

# РАЗДЕЛ I. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТРАНСФОРМАЦИИ ЭКОНОМИКИ РОССИИ

УДК 338.242

*Головцова И.Г.*

*Санкт-Петербургский государственный университет  
аэрокосмического приборостроения*

## ИННОВАЦИОННЫЙ КОНСАЛТИНГ И МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

*I. Golovtsova*

*St. Petersburg State University of Aerospace Instrumentation*

## INNOVATION CONSULTING AND MANAGEMENT IN EDUCATION QUALITY CONTROL

*Аннотация.* В статье рассмотрена проблема создания в вузах структуры, которая обеспечивала бы повышение качества предоставляемых образовательных услуг. Таковой предлагается система инновационного консалтинга и менеджмента, которая способствует процессу обеспечения качества образования, опираясь на накопленный опыт. Описаны задачи инновационного консалтинга в структуре управления высшим учебным заведением, а также процесс управления структурой инновационного консалтинга и менеджмента.

*Ключевые слова:* инновационный консалтинг, качество образования, управленческое консультирование, образовательные услуги, менеджмент.

*Abstract:* The article discusses the need for a structure that would ensure the improvement of quality of educational services. The proposed structure is the system of innovation consulting and management which contributes to the process of quality assurance due to accumulated experience. The tasks and structure guiding process of innovation consulting are described in higher education management.

*Key words:* innovation consulting, quality of education, management consulting, educational services.

Принципиальное значение для повышения качества образовательных услуг в российской системе образования имеет формирование структур, которые могли бы, опираясь на накопленный в процессе использования открытых инноваций опыт, осуществлять консультационные функции по регулированию управленческой деятельности вуза в самых разных формах ее проявления.

© Головцова И.Г., 2013.

На сегодняшний день в России понятийный аппарат, касающийся инновационной сферы, представляется недостаточно структурированным, к тому же он не имеет нормативной основы, что, естественно, ведет к определенным сложностям трактовки отдельных понятий. Реализация нововведений, источником которых являются новые знания, характеризуется высокой степенью риска и непредсказуемостью [2]. Понятие «инновационный консалтинг» практически не используется в литературе, однако смысловая нагрузка этого термина уже достаточно длительное время присутствует в теории и практике инновационной деятельности.

Национальный стандарт Российской Федерации (ISO 9004-2010) закрепляет положение относительно того, что структурные изменения в среде организации могут вызвать необходимость инновационного подхода с целью удовлетворения потребностей заинтересованных сторон. В этой ситуации организации следует: проводить исследования по выявлению потребности в инновационном подходе; внедрять и осуществлять поддержание на должном уровне результативности и эффективности инновационного процесса; обеспечивать осуществление инноваций за счет процесса обучения. Необходимо отметить, что с тем, чтобы обеспечить достижение организацией устойчивого успеха, необходимо заниматься внедрением «обучения в масштабах организации» и «обучения путем объединения возможностей отдельных исполнителей с возможностями организации» [5].

Значительно повысить способность организации к эффективному управ-

лению и поддерживать его на должном уровне может обеспечение оперативного доступа к знаниям о возможностях внешней и внутренней инновационной среды, ориентация на информацию, структурированную таким образом, чтобы иметь возможность и обеспечить право работников организации давать обоснованные оценки путем анализа данных и использования накопленного опыта [5]. Учитывая существующий опыт российских исследователей, а также используя основные положения мировой экономической теории и практики, необходимо более подробно изучить и проанализировать особенности понятия «консультирование», как специфического вида экономической деятельности в инновационной сфере. Понятия управленческого консультирования и инновационной деятельности достаточно редко имели общие области исследования. Тем не менее ряд российских ученых так или иначе затрагивали эту тему: управленческим консультированием в разное время занимались М.И. Кныш [4], А.И. Пригожин, Г.А. Васильев, Е.М. Деева и др. Инновационная деятельность в настоящее время имеет обширный список исследователей, которые занимались и по настоящее время занимаются исследованиями этой области [1].

Опираясь на анализ существующих в этой области исследований, можно выделить два подхода к понятию «консалтинг». Первый – применение широкого функционального взгляда на консалтинг, который выражается в том, что эту деятельность можно представить в качестве любой формы оказания содействия в решении определенного рода

задач, при которой ответственность ложится не на консультанта, а на сотрудника, ответственного за решение этих задач. Второй – отношение к консалтингу как к специфическому роду деятельности, в результате которой при помощи специалистов в конкретной области знаний должны оказываться компаниям услуги, включающие в себя выявление управленческой проблемы, анализ и выработку рекомендаций по ее решению.

Ряд исследований, касающихся статистики инновационной деятельности, показывает, что сегодня лишь около 13% российских предприятий активно занимаются инновационной деятельностью. Остальные предприятия испытывают острую нехватку квалифицированных кадров, которые могли бы использовать их инновационный потенциал. На рынке образовательных услуг достаточно вузов предоставляют возможность получить образование в сфере инновационного управления, тем не менее приходится признать, что большинство из выпускников по таким специальностям не находят себе работы, отвечающей их профессиональной подготовке. Очевидно, что современный российский рынок еще не достаточно готов к использованию таких менеджеров. А в ряде случаев, и качество полученного в этой области образования не отвечает требованиям работодателей. Улучшить сложившуюся ситуацию может позволить ряд мероприятий, в числе которых стоит стимулирование инновационной деятельности вузов и выявление или создание эффективных структур посредством развитой системы мониторинга результатов инновационной деятельности [3].

Именно по этой причине, по нашему мнению, необходимо активно развивать структуру инновационного консалтинга и менеджмента, как инструмента в достижении стратегической задачи повышения качества предоставляемых образовательных услуг.

С тем, чтобы определить место инновационного консалтинга в структуре управления высшим учебным заведением, представляется необходимым произвести группировку множества направлений современного консалтинга. Современный российский рынок консалтинговых услуг в целом представляется недостаточно структурированным. Нестабильное экономическое положение вызывает определенное смешивание консалтинговых и других видов профессиональных услуг, не всегда имеющих признаки консалтинга. Для системы российского образования все больше актуальным становится задача поддержки становления управленческого консультирования по управлению инновациями, особенно этот процесс касается структуры инновационного консалтинга в системе высшей школы. Поэтому структура управления высшим учебным заведением, особенно в части обеспечения и управления качеством образовательной деятельности, нуждается в создании специализированной системы, которая позволит сгладить переходы от научно-технического сектора к рынку образовательных услуг. Такой структурой может стать создание структуры инновационного консалтинга и менеджмента (СИКМ) в системе управления качеством образования вуза.

Управление развитием СИКМ представляет собой функцию социально-

экономической системы вуза, которая должна обеспечить целенаправленное воздействие на объект, каким является технико- или информационно-экономический базис деятельности вуза. Причем не всякое управление представляет интерес, а наиболее эффективное, оптимальное. Экономический оптимум – это траектория развития экономической системы вуза, а в статике – состояние, в определенном смысле наилучшее относительно ее целей при заданных внешних и внутренних условиях. В результате управления СИКМ должна перейти в требуемое или целевое состояние.

Процесс управления СИКМ является двухстадийным: на первой стадии (планирование) разрабатывается программа, определяющая требуемое состояние объекта управления и пути перехода к нему. Это состояние определяется набором предоставляемых услуг СИКМ. Они в количественной и качественной форме отражают реальные связи, ограничения и условия, существующие в деятельности вуза. Расчет показателей основывается на определенной математической интерпретации существующих между ними зависимостей. Поэтому разработка экономико-математических методов является необходимым условием формализации процесса планирования и повышения его научной обоснованности. На второй стадии (регулирование) осуществляется непосредственное воздействие на объект управления в соответствии с особенностями действующего хозяйственного механизма вуза. Здесь приходится учитывать значительно большее число факторов,

отражающих конкретную ситуацию. Роль и значение этих факторов невозможно в полной мере представить на первой стадии. Скрытые нелинейности или запаздывание реакции управляемой СИКМ, заранее непредсказуемые влияния внешней среды и другие причины требуют постоянной адаптации регулирования к меняющимся условиям деятельности вуза.

Планирование подчинено достижению определенных целей, которые возникают в вузе под давлением его собственных потребностей, связанных с жизнедеятельностью и развитием, с его взаимоотношениями с внешней средой и объектами управления. Несовпадение профилей вузовских потребностей и возможностей, постоянный дефицит ресурсного обеспечения способов достижения желаемого состояния, неудовлетворенность достигнутым являются источником целей, которые должны быть реализованы в управлении развитием технико-экономической базы деятельности вуза, в рамках которого может быть реализована основная задача СИКМ.

Планирование развития новых СИКМ можно понимать во вполне определенном и достаточно узком смысле, позволяющем поставить и решить задачу строгими формальными методами, а именно как выбор основных научных или технико-экономических характеристик цепочки последовательно сменяющих друг друга моделей СИКМ и периодичности таких замен. Этот выбор должен привести к достижению поставленных целей по интенсификации инновационной консалтинговой деятельности вуза с наименьшими затра-

тами для целей управления качеством образования.

В экономической системе вуза управление строится по иерархическому принципу, и цель каждого уровня управления задается более высоким по отношению к нему. Наиболее трудным является вопрос о формировании целей на самом верхнем этапе управления. Его цели образуются за пределами экономической системы, но с учетом достигнутого состояния. Основной экономической закон определяет цель деятельности СИКМ как наиболее полное удовлетворение растущих информационных, материальных и духовных потребностей всех студентов и сотрудников вуза. Эта общая цель в реальной плановой работе выражается в опосредованном виде через систему конкретных социально-экономических подцелей, включающих в себя и такие, как управление качеством образования, развитие фундаментальных научных и образовательных исследований и т.д.

При всей качественной однозначности цели управление на верхнем уровне экономической системы, ее количественная определенность остается пока трудно разрешимой, хотя и интенсивно разрабатываемой проблемой. Что же касается более низких уровней, а именно уровня управления развитием конкретно СИКМ, то вопрос является более простым. Его решение должно определяться потребностями той части вузовской производственно-экономической системы, где СИКМ применяется, в данном случае – это структура управления качеством образования. Создание СИКМ должно быть нацелено на решение конкретных задач

по интенсификации вузовских услуг и повышению их качества, а не только формироваться под влиянием внутренних специфических для данного вида вуза закономерностей развития. Эта цель должна стать отправной точкой планирования развития СИКМ.

В самом общем виде требование интенсификации деятельности вуза на базе организации СИКМ сводится к повышению качества образовательных услуг, а также информационного обеспечения. Их динамика определяет пути совершенствования производственного аппарата вуза. Выбор технико-экономических показателей СИКМ с методической точки зрения достаточно сложен. Последнее связано с развитием процесса предоставления услуг инновационного консалтинга во времени.

При оценке научной базы по исследованию возможности удовлетворения потребности в консалтинговых услугах учитываются наличие и подготовка научных кадров, техническая оснащенность предполагаемых работ, состояние научного задела и информационного обеспечения и т. д. В состав процесса планирования деятельности СИКМ входит также задача определения маркетинговой стратегии для выявления целевой аудитории предоставляемых услуг. Для формирования и оптимизации стратегии конкретной структуры, под которой в данном случае понимается СИКМ, необходимо провести серьезный анализ специфики целевой аудитории образовательных услуг, а также провести оценку особенностей рыночной среды.

При существующем на сегодняшний день многообразии факторов, которые

определяют конкурентные преимущества для каждого конкретного вуза, несомненным представляется утверждение, что наиболее важными среди них являются факторы, на основании которых определяется содержание и условия выбора инновационной стратегии управления качеством образования и, что особенно важно в рамках выбранной инновационной политики, выявляются особенности процесса реализации этой стратегии. Следует отметить, что ситуация на современном рынке образовательных услуг такова, что при объективном возрастании требований рынка труда к уровню конкурентоспособности предоставляемых вузом образовательных услуг, она генерирует повышенное внимание к содержанию политики, тактики и стратегии учебного заведения.

Очевидно, что такая ситуация определяет в качестве гарантии эффективности образовательной деятельности вуза повышение уровня его реальной и потенциальной инновационности.

По этой причине наиболее адекватным представляется определение инновационной стратегии как ключевого звена в процедуре реализации стратегии обеспечения качества образования вуза, не исключая при этом и существенную роль других элементов стратегического управления.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Дудченко В.С. Основы инновационного консультирования // Национальная гильдия профессиональных консультантов [сайт]. – URL: [http://ngpc.ru/file\\_db/Article\\_Path\\_2.htm](http://ngpc.ru/file_db/Article_Path_2.htm) (дата обращения: 02.12.2013 г.)
2. Жигайло В.В. Инновационный процесс как фактор устойчивого социально-экономического развития // Вестник МГОУ. Серия «Экономика». – 2010. – № 1. – С. 13-18.
3. Климачкова М.В. Системный подход к развитию инновационной деятельности современных высших образовательных учреждений // Вестник МГОУ. Серия «Экономика». – 2013. – № 2. – С. 75-80.
4. Консалтинговые услуги в условиях реформирования экономики России / под. ред. М.И. Кышша. – СПб.: Дмитрий Буланин, 2003. – 192 с.
5. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации (подход на основе менеджмента качества ISO 9004:2009). – М.: Стандартиформ, 2011. – 41 с.