каналов продвижения образовательной услуги;  $i \Pi_{потр}^{\beta_i}$  – индекс цены потребления;  $\beta_i$  – весовые коэффициенты.

При  $I_{ксп} > 1$  система конкурентоспособна, при  $I_{ксп} < 1$  система неконкурентоспособна. Расчет показателей, входящих в зависимость интегральной оценки конкурентоспособности определяется по вышеизложенным методам. Методические подходы к оценке конкурентоспособности представлены в виде алгоритма расчета на рисунке.

По результатам проведенной интегральной оценки конкурентоспособности системы дополнительного профессионального образования можно:

- мотивировать улучшение ситуации за счет получения информации о более высоком уровне



\* ОУ – образовательная услуга.

Рисунок. Алгоритм оценки конкурентоспособности системы ДПО

определенных показателей, которые смогли достигнуть другие аналогичные области;

- сформировать комплекс целевых показателей процесса решения проблемы;
- получить импульс для более глубокого изучения ситуации по определенным направлениям деятельности.

Таким образом, полученный алгоритм оценки конкурентоспособности системы дополнительного профессионального образования, включающий изучение рынка труда и образовательных услуг, позволяет произвести расчет интегрального показателя конкурентоспособности системы ДПО с целью совершенствования потребительских характеристик образовательной услуги.

Данный метод оценки конкурентоспособности системы ДПО обладает следующими преимуществами. Во-первых, он позволяет с большей точностью учесть значимость отдельных показателей и степень их влияния на интегральный показатель

конкурентоспособности. Во-вторых, он снижает уровень использования условных количественных оценок, так как многие показатели измеряются прямым методом. Наконец, он дает возможность использовать информацию, полученную непосредственно от потребителей, что является залогом успеха всей деятельности объекта дополнительно-го профессионального образования.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Эрберт Э. Э. Методические подходы к оценке конкурентоспособности предпринимательской структуры / Э. Э. Эрберт // Вестник Воронеж. гос. ун-та. Сер.: Экономика и управление. – 2012. – № 1.
2. Кузнецова О. В. Системная диагностика экономики региона / О. В. Кузнецова, А. В. Кузнецов. – М. : КомКнига, 2006. – 232 с.
3. Нелидова А. А. Формирование механизма повышения качества социальных услуг : автореф. дис. ... канд. экон. наук / А. А. Нелидова. – СПб., 2008. – 22 с.

*Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина*

*Матвеева Т. В., доктор экономических наук, заведующая кафедрой предпринимательства и инноваций  
E-mail: t.v.matveeva@urfu.ru  
Тел.: 343-375-48-00*

*Машкова Н. В., кандидат экономических наук, доцент кафедры предпринимательства и инноваций  
E-mail: n.v.mashkova@urfu.ru  
Тел.: 343-375-95-59*

*Вятчина В. Г., начальник организационно-методического отдела дополнительного профессионального образования  
E-mail: v.g.vyatchina@urfu.ru  
Тел.: 343-375-45-51*

*Ural Federal University name after the First President of Russia B. N. Eltsin*

*Matveeva T. V., Doctor of Economic Sciences, Head of the Business and Innovations Department  
E-mail: t.v.matveeva@urfu.ru  
Tel.: 343-375-48-00*

*Mashkova N. V., Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Business and Innovations Department  
E-mail: n.v.mashkova@urfu.ru  
Tel.: 343-375-95-59*

*Vyatchina V. G., Chief of the Organizational and Methodical Department of the Additional Professional Education  
E-mail: v.g.vyatchina@urfu.ru  
Tel.: 343-375-45-51*