DOI: 10.17117/na.2015.09.075

Поступила (Received): 27.09.2015

<http://ucom.ru/doc/na.2015.09.075.pdf>**Белова Н.Н.****Инновационная направленность исследования
качественных характеристик развития сферы
образовательных услуг в регионе****Belova N.N.****The innovative focus of the study of the qualitative characteristics
of development of sphere of educational services in the region**

Ключевым направлением эффективного инновационного функционирования учреждений сферы образования должно стать системное, ориентированное на постоянное повышение, качество образовательных услуг, которое рассматривается как интегральная характеристика образования и является основным параметром эффективности деятельности образовательного учреждения

Ключевые слова: услуга, качество, модель, регион, комплекс, образование

Белова Наталья Николаевна

*Кандидат экономических наук, доцент
Белгородский государственный технологический
университет им. В.Г. Шухова (Северо-кавказский
филиал)*

*Ставропольский край, г. Минеральные Воды, ул.
Железноводская, 24*

The key towards the effective functioning of innovative institutions of education should become a system focused on continuous improvement, quality educational services, which is regarded as an integral characteristic of education and is the main parameter of efficiency of activity of educational institution

Key words: service, quality, model, region, complex, education

Belova Natalia Nikolaevna

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Belgorod state technological university named V.G.
Shukhov (branch)*

*Stavropol territory, Mineral Waters, Zheleznovodsk
st., 24*

В современных условиях образование является, с одной стороны, – неперенным условием эффективного роста национальной экономики, обеспечение ее глобальной конкурентоспособности, с другой, серьезными и долгосрочными инвестициями в человеческий капитал. Образование, компетенции и профессионализм современного человека становится важнейшим фактором, как личного, так и общенационального процветания.

Инновационная составляющая затронутой проблемы, заключается в комплексном исследовании и обосновании теоретических положений по повышению эффективности и качества образовательных услуг, представленными учреждениями отраслевого профиля в регионе на основании инновационного функционирования экономики [1, с. 48].

Качество образовательных услуг является сложной инновационной производной от множества факторов, ряд из которых мы и рассмотрим в данной статье.

В результате авторских исследований был предложен, путем критического анализа и расширения имеющихся методологических подходов, и обоснован авторский взгляд на содержание качества образовательных услуг как агрегированной функции, состоящей из ряда инновационных компонент: процессное, результатное, субъектное, ресурсное качества, что позволило разработать и апробировать комплексную методику оценки качества услуг, оказываемых в сфере образования [2, с. 52].

Уровень инновационного производственного комплекса регионов Северо-Кавказского федерального округа можно выразить в показателях «Объем инновационных товаров, работ, услуг», а также «Затраты организаций на технологические инновации», которые и представлены в таблицах 1.

**Таблица 1. Объем инновационных товаров, работ, услуг
(тысяча рублей, значение показателя за год)**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Российская Федерация	77745814 9,3	95892874 0,2	110336553 5,3	80756173 4,9	98436452 3,4	210674072 6,6
Кабардино-Балкарская Республика	431557	281387	255911	720102,9	1710525,1	1959100,2
Карачаево-Черкесская Республика	576627,7	208767,3	1528126,7	96558,6	2401599	7450437,3
Республика Дагестан	597438,8	698672	760340,4	196130	128195,3	108474,3
Республика Ингушетия						7745,6
Республика Северная Осетия – Алания	22106	45502	5899,6	75142,2	45911,8	70972,5
Ставропольский край	4930612,3	11358655, 4	19366373,4	15114079, 1	17955922, 1	22274414,8
Чеченская Республика						70675,5

Авторское обобщение по данным www.gks.ru

Анализ приведенных выше и других подходов к содержанию параметров оценки качества образовательной услуги позволил нам представить качество образовательной услуги в виде инновационной агрегированной модели, параметры которой включают совокупность факторов, влияющих на формирование качества образовательной услуги:

- качество процесса реализации образовательной услуги (процессное качество);
- качество результата образовательной услуги (результатное качество);

- качество субъекта получения услуги (субъектное качество);
- качество ресурсов образовательного процесса (ресурсное качество).

Для упрощения представления и разработки модельных примеров мы условились о равновесности всех вышеперечисленных компонент.

В результате модель качества образовательной услуги может выглядеть следующим образом – формула (1):

$$Q_{es} = \frac{\sum_{i=1}^4 Q_i}{4} = \frac{(Q_{pres} + Q_{res} + Q_{oes} + Q_{rep})}{4} \quad (1),$$

где – качество образовательной услуги (educational service);

– качество процесса реализации образовательной услуги (process of realization of educational service);

– качество результата образовательной услуги (result of educational service);

– качество субъекта получения образовательной услуги (subject of educational service);

Q_{rep} – качество ресурсов образовательного процесса (resources of educational process).

Приведенные компоненты качества образовательных услуг могут быть оценены экспертным путем в целом по блоку, либо как среднеарифметическое (средневзвешенное) от совокупных оценок субкомпонент качества.

Следует отметить, что инновационная модель качества образовательной услуги обеспечивается внутренними и внешними гарантиями. Государственный контроль качества образовательных услуг, осуществляемый органами власти различного уровня посредством аккредитации, аттестации и лицензирования, на сегодняшний день является основным механизмом внешних гарантий качества. Кроме того, инновационные компоненты качественных характеристик, вызывают, необходимость формирования альтернативных государственным процедур оценки качества образовательных услуг не государственным стандартам, а ожиданиям потребителя.

Таким образом, обоснован, путем критического анализа и расширения имеющихся методологических подходов, авторский взгляд на содержимое качества образовательных услуг как агрегированной функции, состоящей из ряда компонент: процессное, результатное, субъектное, ресурсное качества, что позволило разработать и апробировать комплексную методику оценки качества услуг, оказываемых в сфере образования [4, с. 235].

Список используемых источников:

1. Апакаев П.А., Мерлина Н.И., Матвеева О.А. Системно-функциональный анализ подходов к понятию «качество образования» // Современные проблемы науки и образования. 2012. № 3. URL: www.science-education.ru/103-6444
2. Белова С.Н. Управление качеством образовательного процесса в вузе на основе мониторинга удовлетворенности потребителей образовательными услугами // Стандарты и мониторинг в образовании. 2008. № 1. С. 22-29.

3. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. М.: Юнити-Дана, 2009. 399 с.

4. Шаповаленко З.И. Особенности университетского образования за рубежом // Сборник научных трудов СевКавГТУ. 2010. № 8.

© 2015, Белова Н.Н.

*Инновационная направленность исследования
качественных характеристик развития сферы
образовательных услуг в регионе*

© 2015, Belova N.N.

*The innovative focus of the study of the qualitative
characteristics of development of sphere of
educational services in the region*