

УДК 338.001.36, 338.465.2

КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД ПРИ ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ

Фокина О.В.*ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», Киров, e-mail: fokina_o_v@mail.ru*

Повышение качества образовательных услуг является стратегической задачей не только на региональном, но и на федеральном уровне. Современные условия хозяйствования значительно повлияли на сферу услуг, в частности, сферу образования. Рыночная ориентация сферы образования позволяет применять на данном рынке различные управленческие подходы, характерные для производственных предприятий: система Кайдзен, менеджмент и стандарты качества и другие. На первый план выходят такие понятия, как «компететия» и «компетентность». Авторские понятия «компетенции» и «компетентности» наглядно представляют образовательную систему как процесс непрерывного производства, передачи использования знаний, умений, навыков, что заложено в японской концепции менеджмента. Статья позволяет разграничить данные понятия и сопоставить производство и сферу образования, руководствуясь компетентностным подходом.

Ключевые слова: компетенция, компетентность, стандартизация, образование, сфера услуг, непрерывное производство

INCREASING EDUCATION QUALITY USING COMPETENCY BASED APPROACH

Fokina O.V.*FSBEI HE «Vyatka State University», Kirov, e-mail: fokina_o_v@mail.ru*

Improvement of education quality is a strategic mission as in regional, as in federal levels. Market orientation of educational services allows applying different approaches: Kaizen system, management and quality standards etc. The paper studies main principles of Kaizen system in relation to educational service. Paper consist a scheme of ratio of education system and Kaizen system ratio. Market orientation of education services requires the update of management approaches. Terms of «competency» and «competence» are coming to the forefront. The article describes the difference between these terms; paper consist the qualitative analysis of comparison in industry and education sectors based on competency approach.

Keywords: competence, competency, standardization, education, service sector, continuous improvement

Эффективность функционирования предприятия, учитывая возрастающую сложность, комплексность и усиление взаимосвязей на рынке, все в большей мере зависит от качества управления. Современные условия хозяйствования значительно повлияли на сферу услуг, в частности, сферу образования. Рыночная ориентация образовательных услуг требует обновления управленческих подходов к деятельности. Согласно авторской нецеситериальной классификации услуг (табл. 1), основывающейся на потребностях человека, необходимо более детально определить направления компетентного подхода к развитию образовательной сферы.

Итак, для образовательных услуг характерна наивысшая степень неосязаемости, неотделимости от источника, адресность, непостоянство качества и невозможность хранения, что усиливает значимость маркетинговых действий на данном рынке.

Текущие изменения в законодательстве, переходы к эффективным контрактам профессорско-преподавательского состава диктуют необходимость совершенствования:

- качества образовательных услуг;
- качества кадрового состава и компетентности;
- инновационной деятельности;

– взаимодействия с внешней предпринимательской средой и т.д.

Согласно ст. 2 Закона 273-ФЗ «Об образовании в РФ» 2015 года [3], качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Кроме того, качество образовательной услуги можно рассматривать с точки зрения компетентностного подхода к реализации образовательной деятельности:

1. Со стороны обучающегося качество образования определяется теми компетенциями, которые студент осваивает и приобретает в процессе прохождения образовательной программы. Это своего рода предпринимательские компетенции, которые представляют собой набор знаний, умений, навыков, личных и деловых качеств, моделей поведения, которые получает сту-

дент в процессе обучения и будет в дальнейшем использовать в своей профессиональной деятельности [4].

2. Со стороны профессорско-преподавательского состава – профессиональной компетентностью в процессе передачи знаний и практического опыта обучающимся (фактический уровень знаний, качество подачи информации, практический опыт в предметной области, степень научной активности) [1].

3. Со стороны руководителей образовательного учреждения – маркетинговой компетентностью в процессе принятия управленческих решений.

Применение компетентностного подхода в системе образования обуславливает необходимость более детального рассмотрения определений «компетенции» и «компетентности» (табл. 2 и 3).

Проанализировав данные определения, можно увидеть, что понятия «компетенция» и «компетентность» зачастую перекликаются

между собой, представляют собой набор характеристик и умений применять их на практике. Однако применительно к образовательной деятельности видится необходимым дать собственные определения данных понятий, исходя из стратегической направленности вузов к повышению их конкурентоспособности и укреплению позиций на рынке образовательных услуг в современных условиях.

Компетенция – это сформированный востребованный внешней средой комплекс знаний, умений, навыков обучающегося в конкретной предметной области, подкрепленный практическим опытом его использования.

Профессиональная компетентность – это характеристика профессорско-преподавательского состава образовательного учреждения, включающая в себя личностные (знания, умения, навыки), психологические, коммуникативные, профессиональные (практический опыт, степень научной активности) особенности личности каждого сотрудника.

Таблица 1

Нецеситерияльная классификация потребительских услуг с учетом степени выраженности их отличительных характеристик

Группы услуг	Наиболее типичные виды услуг	Степень выраженности характеристик услуг
Физиологические услуги	Коммунальные и бытовые услуги, медицина, общепит	Невысокая
Услуги безопасности и защищенности	Охрана имущества и личности, страхование, юридические услуги, правопорядок, государственное управление, оздоровление	Средняя
Социальные услуги	Кино, искусство, литература, отдых и туризм	Выше средней
Услуги признания (уважения)	Имидж, мода, все остальные услуги, но более высокого уровня и качества, способные обеспечить статус потребителя (VIP-сервис), например, ресторанные услуги	Высокая
Услуги самовыражения	Образование, услуги развития личности	Наивысшая

Таблица 2

Определения понятия «компетенция»

Автор	Определение
Хуторской А.В. [3]	Отчужденное, заранее заданное социальное требование (норма) к образовательной подготовке ученика, необходимой для его эффективной продуктивной деятельности в определенной сфере.
Глоссарии терминов Европейского фонда образования	1. Способность делать что-либо хорошо или эффективно. 2. Соответствие требованиям, предъявляемым при устройстве на работу. 3. Способность выполнять особые трудовые функции.
Глоссарий ФГОС	Совокупность определенных знаний, умений и навыков, в которых человек должен быть осведомлен и иметь практический опыт работы
Spencer and Spencer, 1993	Характеристика индивида, лежащая в основе успешной деятельности в рамках данной работы или данной ситуации
Intagliata J., Ulrich D., & Smallwood N., 2000	Описание поведения (образа действий) сотрудников, необходимого для достижения целей компании и соответствующего ее корпоративной культуре
Weiss and Hartle, 1997	Индивидуальные особенности человека, обеспечивающие выполнение деятельности на высшем уровне эффективности
Л.И. Панарин	Личное качество субъекта, его специализированной деятельности в системе социального и технического разделения, совокупность умений, а также способность и готовность практически использовать эти умения в своей работе

Таблица 3

Определение понятия «компетентность»

Автор	Определение
Хуторской А.В. [2]	Уже состоявшееся качество личности (совокупность качеств) ученика и минимальный опыт деятельности в заданной сфере.
Глоссарий ФГОС	Умение активно использовать полученные личные и профессиональные знания и навыки в практической или научной деятельности
А.Г. Бермус	Компетентность представляет собой системное единство, интегрирующее личностные, предметные и инструментальные особенности и компоненты
О.Е. Лебедев	Способность действовать в ситуации неопределенности
М.А. Чошанов	Не просто обладание знаниями, а постоянное стремление к их обновлению и использованию в конкретных условиях
А.М. Аронов	Готовность специалиста включиться в определенную деятельность
П.Г. Щедровицкий	Атрибут подготовки к будущей профессиональной деятельности

Система образования	УРОВНИ СИСТЕМЫ	Система Кайдзен
1. Регулярное совершенствование образовательных технологий, кадрового состава, материально-технического обеспечения	Решение проблем	1. Постоянное совершенствование и обучение
2.1. Создание и развитие центров превосходства 2.2. Персональная ответственность сотрудников за выполнение показателей по науке в рамках эффективных контрактов 2.3. Взаимодействие с внешней средой (работодателями, органами власти, другими учреждениями)	Сотрудники и партнеры	2.1. Воспитание лидеров 2.2. Уважение и развитие команды, ответственность исполнителей 2.3. Уважение поставщиков, взаимодействие и требовательность
3.1. Образовательный процесс носит непрерывный характер 3.2. Равномерное распределение учебной и методической нагрузки между сотрудниками 3.3. Осуществление деятельности в строгом соответствии с образовательными стандартами 3.4. Ежегодное самообследование и другие формы текущего контроля деятельности	Процесс (устранение потерь)	3.1. Процесс организован как непрерывный поток 3.2. Равномерное распределение объема работ 3.3. Стандартизация
4. Деятельность в рамках реализации Программы стратегического развития как всего учреждения, так и отдельных структурных подразделений	Философия (стратегическое мышление)	4. Принятие управленческих решений с учетом долгосрочной перспективы

Схема наложения системы Кайдзен и системы образования (авторская разработка)

Маркетинговая компетентность – это совокупность профессиональных характеристик для ведения эффективной управленческой деятельности, сопряженная с готовностью к реализации принимаемых управленческих решений. Является обязательным требованием к руководящему звену образовательного учреждения.

Авторские понятия «компетенции» и «компетентности» наглядно представляют образовательную систему как процесс

непрерывного производства, передачи использования знаний, умений, навыков, что заложено в японской концепции менеджмента. Рассмотрим основные принципы системы Кайдзен [5] применительно к системе образования:

1. Фокус на клиентах – ориентация на потребности потребителей образовательных услуг:

– обучающихся – предоставляя им необходимые для будущей профессии знания,

умения, навыки в доступной форме, предлагая альтернативные дисциплины, профили подготовки, разнообразие форм обучения (очное, заочное, с применением дистанционных технологий):

– работодателей – подготовка специалистов по целевым договорам, корректировка образовательных программ с учетом пожеланий потенциальных работодателей к набору освоенных выпускниками компетенций.

2. Непрерывные изменения. Непрерывная корректировка учебных планов, повышение квалификации кадрового состава и т.д.

3. Пропаганда открытости в компании. Развитие научно-образовательного портала, реализующего сетевое взаимодействие абитуриентов, студентов, сотрудников образовательных учреждений с работодателями, органами власти, образовательными учреждениями на уровне региона, страны, мира.

4. Формирование «поддерживающих взаимоотношений». Вовлечение в образовательную, научную, инновационную, проектную деятельность образовательной организации студентов, молодых ученых, сотрудников, что неизбежно приведет организацию к высоким результатам.

5. Развитие по горизонтали. Личный опыт должен становиться достоянием всей организации: пропаганда научных и инновационных достижений во внутренней и внешней среде.

6. Самосовершенствование. Повышение качества кадрового состава в целом, внедрение системы самостоятельного обучения студентов, молодых ученых, повышение мобильности сотрудников и обучающихся для обмена опытом с российскими и международными контрагентами и профессионального совершенствования.

7. Делегирование полномочий. Установление оптимальной структуры управления образовательным учреждением и его подразделениями.

8. Управлять – значит начать с планирования и сравнить план с результатом. Реализуется через ежегодные планы и отчеты о работе кафедр, планы и отчеты по научно-исследовательской деятельности.

9. Анализ происходящего на предприятии и действие на основе фактов. В рамках образовательных учреждений проводится ежегодная процедура самообследования,

анкетирование и тестирование студентов для получения обратной связи и понимания степени освоения студентами образовательной программы.

10. Стандартизация. Организация деятельности на основе образовательных стандартов, федеральных законов, постановлений и пр.

11. Встраивание качества в процесс как можно раньше.

Графически соотношение системы образования и системы непрерывного производства (Кайдзен) можно отобразить следующим образом (рисунок).

Результатом внедрения компетентностного подхода и принципов системы непрерывного производства станет усиление сетевого взаимодействия, развитие центров превосходства, регулярное совершенствование качества образования, что и является главной целью образовательного учреждения, действующего в современных условиях.

Список литературы

1. Даньшина А.В. Формирование ключевых компетентностей учащихся // Фестиваль педагогических идей «Открытый урок», <http://festival.1september.ru/articles/549225/>
2. Донина И.А., Маркетинговая компетентность руководителя общеобразовательной организации как его профессионально-личностная характеристика // современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 5; URL: www.science-education.ru/111-9958 (дата обращения: 28.10.2015).
3. Закон 273-ФЗ «Об образовании в РФ» 2015 года.
4. Лебедев О.Е., Компетентностный подход в образовании. – <http://www.nekrasovspb.ru/publication/cgi-bin/public.cgi?event=3&id=22>.
5. Маасаки Имаи Гемба Кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества / Масааки Имаи; Пер. с англ. – М.: «Альпина Бизнес Букс», 2005. – 346 с. – ISBN 5-9614-0127-8/

References

1. Danshina A.V. Formirovanie ključevykh kompetentnostej uchashhihsja // Festival pedagogicheskikh idej «Otkrytyj urok», <http://festival.1september.ru/articles/549225/>
2. Donina I.A., Marketingovaja kompetentnost rukovoditelja obshheobrazovatelnoj organizacii kak ego professionalno-lichnostnaja harakteristika // sovremennye problemy nauki i obrazovanija. 2013. no. 5; URL: www.science-education.ru/111-9958 (data obrashhenija: 28.10.2015).
3. Zakon 273-FZ «Ob obrazovanii v RF» 2015 goda.
4. Lebedev O.E., Kompetentnostnyj podhod v obrazovanii. <http://www.nekrasovspb.ru/publication/cgi-bin/public.cgi?event=3&id=22>.
5. Maasaki Imai Gemba Kajzen: Put k snizheniju zatrat i povysheniju kachestva / Masaaki Imai; Per. s angl. M.: «Alpina Biznes Buks», 2005. 346 p. ISBN 5-9614-0127-8/