



УДК 378

© Т. Н. Блинова, М. М. Третьяков, 2009

СПЕЦИФИКА УСЛУГ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Блинова Т. Н. – асп., ст. преп. кафедры «Маркетинг и реклама», тел.: (4212) 22-48-93, e-mail: Vlinova-82@gambler.ru (ХГАЭП); *Третьяков М. М.* – д-р экон. наук, проф. зав-кафедрой «Маркетинг и коммерция», тел.: (4212) 37-53-23 (ТОГУ)

В статье рассмотрена специфика услуг высшего профессионального образования и их отличие от товаров и других видов услуг.

The article presents specific features of services of higher professional education and their distinction from goods and other types of services.

Ключевые слова: услуга, образовательная услуга, услуга профессионального образования, услуга высшего профессионального образования, товар.

Понятие «услуги высшего профессионального образования» состоит из двух основных дефиниций – услуги и высшее профессиональное образование. Принимая во внимание существующие трактовки первого понятия и разделяя мнение многих авторов о том, что услуги следует рассматривать в рамках трёх основных подходов (как процесс, результат и вид экономической деятельности), дадим собственное определение услугам высшего профессионального образования с аналогичных точек зрения.

Подходя к трактовке услуг высшей школы как процессу, скажем, что услуги высшего профессионального образования – это двусторонний процесс взаимодействия обучаемого с обучающимися (обучающимся), направленный на передачу знаний, умений и навыков по решению эвристических и диагностических задач от первого к последним.

Под эвристическими задачами понимаются такие, которые требуют от обучаемого способности формулировать проблему, определять возможные пути её решения, принимать систему мер к реализации намеченной программы. Диагностические задачи более простые, они предполагают анализ ситуации и выбор решения из определённого набора возможных вариантов, заранее обусловленных инструкциями, методиками, рекомендациями. По отношению к услугам высшего профессионального образования в отличие от услуг среднего профессионального образования речь идёт о диагностических задачах со сложным объектом диагностики.

Рассматривая услуги высшей школы как результат, можно говорить о том, что услуги высшего профессионального образования – это результат овладения обучающимися (обучающимся) знаниями, умениями и навыками, позволяющий им (ему) осуществлять профессиональную деятельность, связанную с решением эвристических и диагностических задач.

Как вид экономической деятельности услуги высшего профессионального образования можно определить следующим образом: услуги высшего профессионального образования – это вид деятельности, осуществляемой образовательными учреждениями совместно с другими организациями (речь идёт об организациях, на базе которых студенты проходят производственную практику), направленной на получение обучающимися (обучающимся) знаний, умений и навыков по решению диагностических и эвристических задач.

Специфика услуг высшего профессионального образования обусловлена тем, что высшее профессиональное образование, в первую очередь, является услугой, во-вторых, образовательной услугой, в-третьих, услугой профессионального образования, в-четвёртых, услугой высшего профессионального образования. Каждая из названных дефиниций имеет свои отличия и особенности. Так, услуги отличаются от товаров, образовательные услуги – от услуг в целом, услуги профессионального образования – от образовательных услуг, услуги высшего профессионального образования – от услуг профессионального образования. Последовательно выделим особенности каждой из них и рассмотрим, как они проявляются по отношению к услугам высшего профессионального образования.

В качестве особенностей услуг общепринято выделять следующие [1, 2]:

1. Неосвязаемость. Данная особенность связана с тем, что в отличие от материальных товаров услуги нельзя увидеть, попробовать, почувствовать, услышать или уловить их запах до тех пор, пока они не будут приобретены. По отношению к услугам высшего профессионального образования такая особенность проявляется в том, что потребители не могут ощутить на себе их проявление до тех пор, пока они её не приобретут (не посетят лекцию, практическое занятие и т. п.).

2. Непостоянство качества. Эта особенность возникает потому, что процесс производства и потребления услуги связан с участием людей. Поэтому качество однотипных услуг колеблется в весьма широких пределах в зависимости от того, кто их предоставляет, когда и где. Так как образовательные услуги, в том числе и услуги высшей школы, оказываются преподавателями с различным уровнем квалификации, и помимо этого один и тот же преподаватель может иметь разное настроение, иногда чувствовать усталость, то и качество этих услуг в зависимости от таких факторов будет меняться.

3. Неотделимость от источника. Такая особенность подразумевает, во-первых, неразделимость производства и потребления услуг (большинство услуг потребляются в ходе их производства), во-вторых, неотделимость потребителя от процесса предоставления услуги (для оказания большинства услуг необходимо участие потребителя). Большая часть процесса оказания



услуг высшего профессионального образования практически всегда (за исключением дистанционной формы обучения, практики) происходит в образовательном учреждении при одновременном взаимодействии преподавателя с обучающимися.

4. Несохранимость. Несохранимость означает, что услуги нельзя хранить впрок. Так как услуги высшей школы одновременно производятся и потребляются, то ими невозможно запастись на будущее.

5. Отсутствие собственности. Даже после приобретения услуги высшего профессионального образования у её покупателя не возникает право собственности на неё. Если человек приобретает услуги высшей школы, то он только получает право присутствовать на лекциях, семинарских занятиях, сдавать зачёты и экзамены, а не право собственности на оказанную услугу.

Рассматривая особенности образовательных услуг, можно согласиться с А. П. Панкрухиным, который выделяет [3, 4]:

1. Сезонность. Образовательные услуги сезонны. Так, предоставление услуг высшего профессионального образования в рамках очной формы обучения, как правило, происходит с сентября по июнь месяц, предоставление общеобразовательных услуг осуществляется в период с сентября по май месяц.

2. Высокая стоимость. Услуги высшей школы имеют гораздо более высокую стоимость в отличие от большинства других видов услуг.

3. Относительная длительность их оказания. Три-шесть лет – достаточно большой срок для предоставления услуг высшего профессионального образования.

4. Отсроченность выявления результативности и зависимость результатов от условий будущей работы выпускника. Результат потребления услуги высшей школы может быть оценен лишь после того, как её потребитель будет применять полученные знания и навыки в своей профессиональной деятельности (достаточно ли их будет, актуальны ли они). В свою очередь, условия работы, в которых окажется выпускник, будут влиять на то, в какой степени он сможет применять полученные знания. Так, круг полномочий, данных молодому специалисту в организации, может ограничивать применение полученных знаний в полном объёме.

5. Необходимость дальнейшего сопровождения услуг. Получение высшего профессионального образования предполагает дальнейшее его применение в высококвалифицированной работе, требующей обновления знаний по мере их появления, т. к. знания имеют тенденцию к устареванию.

6. Зависимость приемлемости услуг от места их оказания и места проживания их обучающихся. По отношению к высшей школе эта особенность образовательных услуг не проявляется, т. к. потребитель может выбрать любой вуз, независимо от того, где этот вуз находится и где проживает сам потребитель.

Другие авторы (О. Л. Ксенофонтова, Н. А. Баранник и др.) дополняют этот список следующими особенностями [5]:

1. Образовательные услуги относятся к категории «общественных» и «квазиобщественных благ», так как обеспечивают положительные внешние эффекты (эффекты перелива, побочные эффекты, экстерналии). Выгоды, например, могут ощущать на себе работодатели и общество в целом, получая прибавочный продукт за счёт использования труда более квалифицированных работников.

2. Необходимость лицензирования образовательных услуг. Согласно п. 6 ст. 33 закона РФ «Об образовании». «Право на ведение образовательной деятельности возникает у образовательного учреждения с момента выдачи ему лицензии (разрешения)» [7]. Лицензирование образовательной деятельности осуществляется с целью установления соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых соискателем лицензии, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников соискателя лицензии, оборудования учебных помещений, оснащённости учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

Кроме этого, на наш взгляд, отличительной особенностью образовательных услуг является также высокая умственная вовлечённость обучающегося в процесс оказания услуги. Речь идёт о том, что для того, чтобы достичь цели потребления образовательных услуг, необходимо умственное подключение обучающегося к процессу оказания услуги. В противном случае этот процесс будет носить односторонний характер, и не будет происходить накопление знаний обучающимися. Для большинства других видов услуг умственной вовлечённости потребителей в процесс их предоставления не требуется.

К специфическим особенностям услуг профессионального образования, по мнению авторов, можно отнести следующие:

1. Конкурсный характер (за исключением услуг начального профессионального образования). Согласно п. 3 ст. 16 закона РФ «Об образовании» «Приём граждан в государственные образовательные учреждения для получения среднего профессионального образования... высшего профессионального и послевузовского профессионального образования проводится на конкурсной основе... Условия конкурса должны ... обеспечить зачисление граждан, наиболее способных и подготовленных к освоению образовательной программы соответствующего уровня». Отметим, что многие авторы конкурсный характер рассматривают в качестве особенности, присущей образовательным услугам в целом. Не можем с этим согласиться, так как конкурсный характер не проявляется по отношению к услугам дошкольного и неполного общего образования.

2. Узкая специализация. Если услуги дошкольного и общего образования строятся на программах, нацеленных на всестороннее развитие личности обучающегося (дошкольное образование ещё и на воспитание), то услуги профессионального образования призваны обеспечить получение навыков с целью выполнения конкретной определённой работы.



3. Ориентация на будущую профессию. Как сказано в п.1 ст. 20 закона РФ «Об образовании», «Образовательные учреждения профессионального образования ... реализуют ... образовательные программы соответствующего уровня в целях подготовки работников квалифицированного труда (рабочих и служащих) и специалистов соответствующего уровня согласно перечням профессий и специальностей ...».

И наконец, отличительными особенностями услуг высшего профессионального образования, на наш взгляд, являются:

1. Преобладание в структуре услуги теоретической подготовки над практической. По отношению к услугам высшей школы соотношение между ними составляет три к одному, в то время как, например, в среднем профессиональном образовании – один к одному [8]. Преобладание теоретической подготовки над практической связано с тем, что студент вуза, обладая более высоким уровнем образованности, интеллектуального развития, в большей степени способен преобразовывать полученные теоретические знания в практические и самостоятельно решать вопрос о применении их в практической деятельности.

2. Общенаучная направленность, так как общенаучные дисциплины занимают значительное место в структуре подготовки специалиста с высшим профессиональным образованием [8]. Они являются основой для общепрофессиональной подготовки, а также обеспечивают высокую образованность обучающегося.

3. Короткий срок сохранения результата услуги в случае отсроченности его применения в профессиональной деятельности. Данная особенность вытекает из первой особенности. Если в структуре услуг начального и среднего профессионального образования предусмотрена значительная доля практической подготовки, нацеленная на закрепление полученных теоретических знаний, то в структуре услуг высшего профессионального образования соотношение между теоретической и практической подготовкой составляет 3 к 1, что не позволяет «глубоко» закреплять теоретические знания, а следовательно, и не гарантирует длительность их сохранения.

4. Наиболее высокая сложность потребления. Как мы уже упоминали, любая образовательная услуга требует умственной вовлечённости обучающегося в процесс её оказания. Однако степень этой вовлечённости различна для различных уровней профессионального образования. Если услуги высшего профессионального образования ориентированы на способность решать наиболее сложные эвристические и диагностические задачи, то и сами эти услуги сложны для потребления.

5. Наиболее высокая стоимость.

6. Длительный срок оказания (4–6 лет) в сравнении с услугами начального и среднего профессионального (2–4 года) образования.

Таким образом, услуги высшего профессионального образования действительно имеют свою специфику. Во-первых, высшее профессиональное образование относится к категории услуг. Этот факт



порождает наличие таких особенностей, как неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника, несохраняемость, отсутствие собственности, присущих большинству видов услуг. Во-вторых, высшее профессиональное образование представляет собой образовательную услугу. В связи с этим ей присущи следующие отличительные черты: сезонность, длительность оказания, отсроченность выявления результативности и зависимость результатов от условий будущей работы выпускника, необходимость дальнейшего сопровождения, отнесение к категории «общественных» и «квазиобщественных благ», необходимость лицензирования, а также высокая умственная вовлечённость обучающегося в процесс оказания услуги. В-третьих, высшее образование является образованием, ориентированным на получение профессии. Как услугам профессионального образования услугам высшей школы присущи конкурсный характер, узкая специализация, ориентация на будущую профессию. В-четвёртых, услуги высшего профессионального образования имеют свои характерные особенности, заключающиеся в преобладании в структуре услуги теоретической подготовки над практической, в общенаучной направленности, в коротком сроке сохранения результата услуги в случае отсроченности его применения в профессиональной деятельности, в наиболее высокой сложности и стоимости потребления, длительности оказания.

Библиографические ссылки

1. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. М., 2005.
2. Песоцкая Е. В. Маркетинг услуг. СПб., 2000.
3. Панкрухин А. П. Маркетинг образовательных услуг // Маркетинг в России и за рубежом. 1997. № 7–8.
4. Панкрухин А. П. Маркетинг образовательных услуг в высшем и послевузовском профессиональном образовании. М., 1995.
5. Баранник М. А. Маркетинг образовательных услуг: базовые понятия. URL: <http://www.ooipkro.nm.ru>.
6. Сагинова О. В. Маркетинг высшего образования: основные понятия, новые тенденции и перспективы: материалы семинара «Маркетинг образования». М., 2002.
7. Об образовании: закон РФ от 10.07.1992 г. № 3266-1 // Консультант Плюс.
8. Савельев А. Я. Модель формирования специалиста с высшим образованием на современном этапе. М., 2005.