

Аветисов А.Р.

**МЕНЕДЖМЕНТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ:
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

*Белорусский государственный медицинский университет
Минск, Беларусь*

Аннотация. Статья рассматривает основные тенденции развития менеджмента довузовской подготовки.

Ключевые слова: довузовская подготовка, менеджмент.

Avetisov A.R.

**THE PROSPECTS OF IMPROVING THE QUALITY OF PRE-
UNIVERSITY TRAINING**

Belarusian State Medical University, Minsk, Belarus

Abstract. The article analyzes the main trends in the development of management of pre-University training.

Keywords: pre-university training, management.

Менеджмент – совокупность современных технологий принципов, методов, средств и форм управления, направленных на повышение эффективности работы предприятия [1]. Одним из первых, кто охарактеризовал менеджмент как систему управления, был Сократ [2]. В дальнейшем философы, политики и военачальники развивали идеи управления, которые достигли своего апогея на уровне государственного управления в трудах А.Смита, Р.Оуэна и Ч.Бэббиджа. В XIX веке появилась система сознательного обучения первых менеджеров, представлявших интересы владельцев производств. Еще в прошлом веке были сформулированы универсальные принципы (системные подходы), которые и сегодня не всегда в должной мере осознаются и, как следствие, недостаточно полно используются в некоторых направлениях, включая менеджмент в сфере образования, а именно:

1. Любое предприятие есть открытая система с единством факторов внутренней и внешней среды;
2. В производстве товаров и услуг необходимо ориентироваться прежде не на объёмы выпуска, а на качество продукции и услуг, выражающееся в удовлетворении потребителя;
3. В управлении необходим ситуационный подход, признающий важность быстроты и адекватности реакции на меняющиеся условия;
4. Главный источник прибыли — кадры, т.е. люди, обладающие знаниями и навыками, а также условия для реализации их потенциала;
5. Менеджмент должен быть ориентирован на повышение роли организационной культуры и нововведений, мотивацию работников и стиль руководства.

Каждый из представленных принципов требует тщательного осмысления для последующего принятия взвешенных решений. Например, в погоне за прибылью можно легко потерять качество образовательных услуг, а с ним репутацию, на восстановление которой обычно уходит и время, и ресурсы.

В настоящее время с ростом объемов информации менеджмент вынужден стать логическим и цифровым, т.е. выраженным математически. По этой причине основные зарубежные проекты в сфере образования немыслимы без привлечения цифровых технологий. В то же время математически точная оценка результатов менеджмента позволяет уточнять принципы успешного менеджмента. Например, один из лидеров в сфере библиотечных услуг, EBSCO Information Services, так описывает основные принципы успешного менеджмента в своей работе:

- Сосредоточьтесь на том, что нужно вашим клиентам и постоянно совершенствуйтесь;
- Создайте видение, основанное на отзывах клиентов;
- Стремитесь привлекать и поощрять сотрудников, способствующих творческому подходу к работе;
- Настаивайте на должном качестве
- Внедряйте инновации и совершенствуйте технологии.

На современном уровне развития менеджмента образовательных услуг особое внимание следует уделить следующим актуальным и не всегда достаточно развитым направлениям, обеспечивающим успешность предоставления любых услуг, включая образовательные:

1. Лояльность к работающим;
2. Ответственность как обязательное условие успешного менеджмента;
3. Коммуникации, пронизывающие форму по горизонтали и по вертикали;
4. Атмосфера, помогающая раскрытию способностей работающих;
5. Установление долевого участия каждого работающего в общих результатах;
6. Своевременная реакция на изменения в окружающей среде;
7. Методы работы с людьми, обеспечивающие их удовлетворённость работой;
8. Непосредственное участие менеджеров в работе групп на всех этапах как условие согласованной работы;
9. Умение слушать всех, с кем сталкивается в своей работе менеджер;
10. Этика бизнеса — золотое правило менеджмента;
11. Честность и доверие к людям;
12. Опора на фундаментальные основы менеджмента: качество, затраты, сервис, нововведения, контроль ресурсов, персонал;
13. Качество личной работы и её постоянное совершенствование

В постсоветский период в силу инертности мышления многие из представленных пунктов не претерпели должных изменений, что часто являлось одной из причин недостаточно эффективного менеджмента. Например:

привычка создания коллективной ответственности и, как следствие, перекалывания ответственности; усиление административной вертикали и, как следствие, не только отсутствие должного взаимодействия между структурными подразделениями, но и прямой запрет на взаимодействие; создание атмосферы, угнетающей инициативу вследствие вышеперечисленного; отсутствие удовлетворенности работой, приводящее к ее эффективной внешней имитации и перекалыванию работы на других; отсутствие согласованной работы как следствие неопределённой ответственности и т.д. Следовательно, при всей кажущейся сложности решения вопроса улучшения менеджмента образовательных услуг, использование накопленного веками опыта вполне достаточно для достижения желаемого результата.

Невзирая на положительную динамику в данном направлении, ситуация с менеджментом образовательных услуг в целом еще далека от совершенства. Она большей частью опирается на созданную систему менеджмента качества (СМК), почти никак не связанную с целями и задачами экспорта образовательных услуг и других актуальных направлений менеджмента. Это указывает на необходимость, как минимум, переосмысления целей и задач СМК. В то же время «продолжает срабатывать механизм установления целей образования со стороны только государственного субъекта» [3], что предполагает наличие обратной связи, т.е. глубокий анализ и поддержку инициатив с целью расширения возможностей менеджмента образовательных услуг. Таким образом, менеджмент образовательных услуг в системе образования в целом и в довузовской подготовке в частности требует дальнейшего эволюционного развития.

Литература

1. Мировая экономика : учебник / В. М. Кудров ; Гос. Ун-т — Высш. Шк. Экономики, Фак. мировой экономики и мировой политики. — 2-е изд., стер. — Москва : Юстицинформ, 2010. — 509 с. — С. 124.
2. Кириллова Н.Б. Менеджмент социокультурной сферы. — Екатеринбург: УрФУ, 2012. — С. 6,7,84. — 186 с.
3. Менеджмент в системе образования: теория и практика инновационной подготовки профессионалов / С.А.Мацкевич; науч. ред. А.Н.Мирошниченко. — Минск : И.П.Логвинов, 2011. — 260 с.