

## **ОСОБЕННОСТИ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

© 2014 Л.Р. Мингачева\*

**Ключевые слова:** образовательные услуги, организационно-экономическая система, устойчивость, качество, эффективность.

Рассматриваются особенности образовательных услуг с позиций организационно-экономических систем. Показано, что детерминантой развития образовательных услуг является обеспечение рыночной устойчивости высшего учебного заведения.

В настоящее время наблюдается существенный рост объемов реализации образовательных услуг, что обуславливает необходимость анализа и осмысления их особенностей и направлений развития. Феномен услуг как атрибут организационно-экономических систем, которые так или иначе связаны с осуществлением хозяйственной деятельности, в настоящее время приобрел особое значение как в теоретическом, так и в практическом плане, чему есть объективные причины. Как известно, удельный вес услуг в валовом продукте как на глобальном уровне, так и на уровне локальном постоянно возрастает, что в некоторых предельных случаях заставляет даже рассматривать проблему деиндустриализации экономики. Усложнение технологий, применяемых в процессе хозяйственной деятельности, приводит к расширению номенклатуры востребованных услуг, при этом многие услуги институционализируются, что обуславливает возрастание разнообразия цепочек создания добавленной стоимости и рост направляемых на реализацию услуг ресурсов.

Одной из основных услуг, рост объемов которых сегодня можно наблюдать, даже не предпринимая для этого особых усилий, являются услуги образовательные. Можно говорить о существовании особой отрасли, причем отрасль образования следует отнести к крупному бизнесу, учитывая не только объемы предоставления образовательных услуг на разных уровнях, но и то, что образовательные институты, наряду с удовлетворением существующих потребностей, сами такие потребности формируют.

Результативный анализ образовательных услуг невозможен без определения их сущности, или интенционала. Представляется оправданным рассматривать сущность феномена услуг в аспекте функций, которые они реализуют. Как известно, образовательные услуги предназначены для весьма широкого круга потенциальных пользователей. Все множество потенциальных пользователей можно разделить по разным группировочным признакам. Так, по уровням пользователей можно выделить группы на уровне частных лиц, отдельных предприятий и организаций, на уровне регионов и, наконец, на уровне государства. При этом образовательные услуги могут быть востребованы для различных целей. Если на уровне частных лиц определяющим в настоящее время является стремление повышения квалификации для увеличения личного дохода, то на уровне отдельных предприятий и организаций заинтересованность в образовательных услугах выражается в стремлении повысить эффективность субъектов хозяйственной деятельности, поскольку квалификация персонала представляет собой один из основных производственных факторов и нематериальных активов - гудвилл. В определенной степени заинтересованность фирм в получении материальных услуг совпадает с заинтересованностью органов управления регионами и государством в целом, поскольку в данном случае речь идет о развитии человеческого капитала, который играет на этом уровне важную роль в задачах размещения производительных сил. Причем одновременно с решением экономических по

---

\* Мингачева Ляйсан Рустямовна, проректор по экономике и финансам Ульяновского государственного университета. E-mail: mingachevalr@mail.ru.

своему содержанию задач и органы управления государством, и органы управления регионами в той или иной мере реализуют цели развития общества в целом.

По содержанию образовательные услуги высшего учебного заведения, как известно, могут быть разделены на услуги среднего и высшего профессионального образования, а также на послевузовские образовательные услуги различного вида - если рассматривать только трудоспособное население. Результаты предоставления образовательных услуг формируются по запросам как различных отраслей производства, так и организаций и учреждений непромышленной сферы. В образовательных услугах различных видов заинтересованы представители всех уровней управления и отраслей деятельности. Иными словами, функции, которые реализуются через посредство образовательных услуг и тем самым определяют сущность этих услуг, весьма сложны. Их можно представить в виде фасетной классификационной схемы или информационной базы реляционного типа. Отсюда сущность образовательных услуг можно определить как социально-экономическую инфраструктуру, т.е. систему технологий общего пользования. Из этого вытекает существенное свойство образовательных услуг: как и всякая инфраструктура, они должны быть достаточно стабильны или устойчивы по своему содержанию и формам предоставления.

Образовательные услуги являются разновидностью услуг универсальных. Они имеют общие для всех услуг свойства и в то же время обладают рядом особенностей, которые обусловлены той предметной областью, в которой осуществляются их формирование и реализация. Таким образом, теоретическое рассмотрение феномена образовательных услуг целесообразно и корректно вести на базе дедуктивного метода, последовательно конкретизируя специфику именно этой разновидности предмета исследования.

Особое значение дедуктивный подход приобретает, если принять во внимание свойства среды, в которой наблюдается феномен услуг. Эта среда - организационно-экономические системы - относится, как известно, к особому классу систем - сложным системам.

При рассмотрении социально-экономической сущности образовательных услуг представляется уместным более подробно остановиться на специфике организационно-экономических систем.

Как известно, строгого определения сложных систем не существует. Однако общепризнанными являются следующие свойства сложных систем, заданные на эмпирическом уровне. Прежде всего, это разнообразие физической природы компонентов таких систем. В состав сложных систем могут входить как вещественные компоненты, так и неведественные - прежде всего, информационные. При этом функции и значимость отдельных компонентов организационно-экономических систем не могут быть исчерпывающе представлены какими-либо константами. Если рассматривать в этом случае услуги, то очевидно, что они по преимуществу являются феноменом неведественным, т.е. не связаны с какими-либо операциями формообразования или изменения физико-химических свойств предметов труда. Следует оговориться, что данное утверждение не является абсолютным. Практика показывает, что услуги в организационно-экономических системах часто непосредственно связаны с материальными или энергетическими потоками: например, транспортировка либо хранение изделий или полуфабрикатов. Оказание образовательных услуг также может быть связано с некими операциями по преобразованию вещественных объектов в процессе практических этапов обучения. Однако главную роль в этих операциях играют и должны играть не субъекты образовательной деятельности, а взаимодействующие с ними субъекты хозяйственной деятельности, относящиеся к реальному сектору экономики.

Преимущественно информационная природа образовательных услуг предполагает, в свою очередь, наличие финансово-экономических и организационно-технологических компонентов, входящих в состав предметной области. Управление процессом формирования и предоставления образовательных услуг делает необходимым реализацию в полном объеме всех управленческих функций. Как правило, когда анализируются функции управления, могут возникнуть разногласия

относительно номенклатуры этих функций. Не вдаваясь в подробности этой достаточно сложной и неоднозначной проблематики, можно упомянуть лишь часто остающуюся без должного внимания функцию нормирования. Экономические и организационно-технологические нормы составляют неотъемлемую часть процесса управления. Без таких норм оказываются невозможными разработка планов, программ, оценка и контроль их исполнения. Однако в силу различных причин, многие из которых будут рассмотрены ниже, формирование норм применительно к образовательным услугам оказывается затруднительным. Из сказанного вытекает существенная особенность образовательных услуг, которая имеет универсальный характер. Различие природы компонентов предметной области, в которой наблюдается феномен образовательных услуг, приводит к тому, что необходимая для принятия управленческих решений информация представляет собой тексты на совершенно различных языках:

- ♦ организационные компоненты описываются на языке административного управления, в котором велик удельный вес юридических категорий;

- ♦ технологические образовательные компоненты описываются на языках предметных областей, по которым ведется обучение, и эти языки в достаточно сильной степени дополняются категориями педагогики, дидактики и психологии личности в части гносеологических аспектов обучения, т.е. для решения и административных, и педагогических задач в большом объеме применяются качественные переменные;

- ♦ финансово-экономические компоненты описываются на языке соответствующих показателей, которые имеют вполне определенный смысл и являются переменными количественными;

- ♦ внешние по отношению к субъекту образовательной деятельности факторы по своему смыслу имеют во многом социальную природу и соответствуют демографическим реалиям, а также характеризуют профессиональную структуру трудоспособного населения, т.е. используется язык количественных показателей, которые, однако, слабо связаны с показателями экономическими.

Целостное представление о предметной области образовательных услуг и задачах, формулируемых субъектом управления, таким образом, требует согласования категориального аппарата и, по существу, предъявляет особые требования к персоналу и, особенно, к высшему менеджменту, которые должны ориентироваться в достаточно далеко отстоящих друг от друга областях знаний. Разумеется, практически всегда подобные комплексные компетенции оказываются недостижимыми, и даже многочисленный аппарат, обеспечивающий подготовку управленческих решений, ситуацию не исправляет, поскольку контроль за работой аппарата остается за первым лицом, такими компетенциями не обладающим.

Существенные особенности организационно-экономических систем - большое количество компонентов и сложный характер отношений между ними. Разумеется, подобный неформальный, не поддающийся количественной оценке атрибут сложно использовать только в теоретических, концептуальных конструкциях, однако он исключительно важен для дальнейшего анализа. Понятия "большой" и "сложный" являются субъективными и зависят от возможностей аналитика относительно доступа к необходимой информации, ее обработки, которые, как показывает практика, всегда представляются недостаточными. Неполнота знаний субъекта управления такими системами задает неопределенность, присущую организационно-экономическим системам и условиям, в которых субъект управления вынужден принимать управленческие решения. Если говорить о свойствах образовательных услуг и компонентах предметной области, в которой они формируются и реализуются, можно выделить структурную и параметрическую неопределенности. Например, структурная неопределенность имеет отношение к содержанию учебных программ, а параметрическая - к объемам учебной нагрузки, соответствующей различным темам, включаемым в программы. Очевидно, что неопределенность в сфере образовательных услуг связана не только с предпринимаемыми действиями со стороны субъекта оказания этих услуг, но и с особенностями потребителей. Образовательная ус-

луга предполагает формирование определенных теоретических знаний и практических навыков. Однако даже при соблюдении всех формальных требований к оказываемым услугам практика показывает, что результат может варьироваться в весьма широких пределах. И такое положение может создаться не только как следствие в различных методиках обучения, применяемых субъектом.

Кроме того, неопределенность имеет непосредственное отношение к оценке качества учебных услуг и к тесно связанным с такой оценкой вопросам формирования упомянутых выше организационно-технологических и финансово-экономических норм.

Формирование единой системы показателей для оценки уровня развития, качества и эффективности образовательных услуг представляется необходимой мерой, однако подобная система до сих пор не создана. И причины этого достаточно многочисленны и разнообразны. Прежде всего, здесь следует упомянуть рассмотренное выше разнообразие физической природы компонентов предметной области. Установить связь показателей, характеризующих отдельные компоненты предметной области образовательных услуг, в рамках каких-либо моделей достаточно затруднительно, поскольку согласовать размерности показателей, имеющих различный экономический, административно-технологический или социально-демографический смысл, далеко не всегда возможно, а там, где это удастся, результаты оказываются недостаточно информативными.

Еще одним источником затруднений при формировании единой системы показателей уровня развития образовательных услуг является многообразие вариантов дальнейшего использования знаний и навыков, полученных как результат оказания образовательной услуги. Очевидно, что более-менее объективную оценку качества полученного образования можно получить только у работодателей, причем у нескольких, усредняя полученные оценки во избежание искажений по субъективным причинам. На практике это затруднительно. Если услуга оказывается в рамках повышения профессиональной квалификации, то, как правило, имеет место соответствие полученных компетенций и требо-

ваний, предъявляемых специалисту на рабочем месте. Если же образовательная услуга предоставляется соискателю высшего образования, то работа по специальности не предполагается как единственный и обязательный вариант. Известно, что значительная часть выпускников высших учебных заведений по специальности не работают, причем многие из них и не предполагали подобного развития событий.

Кроме того, имеет место значительный лаг между моментом получения образовательной услуги и временем реализации полученных навыков, особенно в сфере высшего образования, что вполне может исказить связь между произведенными на обучение затратами и полученным результатом. Это может произойти даже не по вине партнеров по договору на оказание образовательной услуги. В течение временного промежутка могут произойти объективно обусловленные изменения в применяемых технологиях, не предусмотренные формальными требованиями к образовательной услуге.

Также источником затруднений в оценке уровня развития образовательных услуг является традиционный предметный подход к обучению, когда отдельные дисциплины преподаются автономно, а интеграционным компонентам знаний и навыков, затребованным на рабочем месте при выполнении должностных обязанностей, внимания уделяется явно недостаточно. Подобный интеграционный подход к обучению в рамках оказания образовательной услуги в настоящее время возможен разве что в процессе производственной практики, но в силу различных экономических и даже культурных обстоятельств реализовать его сегодня не представляется возможным.

Разумеется, потребности практики привели к тому, что на эмпирическом уровне некое подобие системы оценок в процессе формирования и оказания образовательных услуг хотя бы на эмпирическом уровне внедрено. Широко используется, например, такой критерий оценки, как соответствие параметров услуги действующим образовательным стандартам. Но, во-первых, таких показателей явно недостаточно, а во-вторых, вызывает сомнения обоснованность требований, установленных нормативными документами.

Таким образом, имеет место очевидное противоречие: настоятельная потребность в системе оценок уровня развития и эффективности образовательных услуг до настоящего времени не удовлетворена, что в значительной степени сохраняет риски, присущие образованию как самостоятельной отрасли, функционирующей в динамичной социально-экономической среде.

Еще одной особенностью, присущей анализируемой предметной области, является такой неотъемлемый атрибут организационно-экономических систем, как иерархичность. Образовательные услуги могут оказываться на различных уровнях, которые по объективным причинам организационно, функционально и экономически связаны друг с другом, но значительно отличаются как с точки зрения организации учебного процесса, так и по методическим параметрам. Примером может служить система ускоренного обучения, когда выпускники средних профессиональных учебных заведений получают высшее образование по специальным учебным планам и методическим материалам, учитывающим полученные ранее знания и навыки. Однако подобная многоуровневость, расширяя возможности субъектов образовательных услуг, создает и дополнительные источники неопределенности, а следовательно, увеличивает риски, присущие образовательной деятельности.

Наконец, в контексте исследуемой проблематики следует упомянуть такое свойство организационно-экономических систем, как наличие в их составе активного элемента – компонента системы, который обладает полномочиями на формирование решения, соответствующего определенному уровню иерархии, и ресурсами, которые достаточны для реализации этого решения. При этом решения активного элемента могут быть и чаще всего оказываются не согласованными с целями и программой управления, принятыми на высшем уровне управления. Относительно оказания образовательных услуг такое положение повсеместно распространено. Как бы то ни было, каждый руководитель образовательного учреждения постоянно выступает в качестве такого активного элемента. Эта функция руководителя является существенной частью механизма адаптации обра-

зовательного учреждения к высокой динамике той среды, в которой оно функционирует. Но одновременно эта же функция может послужить причиной нерациональных управленческих решений, причиняющих субъекту образовательной деятельности как моральный, так и материальный ущерб.

Подводя итог изложенным соображениям, можно сделать вывод, что оказание образовательных услуг – это вид деятельности, оказываемый субъектами хозяйственной деятельности в условиях разнообразных и значительных рисков. Данные риски обусловлены природой субъектов оказания образовательных услуг как сложных систем и отрицательно сказываются на наблюдаемости процессов функционирования субъектов оказания образовательных услуг, т.е. на возможностях сбора полной, непротиворечивой и оперативной информации, требуемой для формирования рациональных управленческих решений, а также на управляемости этих субъектов.

В данной связи вполне возможна ситуация, в которой относительно незначительные отклонения от допустимых значений параметров функционирования субъекта образовательных услуг могут привести к непропорционально большому отрицательным последствиям. Такое явление в теории управления известно как неустойчивость. Иными словами, объективно обусловленные свойства субъектов образовательных услуг приводят к тому, что функционирование этих субъектов возможно только в условиях, когда особое внимание уделяется обеспечению устойчивости функционирования внешней, когда неблагоприятные возмущения поступают из внешней среды (например, в виде демографических колебаний), и внутренней, когда ухудшение состояния субъекта образовательных услуг вызвано снижением качества управления<sup>1</sup>. Иными словами, имеет место существенное противоречие между необходимостью обеспечения устойчивости процессов предоставления образовательных услуг как инфраструктуры и условиями предоставления этих услуг образовательными учреждениями.

Как показывает анализ ситуации в сфере высшего образования, в настоящее время в отечественном образовании имеют место несколько общих тенденций развития:

◆ интеграция - прежде организационная и методическая, направленная на усиление взаимодействия образовательных учреждений различного уровня и потенциальных потребителей образовательных услуг;

◆ повышение качества образовательных услуг на базе регламентации образовательных процессов, в том числе с использованием стандартов ISO 9000;

◆ расширение использования информационных ресурсов и дистанционных технологий обучения;

◆ развитие образовательных сетей путем создания сетевых межвузовских структур, сетевых объединений с организациями реального и финансового секторов экономики, органами государственного и муниципального управления.

Представляется, что одной из основных причин, способствовавших формированию этих тенденций развития образовательных услуг, является так или иначе осознаваемая потребность в обеспечении устойчивости процессов предоставления образовательных услуг. Таким образом, в современных условиях устойчивость высшего учебного заведения становится детерминантой развития образовательных услуг.

---

<sup>1</sup> См.: *Белый Е.М.* Обеспечение рыночной устойчивости высшего учебного заведения // *Современные проблемы науки и образования.* 2012. № 2. URL: [www.science-education.ru/102-6045](http://www.science-education.ru/102-6045) (дата обращения: 26.05.2014); *Печерская Э.П.* Социум и предпринимательство: региональный аспект // *Вестник Самарского государственного экономического университета.* Самара, 2013. № 104. С. 93-100.

*Поступила в редакцию 25.03.2014 г.*