

Ye.O. Chaychuk

THEORETICAL ASPECTS OF MANAGING BUSINESS PROCESSES IN HIGHER EDUCATION SYSTEM IN RUSSIAN FEDERATION

Yevgeny Chaychuk – post-graduate student, the Department of Management of Customs and Insurance Service, St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg; **e-mail: drozdov_gd@mail.ru.**

The article is dedicated to topical issues of developing the system of educational services. We consider aspects of managing the system of higher education.

Models of managing the system of higher education are analyzed; key strategies of education management are looked at.

Keywords: *improvement; higher education; knowledge management; modelling, business process.*

Е.О. Чайчук

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССАМИ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Евгений Олегович Чайчук – аспирант кафедры менеджмента таможенного и страхового сервиса ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург; **e-mail: drozdov_gd@mail.ru.**

Статья посвящена актуальным вопросам развития системы образовательных услуг. В ней рассмотрены аспекты управления системой высшего образования.

Проанализированы модели управления системой высшего образования, рассмотрены основные стратегии управления образованием.

Ключевые слова: *совершенствование; высшее образование; управление знаниями; моделирование; бизнес-процесс.*

В настоящее время существует несколько моделей управления образованием. Классическая модель, сформированная в Европе в XVII–XIX веках, предполагает управление образованием как системой образовательных учреждений в рамках национальной, государственной образовательной системы, направленной на трансляцию разделенных на предметы знаний, формирование определенных, связанных с отдельными образовательными курсами, умений и навыков.

В контексте теории организации эта модель соответствует функциональной модели образовательного учреждения и структурно-функциональной модели управления образовательным комплексом.

При этом основными характеристиками данной модели, по нашему мнению, являются:

- классно-урочная система обучения;
- централизованность управления образованием.

В СССР в XX веке данная модель была применена с разделением образовательных учреждений высшего профессионального образования по профессиональной направленности. Кроме того, с развитием системы образования в процессе ее эволюции произошло разделение образовательных учреждений и даже классов (учебных групп) по уровням образовательной подготовки. Появились классы в школах с углубленным изучением опреде-

ленных предметов, а также классы с более качественным обучением. Одновременно стало формироваться направление коррекционного обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Группа математических моделей управления образованием, основанная на теории принятия решений, теории игр, теории управления проектами, как правило, предполагает в качестве критерия эффективности управления эффективность функционирования системы, находящейся под влиянием множества управленческих процессов [7. С. 58].

С развитием современных образовательных технологий, включающих развитие индивидуальных образовательных траекторий, увеличение доли индивидуальной работы обучающихся в общем объеме обучения, распространение практики студенческих обменов, применение элементов системы управления знаниями, стали формироваться модели управления образованием на основе моделей университетского комплекса, образовательного консорциума и гибридных систем, включающих в себя как учреждения образования разного уровня, так и предприятия, организации реального сектора экономики [8. С. 25].

Тенденция развития корпоративных университетов и образовательных учреждений способствует созданию новой образовательной модели, в которой управление обучением в образовательном учреждении осуществляется коммерческой организацией, а контроль за деятельностью учреждения – государством.

Однако все рассмотренные модели управления образованием основаны, прежде всего, на моделировании процесса обучения. При этом следует заметить, что в условиях современной экономики образовательное учреждение является субъектом рыночных отношений в рамках образовательного пространства, и необходимо его деятельность рассматривать не только в контексте управления процессом обучения, но и как организацией сферы услуг.

В этом случае управление образовательным учреждением должно осуществляться не столько на основе требуемых

государством показателей и критериев, сколько на стандартных экономических показателях и критериях с моделированием не только управленческих и образовательных процессов, что во многом соответствует понятию планирования, но и моделированием потребительского поведения, изменению динамики рынка образовательных услуг и рынка труда. На уровне государственного управления образованием моделирование образования должно рассматриваться в единой связи с моделированием развития производства и управления человеческими ресурсами. Все это предполагает определение необходимых ресурсов, организационной формы и организационной структуры образовательных учреждений, определение параметров процесса функционирования управления образованием и параметров (показатели и критерии) определения эффективности функционирования системы управления образованием.

Основой процесса моделирования управления образованием в условиях современной экономики является построение соответствующей концептуальной модели, то есть описание данного явления в системе влияющих на него внешних и внутренних факторов, отраженных в соответствующих показателях.

Концептуальная модель управления образованием является теоретическим пониманием целостности объекта исследования, содержит системные представления о нем и, как правило, формируется на основе теоретических положений и результатов эмпирических исследований использованных в концептуальной модели переменных.

Для этого, как правило, используется метод PEST-анализа, позволяющий определить и классифицировать влияющие на процесс управления образованием факторы, методы математического анализа и экспертных оценок влияния на управление образованием рассматриваемых факторов, метод построения когнитивных карт, позволяющий схематично изобразить исследуемое явление в динамике изменений, метод SWOT-анализа, дающий возможность охарактеризовать систему управле-

ния образованием и образовательный процесс.

В этом контексте, на наш взгляд, важным концептуальным подходом к разработке модели управления образованием на уровне образовательных учреждений, университетских комплексов является учет не столько процессов, связанных с учебной, воспитательной деятельностью, сколько бизнес-процессов внешнего и внутреннего характера. При этом следует отметить, что основной сложностью моделирования процесса управления образованием как сложного социокультурного и социоэкономического процесса является количественное измерение переменных.

При разработке концепции управления образовательным учреждением как бизнес-процессом нужно заметить, что любая модель является идеализированным представлением об исследуемом объекте, включающим компоненты целеполагания, мотивацию, динамику изменений. Как правило, при рассмотрении теоретических основ любого бизнес-процесса используются методические подходы нормирования и нормативного прогнозирования, предполагающие динамическое изменение определенных внешних и внутренних факторов, влияющих на процесс.

Прогнозирование предполагает выявление изменения объекта исследования или определенного процесса под влиянием набора определенных факторов, а также последствий этих воздействий и их оценка. Например, на управление образованием существенно влияет компьютеризация, развитие сети Интернет, расширение применения различных гаджетов и специального программного обеспечения, что приводит к существенному изменению характера образовательной деятельности, требованиям к профессиональным компетенциям работников образовательных учреждений, материально-техническому обеспечению учебного процесса.

Также важнейшей задачей прогнозирования является выявление и анализ проблемных и стабильных ситуаций. «Можно предположить, что проблематичность, напряжённость в деятельности зависит от согласованности состояний побудитель-

ных, ориентационных, адаптивных, коммуникативных механизмов. В свою очередь, проблематичность в образовании связана с мерой соответствия учебной деятельности современным тенденциям. Наиболее существенный шаг в прогнозировании состоит в поиске факторов разрешения проблемных ситуаций, противоречий развития и функционирования объекта, их адекватного отражения в прогнозных (идеальных) моделях. К проблемным ситуациям – противоречиям в развитии системы управления образованием можно отнести следующие:

- несоответствие требований, предъявляемых к техническому обеспечению учебного процесса и ресурсных возможностей, самим этим возможностям;

- несоответствие содержания учебных планов по направлениям учебной подготовки обучающихся средних профессиональных и высших образовательных учреждений и требуемых компетенций на рынке труда;

- различия в предпочтениях абитуриентов, обучающихся и требованиях рынка труда;

- диспропорции в потребностях рынка труда по уровню квалификации и профессиям и количеству подготовленных отечественной системой образования специалистов по разным направлениям профессиональной деятельности и др.» [2].

В модели, которую мы рассматриваем, возможно «выделить три блока элементов, представленных предметно-функциональной и ценностной направленностью, интрасоциальной (внешней) и интрасоциальной (внутренней) организацией. Элементы предметно-функциональной, ценностной направленности составляют некую ось, вокруг которой образуется поле деятельности. В этом поле, как между двумя полюсами, происходит взаимное отталкивание и притяжение элементов. Таким образом, поле символизирует ценностный характер деятельности: в принятии и отталкивании интересубъективного содержания заключен вектор ценности» [2. С. 47].

В данном контексте относительно предметно-функциональной и ценностной

направленности возможны следующие интерпретации:

1. Функция как направление и квинт-эссенция содержания деятельности может быть отражена в понятии «вид работы». Применительно к нашему объекту исследования это образовательная деятельность или образование как единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов [10. С. 15].

В контексте экономических отношений и теории человеческого капитала функцией управления образованием является формирование человеческого потенциала и накопление человеческого капитала. При этом под человеческим потенциалом мы понимаем имеющиеся знания, умения, навыки, компетенции, здоровье, менталитет, культуру, продолжительность жизни, а человеческий капитал показывает реализацию человеческого потенциала, отраженную в виде добавленной стоимости или прироста навыков и компетенций, здоровья и продолжительности жизни.

2. Ценностная ориентация, которая зависит от базовой системы ценностей, формируемых общественными отношениями и определяет цель – модель предполагаемого результата. Вариантами ценностной ориентации могут быть:

- всестороннее развитие личности;
- формирование квалифицированного потребителя;
- развитие творческих или предпринимательских способностей;
- формирование функциональной готовности к выполнению определенных обязанностей и др.

При этом ценностные ориентации должны опираться на систему принципов.

Согласно Федеральному закону №

273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» принципами управления образованием «являются:

1) обеспечение права каждого человека на образование, недопустимость дискриминации в сфере образования;

2) гуманистический характер образования, приоритет жизни и здоровья человека, прав и свобод личности, свободного развития личности, воспитание взаимоуважения, трудолюбия, гражданственности, патриотизма, ответственности, правовой культуры, бережного отношения к природе и окружающей среде, рационального природопользования;

3) единство образовательного пространства на территории Российской Федерации, защита и развитие этнокультурных особенностей и традиций народов Российской Федерации в условиях многонационального государства;

4) создание благоприятных условий для интеграции системы образования Российской Федерации с системами образования других государств на равноправной и взаимовыгодной основе;

5) свобода выбора получения образования согласно склонностям и потребностям человека, создание условий для самореализации каждого человека, свободное развитие его способностей, включая предоставление права выбора форм получения образования, форм обучения, организации, осуществляющей образовательную деятельность, направленности образования в пределах, предоставленных системой образования, а также предоставление педагогическим работникам свободы в выборе форм обучения, методов обучения и воспитания;

6) обеспечение права на образование в течение всей жизни в соответствии с потребностями личности, адаптивность системы образования к уровню подготовки, особенностям развития, способностям и интересам человека;

7) автономия образовательных организаций, академические права и свободы педагогических работников и обучающихся, предусмотренные настоящим Федеральным законом, информационная открытость и публичная отчетность образо-

вательных организаций;

8) демократический характер управления образованием, обеспечение прав педагогических работников, обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на участие в управлении образовательными организациями;

9) недопустимость ограничения или устранения конкуренции в сфере образования;

10) сочетание государственного и договорного регулирования отношений в сфере образования» [1].

3. Цель управления образованием определена образовательными стандартами и предполагает, в зависимости от уровня и предполагаемой квалификации, формирование определенных компетенций и достижение квалификации, то есть определенного уровня знаний, умений, навыков и компетенций, характеризующих подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

При этом следует отметить, что данные компетенции должны соответствовать профессиональным стандартам по видам деятельности, рекомендациям профильных министерств, ведомств и профессиональных сообществ. Соответственно, они должны быть отражены в основных образовательных программах, нормативной документации органов управления образованием и учреждений среднего профессионального и высшего образования.

Современная модель управления образованием в контексте теории систем является, по нашему мнению, производной от экономической модели, базирующейся на товарно-денежных отношениях и тенденциях мирового рынка образовательных услуг, что, в свою очередь, предполагает, что деятельность образовательных учреждений и управление образованием также должны быть ориентированы на рыночные отношения и использование современных механизмов моделирования управленческих процессов.

Одним из таких механизмов является построение бизнес-моделей и моделирование деятельности организаций в сфере услуг. Бизнес-модель необходима для опи-

сания принципов создания, функционирования и развития организации, в том числе и образовательных учреждений.

Следует отметить, что, согласно теории бизнес-моделирования, бизнес-модель предполагает определение следующих компонентов:

- потребительского сегмента;
- каналов сбыта предлагаемых товаров и услуг;
- потоков поступления доходов от реализованных ценностей для клиентов организации;
- основных ресурсов, необходимых для создания и реализации товаров и услуг;
- определенных видов деятельности, создающих товар и услуги [12. С. 285; 8. С. 72–75].

В целом, бизнес-модель в системе высшего образования определяется стратегией развития, которая во многом зависит от имеющихся ресурсов. Наиболее часто в системе управления образованием применяются стратегии: лидерства, диверсификации, фокусирования, экономии на издержках, лидерства по цене («ценовой демпинг»).

Стратегия лидерства и ориентированная на нее бизнес-модель характерны для ведущих российских вузов, в основном, входящих в перечень национальных университетов.

Стратегия фокусирования характерна для отраслевых вузов и небольших образовательных учреждений (институтов). В большинстве образовательных учреждений Российской Федерации в условиях дефицита национального бюджета и экономического кризиса с учетом необходимости выполнения требований Министерства образования и науки Российской Федерации применяется стратегия сокращения издержек.

В то же время на национальном уровне активно применяется стратегия интеграции, предполагающая объединение организаций и их ресурсов.

При этом независимо от стратегии значительная часть элементов бизнес-моделей учреждений высшего образования остается достаточно сходной.

Например, основной потребительский сегмент учреждений высшего образования является предоставление образовательных услуг (с получением высшего образования). Дополнительным сегментом для большинства образовательных учреждений высшего образования является выполнение научно-исследовательских работ и оказание образовательных услуг в сфере профессиональной переподготовки и повышения профессиональной квалификации [12. С. 286].

Интересы потенциальных клиентов – потребителей образовательных услуг (абитуриентов) – достаточно различны, а также отличаются от интересов выгодоприобретателей – государства, предприятия и учреждения, домохозяйства. Это обуславливает применение большинством образовательных учреждений стратегии диверсификации, предлагая большое количество вариантов обучения по различным направлениям и специальностям образовательной подготовки [9].

В этом контексте государство, прежде всего в лице государственных органов управления образованием, определяет институциональные требования к качеству высшего образования, что во многом отражено в государственных образовательных стандартах и нормативных документах Министерства образования и науки Российской Федерации, и требования к количеству и ассортименту предоставляемых услуг, что отражено в количестве и распределении выделяемых государством бюджетных мест для обучения. Предприятия реального сектора экономики и учреждения участвуют в контроле формируемых в процессе обучения компетенций через участие в практике и ГАК [1. С. 72–75]. Их требования к результатам образования во многом отражены в служебных и должностных инструкциях, которые должны дополнять профессиональные стандарты.

В настоящее время в связи с формированием во многих отраслях экономики профессиональных стандартов с обязательным указанием взаимосвязи функциональных требований, предъявляемых к работникам, и требований к базовому и

дополнительному образованию, предполагается, что образовательные учреждения в процессе планирования своей маркетинговой деятельности будут корректировать учебные планы и рабочие программы дисциплин, максимально приближая содержание образования к требованиям профессиональных стандартов.

Следует отметить также, что ценность образовательной услуги для одной или нескольких групп потребителей может заключаться в:

- новизне;
- известности образовательного учреждения;
- цене;
- популярности специальности обучения;
- доступности и др.

Учитывая, что новизна, вариативность изучаемых дисциплин и ряд других ценностей образовательной услуги ограничены нормативно-правовыми актами или не воспринимаются потенциальными потребителями как ценность, многие вузы в бизнес-моделировании опираются на такие ценности, как популярность и цена. Большое количество вузов в настоящее время предлагает дистанционное обучение, обладающее не только доступностью, но и удобством получения услуги. Ряд учебных заведений предлагает рассрочку платежа или иные финансовые выгоды, отличающие их предложения от предложений конкурентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.) // Система ГАРАНТ. URL: http://base.garant.ru/70291362/1/#block_1000#ixzz460Jo1yYz (дата обращения: 12.03.2016).
2. *Ананишин В.М.* Социология образования. М.: Изд-во МГПУ, 2006. 299 с.
3. *Васильев А.И., Дроздов Г.Д.* Эффективность управления таможенным делом в современных социально-экономических условиях // Журнал правовых и экономических исследований. 2012. № 1. С. 11–14.
4. *Дроздов Г.Д., Цветкова В.И., Циганов В.В.* Методы обеспечения конкурен-

тоспособности организаций сервиса // Журнал правовых и экономических исследований. 2012. № 2. С. 96–101.

5. Дроздов Г.Д., Чурилин А.С. Менеджмент природных комплексов России // Журнал правовых и экономических исследований. 2013. № 1. С. 83–86.

6. Дроздов Г.Д., Мелехова В.Е. Организационная культура как институциональный фактор развития предприятий сферы услуг // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2012. № 1. С. 129–135.

7. Новиков Д.А., Глотова Н.П. Модели и механизмы управления образовательными сетями и комплексами. М.: Институт управления образованием РАО, 2004. 142 с.

8. Пастухов А.Л. Управление образованием в условиях модернизации экономики: монография. СПб.: Изд-во

СПбГУСЭ, 2012. 167 с.

9. Пастухов А.Л., Исаев Г.А. Развитие университетских комплексов в экономике знаний // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2012. №1 (11). С. 31–40.

10. Тихонов А.В. Социология управления. М.: «Канон+» РООИ «Реабилитация», 2007. 472 с.

11. Чайчук Е.О. Концептуальные аспекты управления образованием как бизнес-процессом // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2016. № 1 (35). С. 72–75.

12. Чайчук Е.О., Пастухов А.Л. Бизнес-модели в системе управления образованием // Технологии товароведческой, таможенной и криминалистической экспертизы: сб. науч. работ № 6 / под ред. д-ра экон. наук Г.Д. Дроздова. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2015. С. 284–287.