

*Рожкова Юлия Ивановна*

студентка

*Королёва Екатерина Юрьевна*

старший преподаватель

Смоленский филиал

ФГБОУ ВО «Российский экономический

университет им. Г.В. Плеханова»

г. Смоленск, Смоленская область

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

***Аннотация:** исследователи отмечают, что с учетом существования социального запроса на услуги образования в условиях развития рынка образовательных услуг актуальной является проблема повышения качества их предоставления. В данной статье исследованы особенности образовательной услуги как особого товара с применением описательного, компаративистского и аналитического методов. В результате указаны направления совершенствования качества предоставления образовательных услуг.*

***Ключевые слова:** образовательная услуга, рынок услуг, проблемы сферы образования, мероприятия по совершенствованию.*

Существует несколько подходов к определению образовательной услуги, каждое из которых отражает ее отдельные аспекты. Образовательная услуга – это учебно-педагогическая деятельность, означающая предоставление образовательным учреждением возможности получения образования, повышающего стоимость рабочей силы потребителя и улучшающего его конкурентоспособность на рынке труда. С другой стороны, образовательная услуга – это система знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения разнообразных образовательных потребностей личности, общества, государства. Образовательная услуга также представляет собой комплекс целенаправленно создаваемых предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с

целью удовлетворения образовательных потребностей. Особенности образовательных услуг отражены в следующей таблице 1.

Образовательная услуга имеет значительную протяженность во времени, так как процесс получения образования длиться, как правило, несколько лет и его длительность определяется как личными, так и общественными потребностями.

Таблица 1

### Специфика образовательных услуг

<i>Характеристика услуги</i>	<i>Описание характеристики</i>
неосязаемость	<i>Низкая степень осязаемости</i> образовательных услуг проявляется в невозможности оценки их качества и объема до полного приобретения. В образовании к параметрам услуг, которые можно наглядно представить, можно отнести образовательные стандарты учебные планы и программы, информацию о методах, формах и условиях обучения, сертификаты, лицензии, дипломы и т. п.
неотделимость от источника	Свойство <i>неотделимости от источника</i> в отношении образовательной услуги означает, что в результате купли-продажи такой услуги продавец теряет право собственности на свой специфический товар, но покупатель такого права не приобретает: «сам этот товар «исчезает», поскольку потребляется в тот же момент, что и производится и передается». В то же время, любая замена преподавателя может изменить процесс и результат оказания образовательной услуги, а, следовательно, и спрос. Кроме того, особенность именно образовательных услуг проявляется в том, что начало их потребления происходит одновременно с началом их оказания.
непостоянство Качества	<i>Непостоянство качества</i> в отношении образовательных услуг помимо неотделимости от исполнителя и невозможности установления жестких стандартов на процесс и результат оказания услуги имеет еще одну причину – «изменчивость «исходного материала».
несохраняемость	Свойство <i>несохраняемости</i> образовательных услуг проявляет себя двояко. С одной стороны, «невозможно заготовить услуги в полном объеме заранее и складировать их как материальный товар в ожидании повышения спроса», т.е. образовательные услуги, как и всякие другие нематериальные блага, не могут накапливаться ни у продавца (преподавателя), ни у потребителя (обучающегося), не могут им и перепродаваться. Вместе с тем, эта черта образовательных услуг выглядит «смягченной», поскольку некоторая учебная информация может быть частично подготовлена и зафиксирована на материальных носителях (например, книгах, кассетах). Другой стороной несохраняемости образовательных услуг является естественное для человека забывание полученной информации, а также устаревание знаний,

	к которому приводят научно-технический и социальный прогрессы.
--	--

Образование выступает одновременно как процесс и как результат усвоения систематизированных знаний, умений и навыков. Основным путем получения образования остается обучение в различных учебных заведениях. Следует отметить, что в условиях существования рыночных отношений образовательная услуга выступает как своеобразный товар. Совокупность экономических отношений и связей физических и юридических лиц в процессе производства и получения образования образует рынок образовательных услуг. К субъектам данного рынка относятся образовательные организации, предоставляющие услуги по получению образования, потребители образовательных услуг – физические лица и организации, и, так называемые «третьи лица», заинтересованные в процессе предоставления образовательных услуг. К ним относятся: государство, общественные организации, спонсоры образовательных учреждений и общество в целом.

Рынок образовательных услуг сформировался в результате поэтапной эволюции.

Начальным этапом становление рынка считается период с 1985 по 1996 годы, когда сформировался российский рынок образовательных услуг. Развитие рынка осуществлялось за счет платного приема в государственные учреждения профессионального образования. В связи с развитием рыночных отношений существенно изменилась структура подготовки по уровням образования и в разрезе специальностей: увеличилась потребность в экономистах и юристах, банкротство российских предприятий снизило потребность в специалистах технических специальностей с высшим и средним профессиональным образованием.

Второй этап, связанный с прогрессированием рынка наступил в 1997 году и продлился до 2006 года. В этот период значительно расширился сектор образования в стране за счет частных учебных заведений и филиалов вузов, увеличился

платный сектор образования, появились новые формы собственности в образовании – некоммерческие организации, новые формы финансирования: образовательный кредит, образовательные ваучеры, гранты, возросла потребность в специалистах естественных и технических наук. В этот период начинается реформирование системы образования с целью выхода на международный образовательный рынок. Примером является участие российской высшей школы в Болонском процессе, «конвертируемость» диплома на международном рынке, доступ на российское образовательное пространство филиалов учебных заведений других стран.

Третий этап – стабилизация рынка, начался в 2007 году. Данный период характеризуется появлением новых форм образовательных учреждений (федеральные университеты, исследовательские университеты). Причиной начала данного этапа являются возникшие потребности в специалистах естественно-научных и технических специальностей.

Образовательная услуга, как продукт рынка, неоднородна в своей структуре. Укрупнено образовательные услуги подразделяют на общеобразовательные и профессиональные [1, с. 10]. Виды образовательных услуг представлены на рисунке 1.

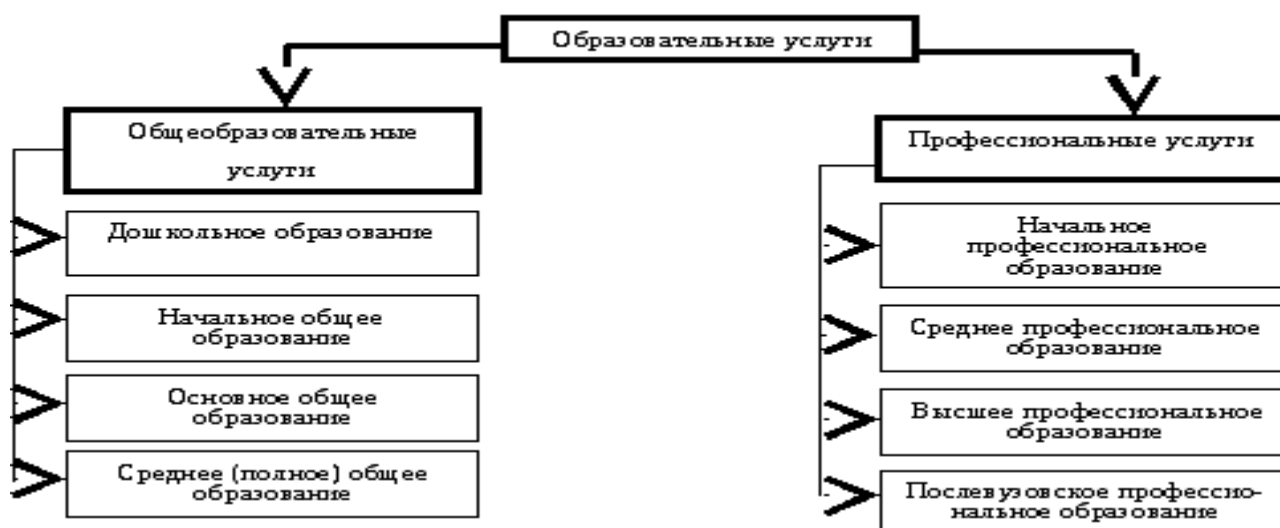


Рис. 1. Виды образовательных услуг

Кроме того, в силу своей многогранности образовательные услуги могут быть классифицированы по различным направлениям (таблица 2) [3].

Следует отметить, что среднее и дошкольное образование в России занимают пренебрежимо малую долю рынка так как данные виды образования финансируются главным образом за счет средств государственного бюджета. В связи с этим изучение рынка образовательных услуг удобно проводить на примере высшего и профессионального образования.

Таблица 2

### Классификация образовательных услуг

<i>Классификационный признак</i>	<i>Виды образовательных услуг</i>
Решаемые задачи	<ul style="list-style-type: none"> <li>– общеобразовательные программы (направлены на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, на создание основы для осознанного выбора и освоения профессиональных образовательных программ и реализуются в дошкольных образовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.);</li> <li>– профессиональные программы (направлены на решение задач последовательного повышения профессионального и общеобразовательного уровней, подготовку специалистов соответствующей квалификации и реализуются в образовательных учреждениях профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию).</li> </ul>
Длительность предоставления	<ul style="list-style-type: none"> <li>– долгосрочные (обучение в общеобразовательной школе, вузе и т. п.);</li> <li>– среднесрочные (повышение квалификации, переподготовка кадров и т. п.);</li> <li>– краткосрочные (например, отдельные курсы, лекции, тренинги, инструктажи).</li> </ul>
Методы обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– традиционные;</li> <li>– программы проблемного обучения;</li> <li>– программы, основанные на анализе деловых ситуаций и т. п.</li> </ul>
Способ оплаты	<ul style="list-style-type: none"> <li>– платные;</li> <li>– условно бесплатные.</li> </ul>
Форма предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>– очная;</li> <li>– очно-заочная (вечерняя);</li> <li>– заочная.</li> </ul>

Рынок образования не функционирует изолированно, а, напротив, тесно связан практически со всеми рынками посредством рынка труда. Уровень образования (квалификация) является одним из определяющих факторов качества рабочей силы. Чем выше уровень образования работника, тем больше навыков он имеет, следовательно, повышается качество и/или количество производимых им

услуг, соответственно увеличивается доход предприятия, а, значит, и заработная плата также будет увеличиваться, что способствует повышению уровня жизни, и в долгосрочной перспективе приводит к увеличению темпов экономического роста страны. В настоящее время развитие рынка образовательных услуг в России характеризуется следующими явлениями:

- в последние годы рынок образовательных услуг претерпевает качественные изменения, главную роль в которых играет Болонский процесс;

- лидирующее место на рынке образовательных услуг занимает Москва. В настоящее время в столице 112 государственных вузов и более 250 негосударственных;

- повышению качественного уровня образовательных услуг способствует демографическая ситуация в стране, что значительно повышает конкурентную борьбу вузов;

- одной из самых актуальных проблем для негосударственного сегмента рынка образовательных услуг остается отсутствие четкой нормативной базы и барьера со стороны государства при лицензировании учебных заведений;

- одной из самых перспективных форм развития образовательных услуг является дистанционное обучение, которое позволяет получить желаемое образование, не выходя из дома.

Если посмотреть в целом на систему образования как на рынок образовательных услуг, где встречаются продавец и покупатель, можно сказать, что данный рынок находится на стадии формирования. Потребитель пока не может в полной мере воспользоваться предоставленными правами, а продавец не готов в полной мере мобильно и адекватно реагировать на образовательный запрос общества.

Основными потребителями образовательных услуг в сфере высшего образования являются студенты. В настоящий момент численность Российских студентов составляет 7,5 млн чел. к 2015 г. [4].

Существующие тенденции в развитии сферы образования заставляет поставить акцент на качестве, а не на количестве полученных дипломов.

В рыночных условиях многие вузы предоставляют свои услуги на платной основе. Платное образование является дополнительным источником доходов в условиях недостаточности государственного бюджетного финансирования. Следует отметить, что платное обучение больше мобилизует студентов, и обеспечивает более высокие зарплаты преподавательскому составу. Увеличение числа высококвалифицированных специалистов, подготавливаемых в ведущих высших учебных заведениях с высоким качеством подготовки, финансируемым из бюджета, сдерживается имеющимися ограничениями на количество студентов, принимаемых на коммерческой основе. В данном случае ведущие вузы не имеют законной возможности удовлетворить платежеспособный спрос на свои услуги и привлечь, таким образом, дополнительные средства для оплаты труда преподавателей и развития материально-технической базы. Данное обстоятельство обеспечивает возможности развития негосударственных образовательных учреждений, предоставляющих свои услуги на платной основе.

Современная система образования в России переживает достаточно тяжёлые времена. Разрушатся система образования советского типа и ей на смену приходят европейские тенденции. Однако внедрение новшеств в данной сфере происходит на неподготовленную почву, или инновации не адаптированы под российский менталитет. В российской системе образования можно назвать следующие актуальные проблемы.

Во-первых, кризис старой системы образования привел к необходимости перехода на европейскую двухуровневую систему, которой пока остались не охваченными средняя школа и профессиональные училища. Кроме того, сейчас стала очевидной необходимость изменения подхода к процессу обучения. Нужно учить детей не просто заучивать факты, а добывать информацию, понимать её и применять на практике. Но для этого требуется колоссальный труд по подготовке не только новых учебников для учеников и пособий для учителей, но и самих педагогических работников.

Второй проблемой образования в России называют излишнюю его теоретическую направленность. Воспитывая учёного-теоретика, мы создаем огромную

нехватку узких специалистов. Получив хорошую теоретическую подготовку, мало кто может применить знания на практике. Поэтому, устроившись на работу, новые сотрудники переживают серьёзную адаптацию, связанную с невозможностью сопоставить свои знания с практической деятельностью. Падение престижа ПТУ и техникумов ведет к нехватке рабочих кадров на предприятиях, в обслуживающей сфере и т. д.

Третья проблема характерна не только для образования – это недостаточное финансирование. Отсутствие средств является причиной нехватки кадров в системе образования в целом по стране. К тому же финансирование требуется для внедрения новых технологий и обновления устаревшего оборудования.

Четвёртая проблема – это низкий уровень связи между этапами образования школа-вуз. Школа не может дать соответствующий уровень подготовки для успешной сдачи ЕГЭ. Кроме того, отличается и уровень требований, который предъявляли в школе, от уровня, необходимого для обучения в вузе. Поэтому первый год обучения – самый тяжёлый для студентов и отличается наибольшим количеством отчисленных ребят, не выдержавших нового ритма учёбы.

Пятая проблема связана с увеличением спроса на вузы, что привело к возникновению большого количества негосударственных вузов. Однако такие вузы, хотя и дают возможность получения диплома, не всегда готовы предоставить качественное образование.

Конечно, нельзя пройти мимо такой проблемы, как коррупция. В сети Интернет можно найти множество объявлений о продаже дипломов о высшем образовании. К коррупции можно отнести и денежные сборы в школе, взятки за экзамены (зачёты), хищение средств из бюджета.

Основными задачами развития образования в России, на наш взгляд, являются: обеспечение доступности и качества дошкольного образования, развитие сети учреждений общего образования и создание в них условий, отвечающих современным требованиям, приведение качества подготовки выпускников учреждений начального и среднего профессионального образования в соответствие с



потребностями работодателей и регионального рынка труда, развитие кадрового потенциала системы образования.

Для совершенствования предоставления образовательных услуг со стороны государства возможно реализовать следующие мероприятия:

- активное финансирование системы образования со стороны государства, а также разработка механизма меценатства в области образования (например, предоставление налоговых льгот для лиц, которые занимаются благотворительностью в отношении учебных заведений);

- улучшить качество образования возможно не только через повышение ответственности преподавателей, но и через повышение ответственности родителей за пропуски занятий и недобросовестную учебу их детей (в этой связи необходимо изучать и внедрять положительный опыт зарубежных стран таких как Швеция, Норвегия, США и др., например, ввести систему штрафов);

- поощрять за хорошую и отличную учебу ответственных учеников именными стипендиями;

- совершенствовать систему ЕГЭ в сторону усиления контроля сдачи экзаменов, чтобы они были не конкурсом изобретательности учеников и кошельков родителей, а действительно серьезной проверкой знаний;

- оснащать современным оборудованием не только большие школы, но и малокомплектные сельские.

Все же следует сказать о том, что государство в России не стоит на месте, а разрабатывает и внедряет различные рыночные механизмы, которые регулируют инновационные процессы в сфере образования. К методам регулирования можно отнести создание благоприятного инновационного климата в области образования, вознаграждение образовательных учреждений, ориентированных на инновационную деятельность, формирование положительного имиджа и престижа российского образования и науки, а также бюджетное финансирование научной и образовательной сферы (формирование государственных заказов, субсидирование и предоставление грантов). На развитие образования в России в 2011–2015 годах выделено 137 миллиардов рублей: из федерального бюджета –

53 миллиардов рублей, бюджетов субъектов РФ – 67 миллиардов рублей, внебюджетных источников – 17 миллиардов рублей [1, с. 7]. Основную часть данных средств направляют, как правило, на обновление материально-технической базы федеральных университетов, оказание поддержки талантливой молодежи, на разработку и обновление программ профессионального обучения по востребованным на рынке специальностям, например, в области ядерной технологии, фармацевтики и энергоэффективности.

Разработка, внедрение и использование инноваций в различных сферах деятельности зависит от развития маркетинга инноваций в образовательной сфере. Внедрение инноваций в сферу образования и проведение маркетинговой деятельности с целью развития научно-исследовательского потенциала страны оказывает влияние на международное разделение труда, безопасность государства и инвестиционную привлекательность.

Маркетинговая деятельность в образовании связана не только с распространением рекламных материалов о деятельности образовательного учреждения, но и с мерами по повышению конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг. К числу конкурентных преимуществ можно отнести: создание имиджа образовательного учреждения, повышение престижа диплома, получаемого в данном учреждении, рост квалификационного уровня и мастерства преподавателей, создание для студентов привлекательных условий обучения.

Решая проблему совершенствования предоставления образовательных услуг, следует создать такую систему образования, которая в полной мере удовлетворяла бы потребности любого гражданина нашей страны в образовании, смогла бы эффективно воспроизводить культурный и интеллектуальный потенциал нашего общества, обеспечивая передачу знаний от поколения к поколению. Получение образования, становясь постоянной заботой каждого человека, должно быть одной из самых привлекательных сторон его жизни, доставляя ему радость, удовлетворение, ощущение собственного достоинства.

### ***Список литературы***

1. Попов Е.Н. Услуги образования и рынок // Российский экономический журнал. – 2011. – №6. – С. 5–16
2. Специфика экономических отношений на рынке образовательных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3655> (дата обращения: 05.11.2015).
3. Сенашенко В.В. Дополнительное образование: идеи и решения/ Высшее образование в России. – 2010. – №5. – С. 10–12.
4. Маркетинг образовательных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.supermarketing.narod.ru](http://www.supermarketing.narod.ru) (дата обращения: 05.11.2015).