

ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

© 2012 А.Ф. Крячков*

Ключевые слова: услуга, образование, знания, образовательная услуга, рынок образовательных услуг, высшее учебное заведение, образовательные программы, общеобразовательные программы, профессиональные программы.

Дается определение термину “образовательная услуга”, обозначается сущность понятий “услуга” и “образование”, показывается специфичность предоставления образовательных услуг. Основной компонентой услуги системы образования признается образовательная программа, которая может быть общеобразовательной или профессиональной.

В настоящее время проблемы подготовки специалистов находятся в центре внимания не только вузов, но и крупнейших предприятий, стратегия и темпы развития которых стали напрямую зависеть от будущего кадрового пополнения, которое все чаще оказывается невозможным получить со свободного рынка труда. Конкуренция предприятий становится конкуренцией не только производимых ими товаров и услуг и борьбой за рынки сбыта своей продукции, но также и конкуренцией за наиболее квалифицированные кадры специалистов, обеспечивающих ускоренное развитие самих предприятий.

Место образования в жизни общества во многом определяется той ролью, которую играют в общественном развитии знания людей, их опыт, умения, навыки, возможности развития своих профессиональных и личностных качеств.

Эта роль стала возрастать во второй половине XX в., принципиально изменившись в его последние десятилетия, что нашло свое теоретическое отражение в ряде концепций социального и экономического развития, среди которых выделяются концепции постиндустриального общества, теория человеческого капитала, идеи деятельностного общества и др. Всевозрастающая роль знаний, информации в общественном развитии отразилась в концепциях информационного общества, становления информационной цивилизации.

Информационная революция и формирование нового типа общественного устройства -

информационного общества - принципиально изменяют роль информации и знаний в социальном и экономическом развитии.

Если в аграрном обществе экономическая деятельность, прежде всего, связана с производством продуктов питания, в индустриальном - с производством промышленных товаров, то в постиндустриальном, информационном обществе основной экономической деятельностью становятся производство информации и ее использование для эффективного функционирования всего хозяйства. Соответственно, если в аграрном обществе главным ограничивающим производство фактором была земля, в индустриальном - капитал, то в информационном обществе таким фактором становится знание.

Прежде чем дать определение термину “образовательная услуга”, кратко обозначим сущности понятий “услуга” и “образование”.

Под образованием понимается процесс и результат совершенствования способностей и поведения личности, при котором она достигает социальной зрелости и индивидуального роста. В Законе Российской Федерации “Об образовании” дается следующее определение: образование - это “целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней”.

Ф. Котлер предлагает следующее определение: “Услуга - любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может пред-

* Крячков Александр Федорович, кандидат экономических наук, доцент Самарского государственного экономического университета. E-mail: vestnik@sseu.ru.

ложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо”.

Согласно классической теории маркетинга, услугам присущ ряд специфических характеристик, отличающих их от товара и которые необходимо учитывать при разработке маркетинговых программ. Эти характеристики следующие:

◆ Неосязаемость. Услуги невозможно увидеть, попробовать на вкус, услышать или понюхать до момента приобретения.

◆ Неотделимость от источника. Услуга неотделима от своего источника, ее осуществление возможно только в присутствии производителя.

◆ Непостоянство качества. Качество услуг колеблется в широких пределах в зависимости от их производителей, а также от времени и места их оказания.

◆ Несохраняемость. Услугу невозможно хранить для последующей продажи или использования.

В данной связи А. Панкрухин выделяет ряд особенностей образовательных услуг как таковых:

◆ Они неосязаемы до момента их приобретения. Услуги приходится приобретать, веря “на слово”. Чтобы убедить клиента сделать это, производители услуг стараются формализовать наиболее значимые для покупателя параметры услуги и представить их по возможности наглядно. В образовании этим целям служат: учебные планы и программы; информация о методах, формах и условиях оказания услуг; сертификаты, лицензии, дипломы.

◆ Услуги неотделимы от субъектов (конкретных работников), оказывающих их. Любая замена учителя, преподавателя может изменить процесс и результат оказания образовательной услуги, а следовательно, изменить и спрос. Общительность, доброжелательность, умение владеть собой, вызывать доверие - обязательные требования к работникам сферы услуг, тем более образовательных. Особенность последних - в том, что их потребление начинается одновременно с началом их оказания. Более того, сама технология оказания образовательных услуг включает активное взаимодействие с их будущим потребителем (например, “педагогика сотрудничества”).

◆ Услуги непостоянны по качеству. Это связано, прежде всего, с их неотделимостью от субъектов-исполнителей, а также с невозможностью и нецелесообразностью определения жестких стандартов на процессы и результаты оказания услуг. Непостоянство образовательной услуги имеет еще одну причину - изменчивость “исходного материала” - обучающегося.

◆ Услуги несохраняемы. Для образовательных услуг несохраняемость имеет две ипостаси. С одной стороны, это невозможность заготовить услуги в полном объеме заранее и складировать их как материальный товар в ожидании роста спроса. Однако у образовательных услуг эта черта выглядит смягченной, так как по крайней мере учебная информация может быть зафиксирована на материальных носителях. Но для них действует другая сторона несохраняемости - естественное для человека забывание полученной информации, знаний. В образовании в том же русле действует научно-технический прогресс, ведущий к быстрому устареванию знаний. Социальный прогресс также вносит свою лепту в устаревание знаний по целому ряду дисциплин, особенно - в быстро меняющемся обществе, в переходные периоды.

Отметим отличительные черты образовательных услуг.

1. Специфика образовательных услуг заключается в том, что, по мнению многих исследователей, они относятся к категории общественных благ (товаров). Предоставление общественных благ, а следовательно, оплату и ответственность за их производство берет на себя государство. Но все же, большинство специалистов относят данные услуги к категории квазиобщественное благо.

Квазиобщественное благо - товары или услуги, которые, строго говоря, по своей природе и назначению не относятся к общественным, но обеспечивают такие большие выгоды перелива капитала, что правительство поощряет их производство с целью не допустить возникновения дефицита финансовых ресурсов.

2. Своеобразной чертой услуг образования является невозможность их непосредственного денежного измерения. Ценовой механизм часто не в состоянии отразить всех затрат на производство образовательных ус-

луг. Если в материальной сфере их сравнительно легко измерить количественно (в штуках или килограммах, например) на единицу продукции, то применительно к образовательным услугам это трудно осуществимо. Полезный результат такой услуги может проявиться лишь спустя продолжительное время, и практически его можно измерить лишь с помощью косвенных показателей. Хотя на данном этапе планируют связать их стоимость с трудоемкостью, т.е. поставить зависимость в рублях от количества рабочих часов.

3. Еще один отличительный признак образовательных услуг - многозначность целей, поставленных перед производителями этих услуг. Как правило, деятельность образовательного учреждения не направлена явно на достижение прибыли. Напомним, что под образованием в Законе РФ "Об образовании" от 10 июля 1992 г. \square 3266-1 (в действующей редакции) понимается "целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства". Но, с другой стороны, вышеупомянутые интересы связаны с ростом благосостояния, который предполагает получение прибыли, необходимой для обеспечения расширенного воспроизводства. Таким образом, прибыль не является изначально запретным ориентиром для учреждения образования, но, конечно, и не сводится только к нему.

4. Особенность образовательных услуг проявляется и в том, что они оказываются, как правило, в комплексе с созданием духовных ценностей, преобразованием и развитием личности обучающегося. Эти услуги обеспечивают реализацию познавательных интересов обучающихся, удовлетворяют потребности личности в духовном и интеллектуальном развитии, вносят вклад в создание условий для их самоопределения и самореализации, участвуют в формировании, сохранении и развитии разнообразных способностей человека к труду, в специализации, профессионализации и росте его квалификации.

Подчеркнем также то, что образовательные услуги как никакой другой вид деятельности находятся под пристальным общественным вниманием и внерыночным давлением. Это положение наиболее отчетливо проявляется в рамках политических компаний, в которых вопрос общественного образования

обычно рассматривается как элемент обеспечения национальной безопасности, перспективы выживания и развития нации.

Кроме того, отметим еще ряд особенностей образовательных услуг, отличающих их от других видов услуг:

- ◆ сезонность;
- ◆ высокая стоимость;
- ◆ относительная длительность оказания;
- ◆ отсроченность выявления результативности;
- ◆ необходимость дальнейшего сопровождения услуг;
- ◆ зависимость приемлемости услуг от места их оказания и места проживания потенциальных обучающихся;
- ◆ необходимость лицензирования (п. 6 ст. 33 Закона РФ "Об образовании" гласит: "Право на ведение образовательной деятельности... возникает у образовательного учреждения с момента выдачи ему лицензии (разрешения)";

◆ конкурсный характер (этот признак в основном проявляется в большинстве государственных высших учебных заведений);

◆ относительно молодой возраст потребителей образовательных услуг и др.

В процессе предоставления образовательной услуги активно участвует потребитель. Без этого участия процесс теряет смысл.

Образовательные услуги удовлетворяют духовные и интеллектуальные запросы личности и общества, однако оплачивая (или не оплачивая) получаемую образовательную услугу, потребитель ожидает в дальнейшем от этой услуги возможности получения дохода (в форме заработной платы).

Основной компонентой системы образования является образовательная программа, которая может быть общеобразовательной или профессиональной.

К общеобразовательным относятся программы: дошкольного образования, начального общего образования, основного общего образования, среднего (полного) общего образования.

К профессиональным программам относятся: программы начального, среднего и высшего профессионального образования.

Образовательные программы и образовательные услуги в целом в обязательном порядке контролируются государством. Кон-

троль обусловлен тем, что выпускнику, прошедшему государственную аттестацию, выдается диплом установленного образца по определенной специальности с присвоением квалификации.

Таким образом, можно сделать вывод, что образовательная услуга заключается в обеспечении овладения обучающимся тем или иным уровнем подготовки к различным видам деятельности. Образовательные услуги специфичны. Их специфика проявляется в сочетании традиционных характеристик услуг (неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость) и присущих только им чертам.

1. Шкатулла В.И., Кудрявцев Ю.А. Законодательство об образовании и правовые аспекты совершенствования управления образованием. М., 2000.

2. Агранович М. Новый стандарт качества. URL: <http://rg.ru/2010/03/03/abitur.html>.

3. Денисова Е.В. Методология конкурентного анализа рынка образовательных услуг. URL: <http://www.nauka-shop.com/mod/shop/categoryID/96>.

4. Доля России в сфере высшего образования продолжает снижаться. URL: http://news.mnl.ru/education/?news_id=4528.

5. Национальный рейтинг российских вузов. URL: <http://univer-rating.ru/default.asp>.

6. Университеты, академии, институты. URL: <http://www.edu.ru/abitur/act.5/rgn.36000000/index.php>.

Поступила в редакцию 13.01.2012 г.