

На правах рукописи



Материкина Анна Евгеньевна

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
МЕХАНИЗМОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЦЕННОСТИ
УСЛУГ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: экономика,
организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера
услуг»

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Майкоп – 2016

Работа выполнена в ФГБУН
Сочинский научно-исследовательский центр
Российской академии наук

- Научный руководитель: **Симонян Гарник Айкарамович**, доктор экономических наук, заместитель директора по научной работе ФГБУН «Сочинский научно-исследовательский центр Российской академии наук»
- Официальные оппоненты: **Берлин Сергей Игоревич**, доктор экономических наук, профессор, заместитель директора по научной работе Краснодарского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
Гаджиева Елена Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и предпринимательства ЧОУ ВО Южный институт менеджмента
- Ведущая организация: **ФГАОУ ВО «Южный Федеральный университет»**

Защита диссертации состоится «26» февраля 2016 года в 12:00 на заседании диссертационного совета Д.212.001.06 при Адыгейском государственном университете по адресу: 385000, г. Майкоп, ул. Первомайская, 208, зал заседаний.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Адыгейского государственного университета и на официальном сайте ВАК Министерства образования и науки: <http://vak.ed.gov.ru> и на сайте АГУ.

Автореферат разослан «14» января 2016 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
доктор экономических наук, профессор

Е.Н. Захарова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Дошкольное образование является фундаментом образовательной системы страны и имеет большое социально-экономическое значение, которое обуславливается необходимостью организованной, комплексной реализации программы развития детей дошкольного возраста, а также предоставления их родителям возможности участия в трудовой деятельности. Поэтому развитие данной сферы является приоритетным направлением государственной политики¹. Однако чтобы дошкольное образование могло решить возложенные на него социально-экономические задачи, должна быть обеспечена потребительская ценность услуги, в связи с чем необходимо формирование организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, который позволит синхронизировать деятельность субъектов управления отраслью на всех уровнях для достижения наивысшего результата. Все это предопределяет проблемность, значимость и актуальность темы диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы. Теоретическим и методологическим вопросам экономики социальной сферы посвящены труды многих отечественных и зарубежных ученых. В процессе диссертационного исследования автором использованы работы Л.В. Агарковой, А.А. Апшиева, Т.И. Афасижева, Ю.М. Беляева, Т.Г. Гурнович, А.А. Джаримова, А.А. Ермоленко, Б.М. Жукова, Е.Н. Захаровой, С.А. Ляушевой, В.Н. Овчинникова, А.Р. Попова, В.В. Прохорова². Различные аспекты организации и управления в

¹Российская Федерация. Президент (Путин В.В. 2012-...) Послание Президента Федеральному Собранию, 4 дек. 2014 г. // Официальные сетевые ресурсы Президента России. URL: <http://kremlin.ru/news/47173>. Дата обращения 04.12.2014

²Хунагов Р.Д., ЖадеЗ. Система образования как институт формирования гражданской идентичности молодежи // Власть. 2014. № 12. С. 5-9; Кетова Н.П., Жук Е.С. Стратегический маркетинг. Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2011; Керашев А.А., Егорова Е.И. Глобальная интеграция мирового образовательного процесса // Бизнес в законе. 2010. № 5. С. 165-168; Захарова Е.Н. Горелова Г.В. Когнитивный анализ и моделирование социально-экономических систем. Майкоп: Изд-во АГУ, 2009. 196 с.; Агаркова Л.В., Гурнович Т.Г. Собченко Н.В. Management of innovative activity of enterprises on the basis of a comprehensive methodology for assessing the sustainability // Развитие процессов формирования и организации эффективного функционирования инновационной сферы экономики предприятий, отраслей, комплексов: материалы Междунар. науч. конф., 28-30 апреля 2013 г. Зальцбург (Австрия): ИД МЦНИП, 2013. С. 112-118; Апишев А.А., Гапоненко А.В. Основы обеспечения конкурентоспособности предприятий: монография. Краснодар: Изд-во КубГТУ, 2003. 127 с.; Афасижев Т.И., Тхакушинов А.К. Гуманизация образования // Социологические исследования. 1995. № 5. С. 110-112; Беляев Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2014. 220 с. URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56206; Джаримов А.А. Рыночная трансформация экономического пространства и включенность в него регионов. Ростов н/Д, 1995; Джаримов А.А., Попов Р.А. Ресурсы экономического роста регионов в новых условиях // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 5, Экономика. 2014. № 1 (138); Ермоленко А.А., Лазовская С.В. Сфера услуг: механизм формирования конкурентных преимуществ // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 5, Экономика. 2012.. № 1; Ермоленко А.А. Дейнего В.Н. Дерево экономической науки: позитивистский и мировоззренческий подходы // TERRA ECONOMICUS. 2003. Т. 1, № 1; Жуков Б.М., Маницкая Л.Н. Модернизация предприятий сферы услуг: концептуальная модель, гибкое управление, инструментальные средства: монография. М.: Ваш полиграфический партнер, 2014. – 208 с.; Ляушева С.А. Тенденции развития функциональной среды высшего профессионального образования // Бизнес в законе: экономико-юридический журнал. 2010. № 5; Овчинников В.Н. Основы экономической теории и практики рыночных реформ в России: учеб. пособие. М.: Логос, 1997; Овчинников В.Н. Экономическая теория: учебник для вузов. М.: Приор, 2000; Прохорова

общеобразовательной, профессиональной и высшей школах явились предметом теоретического анализа в трудах Н.И. Булынского, Г.И. Дубынина, В.А. Кальнея, В.С. Лазарева, И.Н. Молчанова, В.П. Панасюка, М.М. Л. В. Поздняка, Селезнёвой, А.И. Субетто, П.И. Третьякова, Т.И. Шамовой, С.Е. Шишова³ и др. Основные вопросы экономики дошкольного образования исследованы в работах Л.М. Денякина, Л.В. Поздняка, Е.В. Шуминой⁴. Однако для формирования целостного подхода к проблемам обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования недостаточно его рассмотрение только в психолого-педагогическом или экономико-организационном аспектах. Необходим междисциплинарный подход, основанный на интеграции знаний об экономике, управлении, квалиметрии, психологии и педагогики.

Решение проблем обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования лежит в совершенствовании организационных и управленческих технологий на основе системного подхода. В связи с чем, крайне важным является формирование нового, отвечающего реальным условиям функционирования дошкольного образовательного учреждения, организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.

В.В. Вопросы обеспечения конкурентоспособного производства на муниципальных предприятиях // Организационные и экономические проблемы становления конкурентоспособного производства: материалы междунар. науч.-практ. конф. Т. 2. Воронеж: Изд-во ВГУ, 1999.

³Булынский Н.И. Теория и практика управления качеством образования в профессиональных училищах: дис. ... д-ра пед. наук. Челябинск, 1997. 286 с.; Дубынина Г.И. Дополнительное профессиональное образование как фактор инновационного развития экономики // Инновационное развитие экономики России. Роль университетов: сб. ст. по материалам 3-ей междунар. науч. конф. М., 2010; Кальней В.А., Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе. М.: Российское педагогическое агентство, 1998. 354 с.; Лазарев В.С. Управление образованием на пороге новой эпохи // Педагогика. 1995. №5. С.12-18; Молчанов И.Н. Молчанова Н.П. Методологический подход к разработке концепций территориального социально-экономического развития // Муниципалитет: экономика и управление. 2012. №2. С. 3-12; Панасюк В.П., Шапоренкова Г.А., Головичер Г.В. Региональная система оценки качества образования: опыт проектирования и применения: учеб.-метод. пособие. СПб.; М.; Салехард: Исследовательский Центр проблем качества подготовки специалистов: ЯНОИПКРО, 2007. 182 с.; Поздняк Л.В., Лященко Н.Н. Управление дошкольным образованием. М.: Академия, 2000. 432 с.; Субетто А.И. Политика качества, в том числе политика качества образования как база решения проблемы выхода из кризиса и устойчивого развития России в XXI веке // Качество: теория и практика. 1998. № 1-2; Субетто А.И. Квалитология образования. СПб.; М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000. 220 с.; Субетто А.И., Селезнева Н.А. Комплексный мониторинг «Российское гражданское общество и образование» // Проблемы создания комплексного мониторинга качества образования России. М.: Изд-во исслед. центра пробл. качества подгот. специалистов. 1997. 61 с.; Управление развитием инновационных процессов в школе / под ред. Т.И. Шамовой, П.И. Третьякова. М., 1995; Шамова Т.И. Исследовательский подход в управлении школой. М., 1992. 54 с.; Шамова Т.И., Третьяков П.И., Капустин Н.П. Управление образовательными системами / под ред. Т.И. Шамовой. М.: Владос, 2002. 319 с.; Шамова Т.И., Шарай Н.И. Системный подход к управлению качеством образования в школе // Управление качеством образования: сб. материалов научной сессии ФАК и ППРО (МГЛУ). М., 2001; Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. М., 1998. 354 с.

⁴Денякина Л.М. Новые подходы к управленческой деятельности в дошкольном образовательном учреждении. М., 1997; Поздняк Л.В. Управление дошкольным образовательным учреждением как социально-педагогической системой // Управление дошкольным образовательным учреждением. 2006. № 4. С. 8-13; Шумина Е.В. Мониторинг как средство повышения качества дошкольного образования в регионе: дис. ... канд. пед. наук. Елец, 2011. 226 с.

Исходя из вышесказанного, в диссертационной работе были поставлены следующие цель и задачи.

Цель и задачи исследования. Основная цель диссертационного исследования заключается в разработке организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.

Для достижения данной цели поставлены и решены следующие задачи:

1. Выделена и обоснована совокупность положений, составляющих теоретическую основу исследования потребительской ценности услуг дошкольного образования и формирования организационно-экономического механизма ее обеспечения.
2. Проведены оценка и анализ состояния дошкольного образования Российской Федерации с целью выявления проблем развития отрасли и определения потенциала дошкольных учреждений в аспекте обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.
3. Определены факторы формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования и условия, в которых они действуют. Сформирована система показателей для анализа потребительской ценности услуг дошкольного образования.
4. Предложена методика выбора стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, основанная на анализе факторов и условий формирования потребительской ценности.
5. Разработан организационно-экономический механизм обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования на основе использования современных управленческих технологий.
6. Сформирован алгоритм внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования с применением схем экспресс-мониторинга на ключевых этапах его реализации.

Объект и предмет исследования. Объектом исследования выбраны организации, оказывающие услуги дошкольного образования. Предметом диссертационного исследования выступает инструментарий обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.

Теоретическая основа исследования представлена фундаментальными концепциями экономической теории, экономики социальной сферы и сферы услуг, концепциями в области организации дошкольного образования, системного подхода и человекоцентризма в управлении образовательными процессами и другими теориями, нашедшими свое отражение в трудах отечественных и зарубежных ученых.

Методологическую основу диссертационного исследования составили классические и современные научные подходы к исследованию экономики и управления в образовательной сфере, в области теории услуг, теории социальной экономики, стратегического управления, эволюционной и институциональной экономической теории.

Инструментарно-методический аппарат сформирован на основе системного подхода к исследованию потребительской ценности услуг дошкольного образования и механизмов ее обеспечения и включает абстрактно-логические методы: анализ и синтез, дедукция и индукция, аналогия, формализация и моделирование, обобщение и систематизация; статистико-экономические методы: экономические группировки, экономические сравнения, средние и относительные величины; расчетно-аналитические методы: приемы динамического, структурного и коэффициентного анализа, приемы комплексных оценок; социологические: естественное наблюдение, анкетный опрос.

Информационно-эмпирическую базу исследования составили методическая и справочная информация, публикации периодических изданий, материалы научно-практических конференций, семинаров, собственные исследования автора и прочие сведения, касающиеся обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.

Нормативно-правовая база исследования включила Федеральные законы, Указы Президента, Постановления Правительства, нормативно-правовые документы Министерства образования и науки, а также локальная нормативная документация организаций, работающих в сфере дошкольного образования.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования основана на том, что для решения поставленных перед отраслью задач обеспечение потребительской ценности услуг дошкольного образования должно строиться на эффективном управлении факторами и условиями функционирования дошкольного образовательного учреждения.

Научные результаты, выносимые на защиту.

1. На формирование потребительской ценности услуг дошкольного образования оказывают влияние различные факторы. В зависимости от условий, в которых данные факторы действуют, они могут в большей или меньшей степени положительно или негативно сказываться на формировании потребительской ценности услуг дошкольного образования.

2. Разработка системы показателей потребительской ценности услуг дошкольного образования должна осуществляться на основе рассмотрения потребительской ценности в разрезе двух составляющих: технической и функциональной, что позволит определить оптимальный набор показателей, который в зависимости от целей и задач анализа позволяет в необходимой и достаточной степени достоверно и объективно оценить обеспечение потребительской ценности услуг дошкольного образования.

3. Выбор стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования должен осуществляться на основе оценки факторов ее формирования, реальных условий функционирования

дошкольного образовательного учреждения и результатов его функционирования.

4. Формирование и внедрение организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования должно обеспечивать выполнение стабилизирующей и развивающей функций.

Научная новизна диссертационной работы заключается в концептуальной и методической разработке организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, предложении алгоритма и инструментария его внедрения.

Приращение научного знания, полученное в диссертационном исследовании, представлено следующими основными элементами.

1. Определены факторы формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования, которые отражают все аспекты воспитательно-образовательного процесса и деятельности дошкольного образовательного учреждения в целом: социально-задаваемые цели; нормы и требования государства; квалифицированные кадры; образовательные программы; предметно-пространственная развивающая среда; материальные, программные и финансовые ресурсы; научно-методическая, нормативно-правовая, информационная базы. Указанные факторы отражают специфику отрасли, которая заключается в общей направленности деятельности дошкольного образовательного учреждения на формирование системы нравственных и культурных ценностей дошкольников, удовлетворение их потребности в саморазвитии, развитии различных личностных качеств, а также предоставлении их родителям возможности полноценно осуществлять трудовую деятельность. Выявлена связь между факторами и условиями, в которых они действуют, на основе которой формируется стратегия обеспечения потребительской ценности услуг в дошкольном образовательном учреждении.

2. Сформирована система показателей потребительской ценности услуг дошкольного образования, состоящая из двух уровней: технического и функционального. Показатели технического уровня характеризуют надежность, доступность, безопасность, полноту услуги, а также компетентность персонала. К критериям функционального уровня относятся: коммуникация, отзывчивость персонала, комфортабельность и эстетичность. Представленная система показателей отражает специфические особенности взаимоотношений субъекта и объекта оказания услуг дошкольного образования, в лице последнего выступает ребенок дошкольного возраста, а также его родители – заказчики услуги, что обеспечивает возможность комплексной оценки обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования. Определен интегральный показатель на основе анализа значимости показателей предложенной системы. Обоснована методика выбора стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования,

отвечающая реальным условиям функционирования дошкольного образовательного учреждения.

3. Предложен организационно-экономический механизм обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, обеспечивающий целостность каждой услуги в отдельности, основанной на взаимосвязи факторов и условий формирования потребительской ценности, процессов и результатов ее обеспечения в дошкольном образовательном учреждении. Его особенностью является направленность на удовлетворение требований основных подходов к пониманию предназначения дошкольного образования, включающих в себя присмотр и уход за детьми для обеспечения возможности полноценной трудовой деятельности их родителей; формирование готовности ребенка к успешному обучению в школе; реализация потенциала уникального периода развития личности человека – дошкольного детства.

4. Разработан алгоритм внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг в дошкольном образовательном учреждении, который способствует оптимизации необходимых ресурсов для его функционирования, позволяет технологично и результативно настроить все процессы дошкольного образовательного учреждения (воспитательно-образовательный процесс, процессы управления и ресурсообеспечения) для обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования. В предложенном алгоритме учитываются стабилизирующая и развивающая функции указанных процессов, которые задают определенную направленность развития дошкольного учреждения от реального уровня к желаемому.

Практическая значимость обусловлена тем, что результаты исследования и положения диссертационной работы могут быть использованы при формировании системы обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования. Отдельные положения могут быть применены в учебном процессе при чтении курса «Экономика и управление общественным сектором».

Соответствие темы диссертации требованиям Паспорта специальностей ВАК (по экономическим дисциплинам). Диссертационное исследование выполнено в соответствии сп.п. 1.6.109 Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка; п.п. 1.6.115 Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг; п.п. 1.6.116 Механизм повышения эффективности и качества услуг - специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг» Паспорта специальностей ВАК (экономические науки).

Апробация работы. Основные положения диссертационной работы и результаты исследования докладывались и обсуждались на международных, общероссийских, региональных научно-практических конференциях,

семинарах и совещаниях в г. Краснодар, г. Сочи, г. Саратове, г. Уфе в период с 2010 по 2015 гг.

Основные результаты работы приняты к внедрению Управлением по образованию и науке г. Сочи.

Публикации. Основные результаты диссертационного исследования отражены в 14 публикациях общим объемом 4,11 п. л. (автору в совокупности принадлежит 3,25 п. л.), в том числе 5 работ в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России общим объемом 1,9 п. л. (в т.ч. авторские - 1,7 п. л.)

Структура и объем диссертационной работы. Работа логически последовательно изложена на 145 страницах, включает 16 таблиц, 45 рисунков. Библиографический список содержит 143 источника. Структура диссертации обусловлена целью и задачами исследования и представлена введением, тремя главами, заключением и списком литературы:

Оглавление

Введение

Глава 1. Теоретические подходы к обеспечению потребительской ценности услуг дошкольного образования

1.1. Социально-экономическая функция дошкольного образования

1.2. Системный подход к обеспечению потребительской ценности услуг дошкольного образования

1.3. Концептуальные основы обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образовательного учреждения

Глава 2. Методические средства обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

2.1. Факторы потребительской ценности услуг дошкольного образования

2.2. Оценка потребительской ценности услуг дошкольного образования

2.3. Методика выбора стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

Глава 3. Организационно-экономический механизм обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

3.1. Формирование организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

3.2. Разработка алгоритма внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

3.3. Мониторинг эффективности внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования

Заключение

Список использованной литературы

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. На формирование потребительской ценности услуг дошкольного образования оказывают влияние различные факторы. В зависимости от условий, в которых данные факторы действуют, они могут в большей или меньшей степени положительно или негативно сказываться на формировании потребительской ценности услуг дошкольного образования.

Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской ценности услуг дошкольного образования различаются по степени их воздействия и по управляемости ими. Так, в диссертации выделены внешние факторы прямого и косвенного воздействия и внутренние факторы. Однако результат влияния тех или иных факторов на деятельность дошкольного образовательного учреждения во многом зависит от условий его функционирования (рис. 3)



Рисунок 3 – Факторы и условия формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования⁵

Для обеспечения гармоничного сочетания факторов, влияющих на потребительскую ценность услуг дошкольного образования (A_i), и условий, в

⁵Составлено автором

которых они действуют (B_i), в диссертации построена матрица связей, отражающая контур связей и корреляции между компонентами системы обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования (табл. 3). Степень тесноты связей между компонентами A_i и B_i обозначена с помощью специальных символов: 2 - сильные связи; 1 – средние связи; 0 – слабые связи (табл. 2).

Таблица 2. Взаимосвязь факторов и условий формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования⁶

| Условия (B_i) | Факторы (A_i) | | | | |
|-------------------|-------------------|----|----|----|----|
| | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 |
| Б1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Б2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| Б3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| Б4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Б5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Б6 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Б7 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Б8 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Б9 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Б10 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Б11 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Б12 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Б13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| Б14 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Б15 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Б16 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Б17 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |

Анализ взаимосвязей факторов и условий формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования позволяет сделать следующие выводы. Наиболее подвержены влиянию условий формирования потребительской ценности услуг такие факторы, как используемые образовательные программы, научно-методическая, нормативно-правовая и информационная базы. Доминирующими условиями формирования потребительской ценности услуг дошкольного образования являются устойчивое ценностное отношение педагогического коллектива к обеспечению потребительской ценности услуг дошкольного образования; функционирование организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования.

⁶Составлено автором

2. Разработка системы показателей потребительской ценности услуг дошкольного образования должна осуществляться на основе рассмотрения потребительской ценности в разрезе двух составляющих: технической и функциональной, что позволит определить оптимальный набор показателей, который в зависимости от целей и задач анализа позволяет в необходимой и достаточной степени достоверно и объективно оценить обеспечение потребительской ценности услуг дошкольного образования.

В диссертации потребительская ценность услуг дошкольного образования рассматривается как совокупность двух составляющих: технической и функциональной. Техническая сторона услуги отражает условия обеспечения ожидаемого результата. Функциональная составляющая потребительской ценности характеризует сам процесс получения услуг. В табл. 3 представлены критерии оценки потребительской ценности.

Таблица 3 – Критерии оценки потребительской ценности услуг дошкольного образования⁷

| Критерий оценки обеспечения потребительской ценности услуг | Характеристика параметра потребительской ценности услуг дошкольного образования | Показатель | Значимость показателя |
|--|--|---|-----------------------|
| ТЕХНИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ | | | |
| Надежность | Определяет способность услуги быть оказанной в установленном объеме в установленные сроки. | Здоровьесберегающие технологии | 0,16 |
| Доступность | Отражает возможность получения услуги без дополнительных барьеров, без специальных требований. | Сформированная предметно-пространственная развивающая среда | 0,14 |
| Безопасность | Оценивает риск нанесения вреда психическому или физическому здоровью ребенка. | Соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и норм | 0,39 |
| Полнота | Определяет соответствие фактического содержания услуги регламентированному. | Основная и дополнительные программы дошкольного образования | 0,12 |
| Компетентность персонала | Характеризует уровень овладения знаниями и навыками, необходимыми для предоставления услуг. | Профессиональная компетентность персонала дошкольного образовательного учреждения | 0,19 |
| ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ | | | |

⁷Материкина А.Е. Оценка показателей качества услуг дошкольного образования// Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 2(30). URL: http://vestnik.sutr.ru/journals_n/1405865051.pdf. Дата обращения: 19.03.2015

| | | | |
|------------------------|--|---|------|
| Коммуникация | Характеризует уровень информационного обеспечения услуги. | Формы взаимодействия персонала ДОУ с родителями | 0,36 |
| Отзывчивость персонала | Отражает стремление работников помочь потребителю в разрешении проблем. | | |
| Понимание персоналом | Характеризует умение найти индивидуальный подход, понять специфические потребности и приспособиться к ним. | Формы, методы и стили взаимодействия с детьми | 0,54 |
| Комфортабельность | Оценивает удобство получения услуги | Привлекательность дошкольного образовательного учреждения | 0,1 |
| Эстетичность | Отражает эстетическое восприятие интерьера, внешнего вида персонала | | |

В ходе диссертационного исследования был проведен социологический опрос сотрудников и родителей воспитанников пяти дошкольных образовательных учреждений г. Сочи. Целью данного опроса было определить: степень удовлетворенности потребителей услуг дошкольного образования, потребительские требования к услугам дошкольного образования, значимость критериев потребительской ценности услуг дошкольного образования.

Проведенное исследование показало, что 52 % опрошенных родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений г. Сочи не удовлетворены услугами дошкольного образования, причины неудовлетворенности представлены на рис. 4.

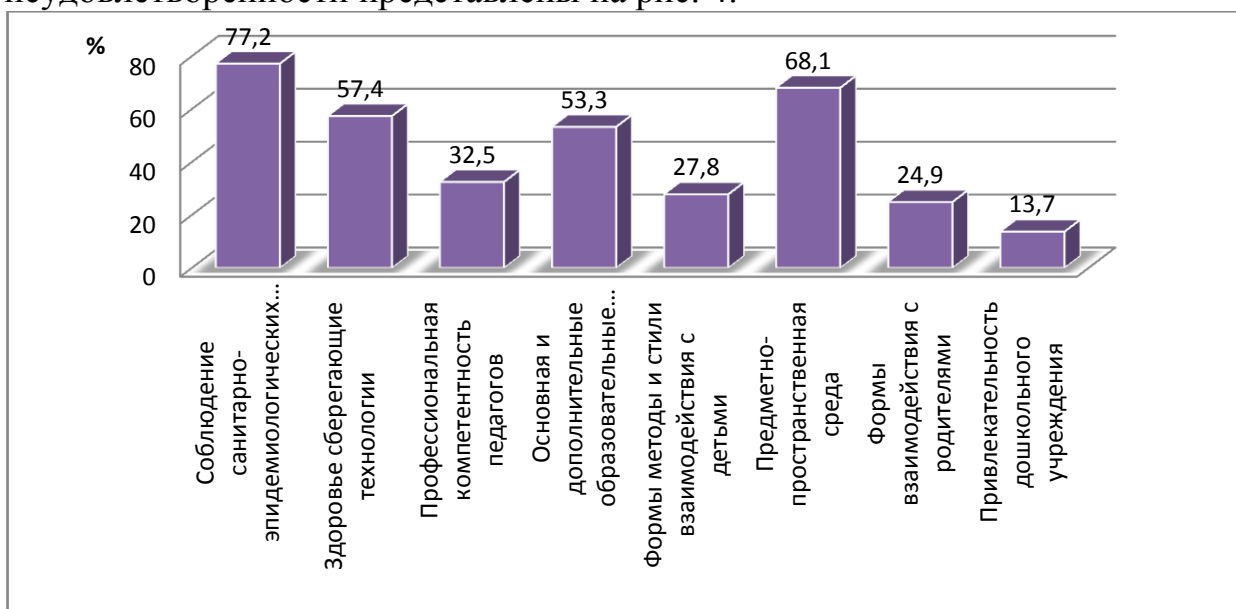


Рисунок 4 – Причины неудовлетворенности респондентов услугами дошкольного образования⁸

⁸Материкина А.Е. Оценка показателей качества услуг дошкольного образования// Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 2(30). URL: http://vestnik.sutr.ru/journals_n/1405865051.pdf. Дата обращения: 19.03.2015

В результате анализа информации, полученной в ходе проведенного опроса, в диссертации определена система показателей обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования. Данные показатели представлены автором в виде пирамиды, что позволило отразить и визуализировать место каждого из них в системе согласно его значимости. В основании пирамиды показателей лежит наиболее значимый - соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и норм, которые являются гарантией безопасности жизни и здоровья ребенка, выше расположены другие показатели в порядке уменьшения их значимости (рис. 5).



Рисунок 5 – Пирамида показателей обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования⁹

Заключительный этап социологического опроса, проводимого в ходе диссертационного исследования, состоял в определении значений показателей обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования (табл.5). Интегральный показатель обеспечения

⁹Материкина А.Е. Оценка показателей качества услуг дошкольного образования// Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 2(30). URL: http://vestnik.sutr.ru/journals_n/1405865051.pdf. Дата обращения: 19.03.2015

потребительской ценности услуг дошкольного образования предложено определять по формуле:

$$I = \sum a_i \times b_i, \quad (1)$$

где I - интегральный показатель обеспечения потребительской ценности,

a_i – значение показателя обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования,

b_i – уровень значимости показателя, определяемый экспертным путем.

Общий интегральный показатель обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования рассчитан исходя из определенной экспертным путем оценки значимости показателей технического и функционального уровня: 76,4 и 23,6 соответственно (табл. 5).

Таблица 5 - Оценка потребительской ценности услуг дошкольного образования в г. Сочи¹⁰

| Показатель | | МДОУ ДС общеразв ивающего вида № 6 | МДОУ ДС № 39 | МДОУ ДС компенси рующего вида № 11 | МДОУ ДС комбини рованного вида № 23 | МДО У ДС № 81 |
|---|--|--|--------------------|---|--|---------------------|
| ТЕХНИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ | | | | | | |
| Соблюдение санитарно-гигиенических правил и норм | Доля представленных позиций в перечне требований СанПин, % | 68 | 79 | 55 | 43 | 64 |
| Здоровьесберегающие технологии | Доля детей, посещающих ДОУ, в списочной численности, % | 87 | 83 | 77 | 81 | 85 |
| Профессиональная компетентность персонала ДОУ | Доля воспитателей с высшим педагогическим образованием, % | 97 | 86 | 84 | 75 | 82 |
| Сформированная предметно-пространственная развивающая среда | Оснащенность предметно-пространственной среды, % | 85 | 71 | 63 | 42 | 66 |
| Основная и дополнительные образовательные программы | Доля фактически проведенных занятий из предусмотренных программой, % | 98 | 95 | 97 | 99 | 97 |
| ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ | | | | | | |
| Формы, методы и стили взаимодействия с детьми | Доля заинтересованных детей во время занятия, % | 70 | 81 | 93 | 56 | 64 |
| Формы взаимодействия с родителями | Отношение фактически проведенных бесед | 92 | 40 | 84 | 52 | 31 |

¹⁰Материкина А.Е. Оценка показателей качества услуг дошкольного образования// Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 2(30). URL: http://vestnik.sutr.ru/journals_n/1405865051.pdf. Дата обращения: 19.03.2015

| | | | | | | |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | (консультаций) с родителями воспитанников к запланированным, % | | | | | |
| Привлекательность дошкольного образовательного учреждения | Рейтинговая оценка, % | 91 | 52 | 82 | 23 | 78 |
| Интегральный показатель обеспечения потребительской ценности | | | | | | |
| Интегральный показатель технического уровня ($I_{\text{тех}}$) | | 81,93 | 81,02 | 69,14 | 60,09 | 74,22 |
| Интегральный показатель функционального уровня ($I_{\text{фун}}$) | | 80,02 | 63,34 | 88,66 | 51,26 | 53,52 |
| Общий интегральный показатель ($I_{\text{общ}}$) | | 81,47 | 76,78 | 73,82 | 57,97 | 69,25 |

3. Выбор стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования должен осуществляться на основе оценки факторов ее формирования, реальных условий функционирования дошкольного образовательного учреждения и результатов его функционирования.

Исследование свойств технического и функционального уровней обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, а также факторов его формирования позволило автору предложить методику выбора стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования. Предложенная в диссертации методика основана на оценке следующих параметров.

1. Факторы и условия формирования потребительской ценности услуг должны быть оценены с точки зрения степени их присутствия в конкретном дошкольном образовательном учреждении, а также уровня их влияния на обеспечение потребительской ценности.

2. Обеспечение потребительской ценности услуг дошкольного образования оценивается на основе предложенной автором пирамиды показателей.

3. Результат функционирования организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования оценивается исходя из динамики соответствующих показателей или сравнения фактических их значений с плановыми.

Для удобства интерпретации количественных оценок обеспечения потребительской ценности услуг по всем представленным параметрам (факторы потребительской ценности, обеспечение потребительской ценности, результат) назначаются интервалы или подмножества состояний, которые определяют качественную интерпретацию показателя: $0,00 < I_k < 0,33$ – низкий уровень показателя; $0,34 < I_k < 0,66$ – средний уровень показателя; $0,67 < I_k < 1,00$ – высокий уровень показателя.

Автором предложено использовать модифицированную матрицу Абеля, построенную в трехмерной системе координат: «факторы потребительской ценности», «обеспечение потребительской ценности», «результат» - оси которой отражают вероятные состояния представленных параметров - низкий, средний или высокий уровень. Применение трехмерной матрицы позволяет определить область управления, соответствующую каждому из представленных параметров и их состояний, что обуславливает объективность подхода к выбору стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования (рис. 6).

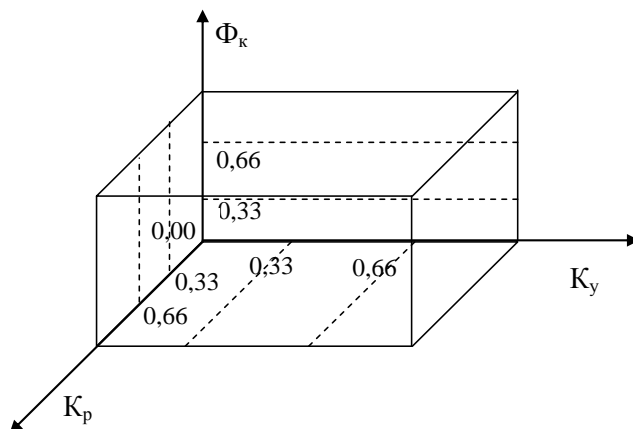


Рисунок 6 - Пространственная матрица выбора стратегий обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹¹

Применение пространственной матрицы позволяет определить область управления, соответствующую каждому из представленных параметров и их состояний, что обуславливает объективность подхода к выбору стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования, основанного на учете факторов и условий формирования потребительской ценности услуг дошкольного образовательного учреждения и оценки ее обеспечения. В зависимости от сочетания возможных состояний оцениваемых параметров автором выделены следующие уровни стратегий:

- первый уровень содержит три вида стратегий, каждая из которых отражает одинаковое состояние всех параметров: высокий, средний или низкий уровни соответствующих показателей;
- второй уровень составляют два вида стратегий: все три параметра характеризуются различными состояниями. Например, высокий уровень присутствия фактора, средний уровень результата и низкий уровень обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования;

¹¹ Составлено автором

- к третьему уровню относятся двенадцать стратегий, соответствующие комбинациям параметров, два из которых, отражают одно из трех возможных его состояний (табл. 6).

Таблица 6. Стратегии обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹²

| Группы стратегий | Факторы | Обеспечение | Результат | Название стратегии |
|------------------|---------|-------------|-----------|--------------------------|
| Первый уровень | В | В | В | Стабилизация и развитие |
| | С | С | С | Комплексная оптимизация |
| | Н | Н | Н | Комплексная модернизация |
| Второй уровень | В | Н | С | Концентрация |
| | Н | В | С | |
| Третий уровень | В | В | С | Диверсификация |
| | В | С | В | |
| | С | В | В | |
| | В | С | С | Комплексная интеграция |
| | С | С | В | |
| | С | В | С | |
| | В | Н | Н | Локальная оптимизация |
| | Н | В | Н | |
| | С | Н | С | Локальная интеграция |
| | Н | С | С | |
| | С | Н | Н | Локальная модернизация |
| | Н | С | Н | |

4. Формирование и внедрение организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования должно обеспечивать выполнение стабилизирующей и развивающей функций.

Обеспечение потребительской ценности услуг дошкольного образования с применением предложенного организационно-экономического механизма и алгоритма его применения с одной стороны упорядочивает процесс оказания услуг дошкольного образования, закрепляя его на определенном качественном уровне, с другой стороны обеспечивает динамику развития дошкольного образовательного учреждения: переход от реального к потенциальному состоянию (рис.7- 10).

¹² Составлено автором

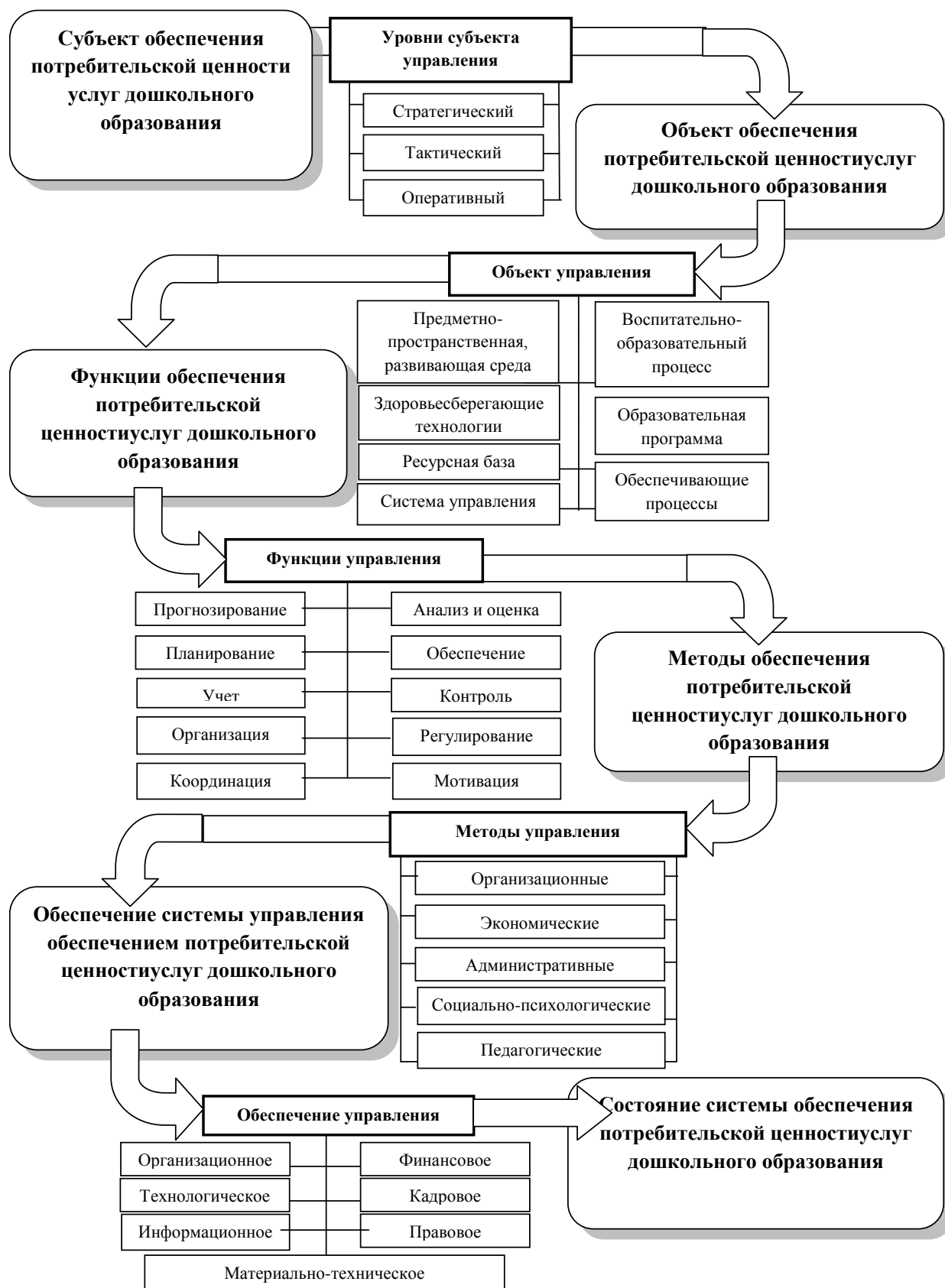


Рисунок 7 – Организационно-экономический механизм обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹³

¹³ Составлено автором

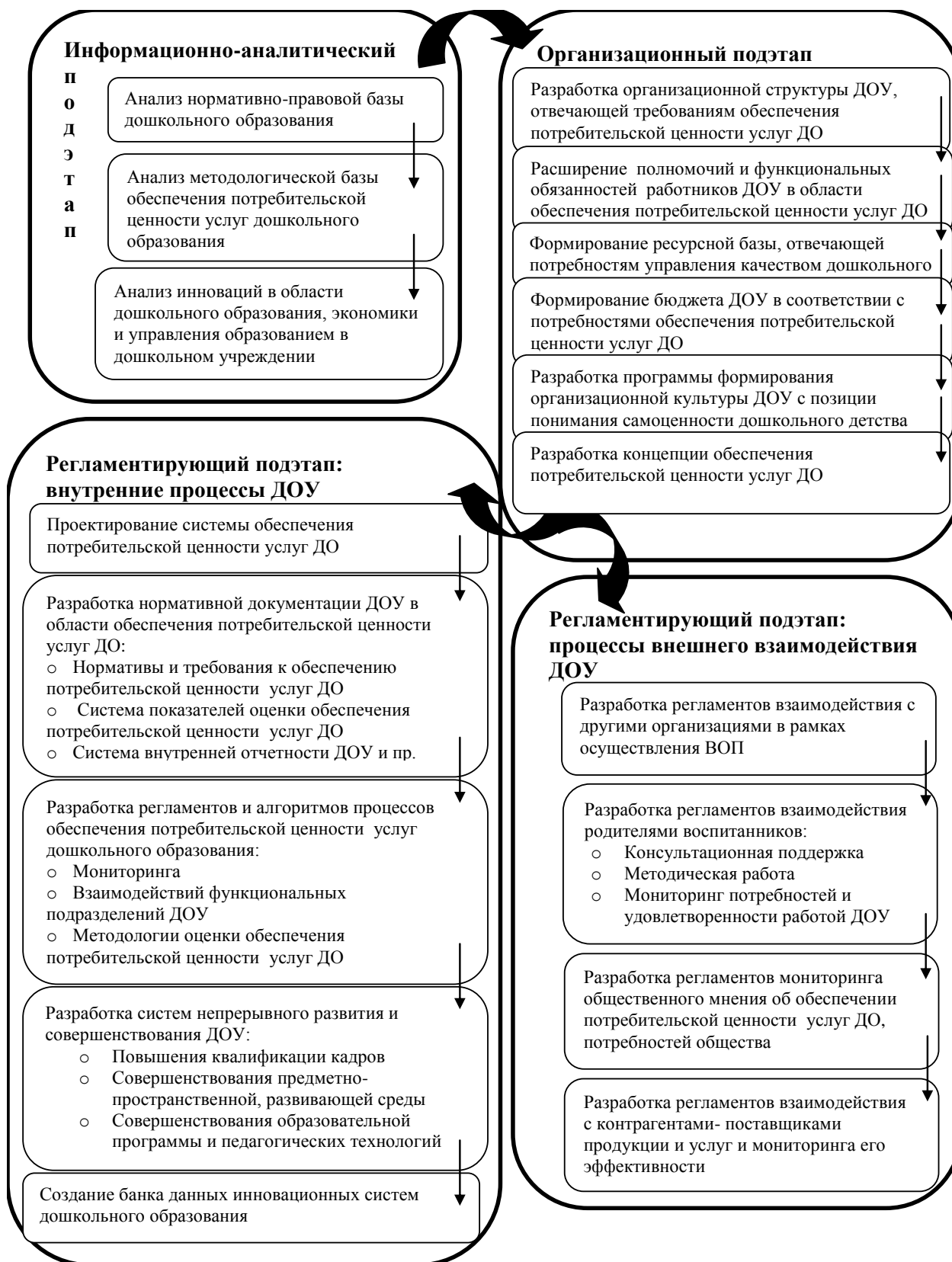


Рисунок 8 – Подготовительный этап алгоритма формирования и внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹⁵

Направления деятельности на внедренческом этапе

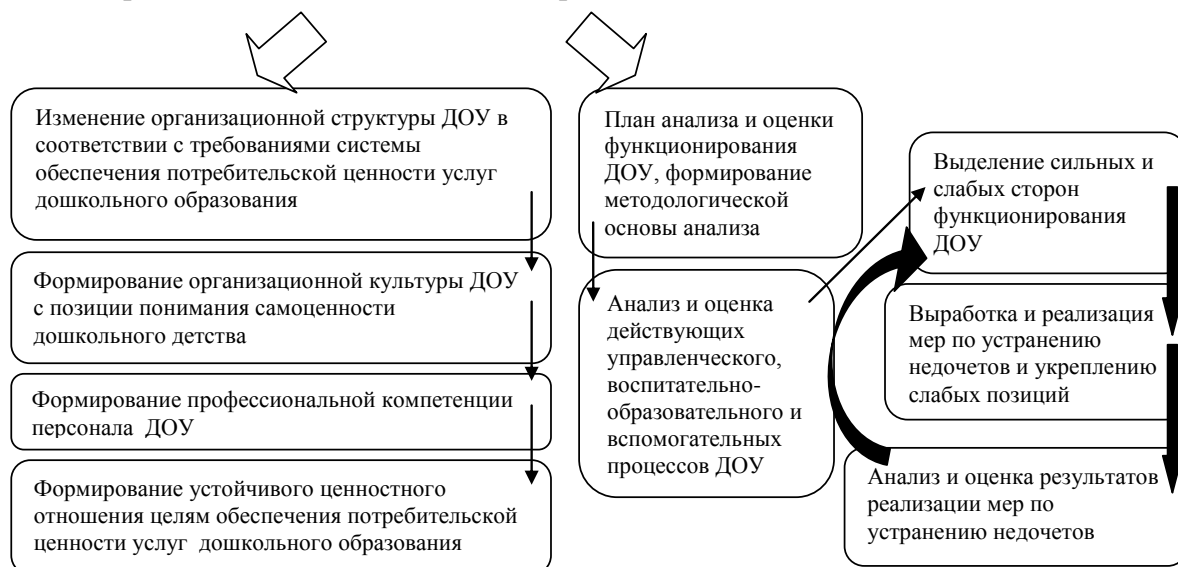


Рисунок 9 – Внедренческий этап формирования организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹⁶

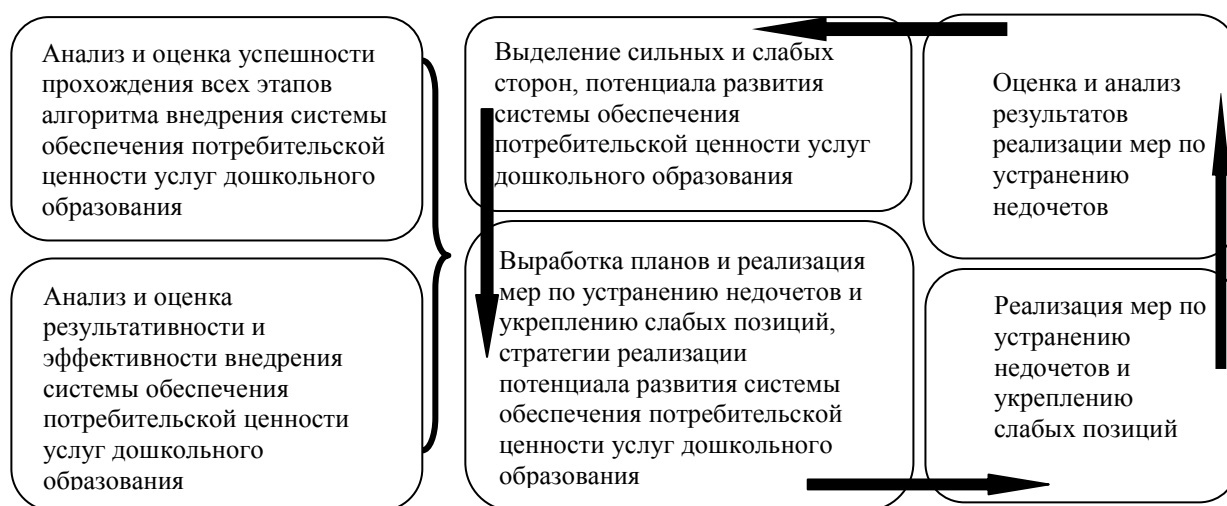


Рисунок 10 – Заключительный этап алгоритма формирования и внедрения организационно-экономического механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹⁷

Успех формирования и внедрения предложенного в диссертации механизма обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования в организационном плане зависит, во-первых, от потенциала самого организационно-экономического механизма и алгоритма его внедрения, во-вторых, от последовательности, полноты и грамотности реализации всех шагов предложенного алгоритма. Для нивелирования любых погрешностей необходимо осуществлять непрерывный мониторинг

^{15,16,17} Составлено автором

состояния внедряемого механизма обеспечения потребительской ценности услуг на предмет соответствия его преследуемым целям на каждом новом подэтапе алгоритма. Поэтому в диссертации предложена схема экспресс-мониторинга достижения цели обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования (рис. 11). Применение данной схемы обеспечивает возможность своевременного и оперативного принятия управленческих решений по устранению негативных последствий воздействий на механизм обеспечения потребительской ценности их причин; скорректировать предстоящие мероприятия по его дальнейшему формированию и внедрению.

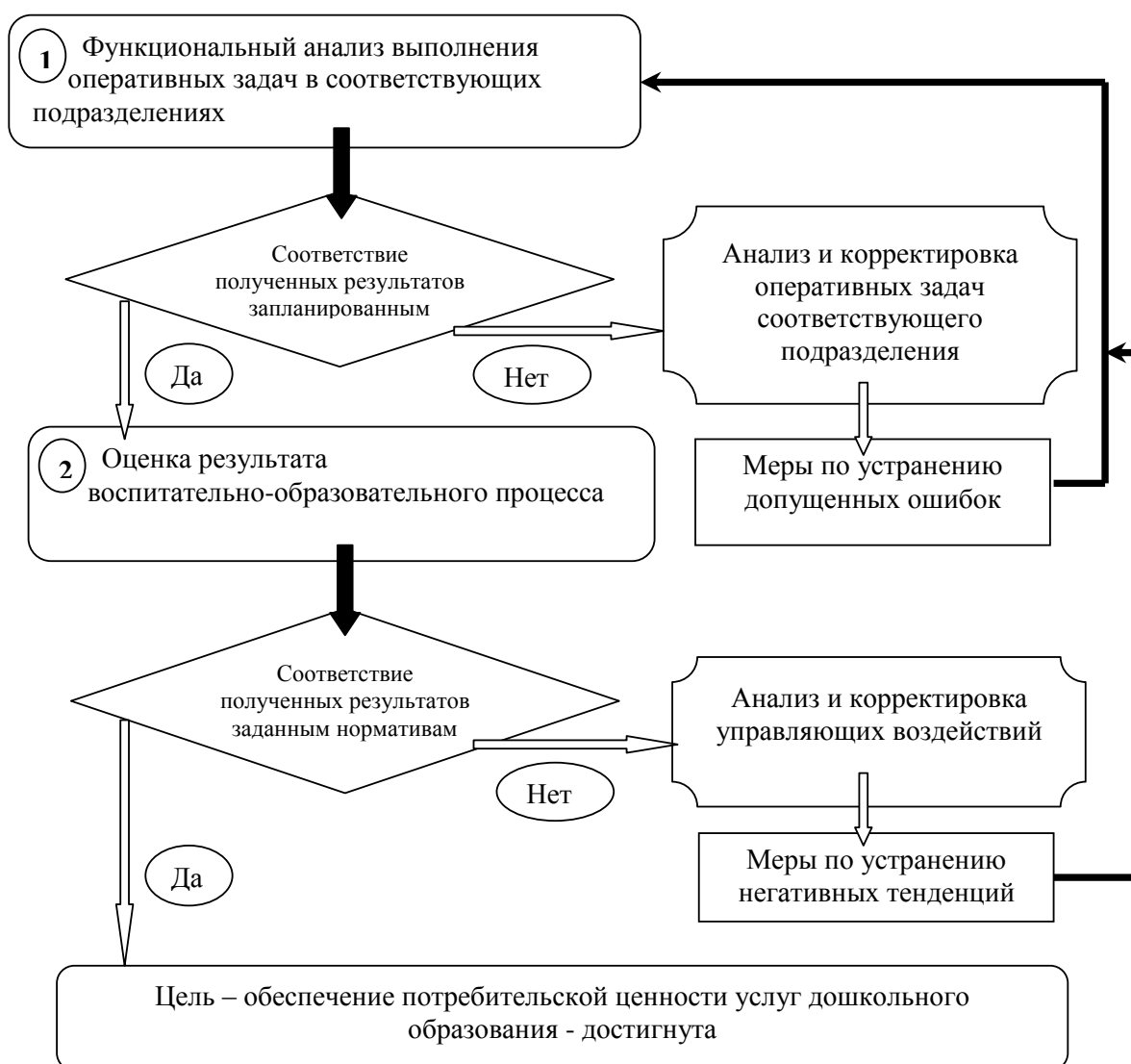


Рисунок 11 - Экспресс-мониторинг достижения цели обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования¹⁹

¹⁹Составлено автором

Применение разработанного в диссертации организационно-экономического механизма дошкольного учреждения обеспечивает решение задач, направленных на достижение высокого уровня потребительской ценности услуг дошкольного образования, обеспечение ее стабильности.

ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

В рецензируемых научных изданиях, рекомендуемых ВАК Минобрнауки РФ:

1. Материкина, А.Е. Социально-экономическая роль дошкольного образования / А.Е. Материкина, П.П. Чуваткин // Известия Сочинского государственного университета. – Сочи, 2012. – № 4(22). – 0, 4 п.л. (в соавт., авторские – 0,3 п.л.)

2. Материкина, А.Е. Мониторинг качества образования в дошкольном учреждении / А.Е. Материкина // Известия Сочинского государственного университета. – Сочи, 2012. – № 2(25). – 0, 3 п.л.

3. Материкина, А.Е. Оценка показателей качества услуг дошкольного образования / А.Е. Материкина // Известия Сочинского государственного университета. – Сочи, 2014. – № 2(30). – 0, 4 п.л.

4. Материкина, А.Е. Организационно-экономический механизм обеспечения потребительской полезности услуг дошкольного образования / А.Е. Материкина, П.П. Чуваткин // Известия Сочинского государственного университета. – Сочи, 2015. – № 3 (36). – 0, 4 п.л. (в соавт., авторские – 0,3 п.л.)

5. Материкина, А.Е. Мониторинг обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования / А.Е. Материкина, // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Экономика. – 2015. – Вып. 4. – 0, 3 п.л.

В прочих изданиях:

6. Материкина, А.Е. Особенности услуг дошкольного образования. Классификация дошкольных образовательных учреждений / А.Е. Материкина // Приоритеты и пути развития экономики и финансов: материалы междунар. науч.-практ. конф., 6-9 дек. 2010 г. / под ред. Т.Е. Гварлиани. – Сочи: РИЦ СГУТиКД, 2010. – 186 с. – 0,2 п.л.

7. Материкина, А.Е. Особенности услуг дошкольного образования как объекта управления качеством / М.Е. Матеркин, А.Е. Материкина // Социально-экономическое развитие современного общества в условиях реформ: материалы междунар. науч.-практ. конф., 24 декабря 2010

г.: в 3 ч. Ч. 2/ отв. ред. Л.А. Тягунова. – Саратов: Академия бизнеса, 2010. – 0,3 п.л. (в соавт., авторские – 0,25 п.л.)

8. Материкина, А.Е. Участки управления качеством услуг дошкольного образования как основа эффективного управления / А.Е. Материкин//Актуальные проблемы экономики, финансов и бухгалтерского учета на современном этапе развития: материалы науч.-практ.конф., 28-30 апреля 2011 г./ под ред. Т.Е. Гварлиани. – Сочи: РИЦ СГУТиКД, 2011. – 0,2 п.л.

9. Материкина, А.Е. Критерии определения технического и функционального качества услуг дошкольного образования и их роль в формировании норм качества / М.Е.Материкин, А.Е. Материкина// Социально-экономические проблемы развития курортов России: материалы всерос. науч.-практ.конф., г. Сочи, 24-25 марта 2011 г. / под ред. П.П. Чуваткина. – Сочи: РИЦ СГУ, 2011.– 0, 21 п.л. (в соавт., авторские – 0,2 п.л.)

10. Материкина, А.Е. Матрица взаимосвязей факторов и условий формирования качества дошкольного образования / А.Е. Материкина// Мировая наука и современное общество: материалы междунар. науч.-практ.конф., 24 апреля 2013 г. / отв. ред. А.Н. Плотников. – Саратов: Академия бизнеса, 2013.– 0, 2 п.л.

11. Горобец И.А., Горобец Р.Ю., Материкина А.Е., Факторы повышения качества услуг дошкольного образования /И.А.Горобец, Р.Ю. Горобец, А.Е.Материкина//Тенденции социально-экономического развития регионов: материалы междунар. науч.-практ.конф., 12 мая 2014 г./ отв. ред. Е.В. Агафонова. – Уфа, 2014. – 0,3 п.л. (в соавт., авторские – 0,2 п.л.).

12. Материкина, А.Е. Оценка качества услуг дошкольного образования /А.Е.Материкина,Г.А. Симонян // Современная научная мысль:научный журнал НИИ истории, экономики и права. – М., 2015. – № 2.– 0,2 п.л. (в соавт., авторские – 0,1 п.л.)

13. Материкина, А.Е. О роли дошкольного образования /А.Е.Материкина, П.П. Чуваткин// Современная научная мысль:научный журнал НИИ истории, экономики и права. – М., 2015. – № 2. – 0,2 п.л., (в соавт., авторские – 0,1 п.л.)

14. Материкина, А.Е. Концептуальные основы управления качеством услуг дошкольного образовательного учреждения / А.Е.Материкина, Г.А.Симонян, // Современная научная мысль:научный журнал НИИ истории, экономики и права. – М., 2015. – № 4.– 0,2 п.л.(в соавт., авторские – 0,1 п.л.)