

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ УСЛУГА, КАК РЕЗУЛЬТАТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА

БНТУ, г. Минск

Развитие высшего образования в мире идет в направлении качественного удовлетворения требований общества в подготовке современного специалиста и в удовлетворении личности современного студента качеством образовательных услуг, получаемых последним в процессе профессиональной подготовки. Это подтверждается целым рядом исследований, в которых отмечается, что говорить о современной системе высшего образования можно лишь в случае удовлетворения образовательных запросов: личности, которая заинтересована в получении в вузе за минимальное время и умеренную плату высшего образования требуемого уровня, а также приобретении необходимых профессиональных компетенций для последующего трудоустройства и достижения определенного благосостояния и качества жизни; общество заинтересовано в специалистах различного уровня и квалификации, компетенции которых соответствуют определенной структуре рабочих мест на рынке труда; государство заинтересовано в лояльных гражданах, уровень образования которых гарантирует стабильность в обществе и развитие экономики за счет максимального привлечения трудовых ресурсов при минимальных расходах бюджета на финансирование вузов; вузы стремятся получить от государства (общества, личности) больше средств на реализацию образовательных программ, как правило, более высокого уровня и большей длительности для достижения гарантий стабильного функционирования и развития.

Многие исследователи сходятся на том, что основным направлением деятельности вуза является предоставление образовательных услуг, но не дают однозначного определения в какой конкретной форме существует услуга.

Так, А.О. Ченцов предлагает следующее определение: «Образовательные услуги создаются в процессе научно-педагогического

труда, являющегося в свою очередь разновидностью научного труда.

Результат научно-педагогического труда может быть назван образовательным продуктом. Образовательный продукт – это часть интеллектуального продукта, адаптированная к соответствующему сегменту образовательных услуг» [6]. Из определения видно, что образовательная услуга является результатом научно-педагогического труда, которая создается с целью удовлетворения потребностей потребителя.

А.М. Стрижов под образовательной услугой понимает «целенаправленную деятельность, характеризуемую взаимодействием участников образовательного процесса и направленную на удовлетворение образовательных потребностей личности» [4]. Р. Джапарова под образовательной услугой понимает «деятельностную передачу системных знаний и привитие проверенных опытом практических навыков к определенному виду занятия путем непосредственной коммуникации с обучаемым» [1]. Следовательно, образовательная услуга представляет собой взаимодействие между производителем и потребителем, в процессе оказания и приобретения этого специфического блага.

В ряде работ образовательную услугу рассматривают как процесс передачи определенной информации для усвоения, с целью получения определенного результата. С этой точки зрения образовательную услугу рассматривают многие авторы. Е.Д. Липкина под образовательной услугой понимает «совокупность знаний, умений, навыков и определенного объема информации, которые используются для удовлетворения специфической потребности человека и общества в интеллектуальном развитии и приобретении профессиональных умений и навыков» [3].

С.А. Зайчикова придерживается этой же точки зрения и под образовательной услугой понимает «систему знаний, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения потребностей индивида, общества и государства и направлены на приращение человеческого капитала» [2].

Н.Н. Терещенко, определяя содержание образовательной услуги, отмечает, что это целый комплекс действий: воспитательного и обучающего характера, направленный на удовлетворение потребностей индивида, в результате осуществления которого происходит

совершенствование имеющихся и приобретенных навыков [5]. Автор рассматривает образовательную услугу, как комплекс знаний, направленный на развитие индивида (гражданина).

Специфика образовательных услуг проявляется в сочетании традиционных характеристик услуг (неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость) и присущим только им чертам.

Для образовательных услуг характерна низкая степень осязаемости. Потребитель образовательной услуги, обратившись в вуз, не может заранее знать результат своего обучения. Он имеет возможность лишь косвенно судить о качестве услуги на основе собственного прошлого опыта, руководствуясь мнением других потребителей, с помощью рекламного обращения.

Вторая традиционная характеристика услуг проявляется через неразрывную связь образовательных услуг от источника: образовательная услуга не существует отдельно от вуза и его профессорско-преподавательского состава.

Качество образовательной услуги изменяется в связи с изменением квалификации персонала, материально-технической базы и других, неотъемлемых от учебного процесса элементов. Кроме того, любая замена преподавателя может изменить результат оказания образовательной услуги, а также спрос. Один и тот же преподаватель может провести занятия по-разному, в зависимости от своего душевного и физического состояния.

Несохраняемость образовательных услуг обусловлена тем, что человеку свойственно забывать полученную в процессе обучения информацию, а знаниям свойственно устаревать.

Характерной чертой образовательных услуг является то, что они невещественны, то есть они не могут накапливаться. Человек, потребляя образовательные услуги, накапливает знания, учения, навыки, но это результат работы мозга и интеллекта человека, а не сами эти действия. Например, потребляя услуги в сфере профессионального образования, человек может накопить определенные знания, умения, навыки, развить свои интеллектуальные возможности. Но в этом случае накапливаются не сами услуги, не действия по формированию профессионального образования, а результаты этих действий.

Образовательные услуги дополняются сопутствующими услугами (общезитие, медицинские услуги, спортивные комплексы, комбинат питания и др.), которые сопровождают и облагораживают процесс обучения, решают бытовые и культурные запросы потребителей, придавая этим дополнительную ценность вузу.

Чрезвычайно важной особенностью образовательных услуг в сфере профессионального образования выступает обязательный государственный контроль качества их производства (потребления). Контроль обусловлен тем, что выпускнику, прошедшему государственную аттестацию выдается диплом установленного образца по определенной специальности с присвоением квалификации.

Таким образом, учитывая специфические черты и особенности образовательных услуг, можно дать следующее определение: образовательная услуга – это комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного, профессионального характера потребителю, с целью удовлетворения и развития личных, общественных и государственных потребностей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Джапарова, Р. Маркетинг услуг профессионального образования / Р. Джапарова // Маркетинг. – 2005. – № 4. – С. 55-65.
2. Зайчикова, С.А. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования / С.А. Зайчикова, И.Н. Маяцкая. – М.: Изд-во РГСУ, 2006. – 115 с.
3. Липкина, Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг / Е.Д. Липкина – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. – 136 с.
4. Стрижов, А.М. Понятие качества образовательной услуги в условиях рыночных отношений /А.М. Стрижов // Стандарты и мониторинг в образовании. – 1999. – № 3. – С. 47-50.
5. Терещенко, Н.Н. Исследование рынка образовательных услуг высшей школы / Н.Н. Терещенко – Красноярск, Краснояр. гос. ун-т, 2005. – 267 с.
6. Ченцов, А.О. бизнесе образовательных услуг / А.О. Ченцов // Высшее образование в России. – 1999. – № 2. – С. 120-123.