

## СПЕЦИФИКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В РЫНОЧНОЙ СРЕДЕ

*Работа представлена кафедрой менеджмента  
Самарского государственного экономического университета.*

*На основе изучения теории и различных положений основоположников экономической мысли о функционировании рынка услуг систематизирована специфика образовательных услуг как рыночного товара, сформулирован авторский взгляд на принципы, нормы и правила функционирования механизма управления образовательными услугами как стратегическим инвестиционным государственным продуктом.*

**Ключевые слова:** *специфика образовательных услуг, управление образованием.*

**D. Bazhutkin**

## SPECIFICITY OF EDUCATIONAL SERVICES' FUNCTIONING IN THE MARKET SPHERE

*Studying the theory and various ideas of founders of economic thought about the services market functioning, the author of the paper systematises the specificity of educational services as market goods, formulates his own view on the principles, norms and rules concerning the mechanism of educational services management as a strategic investment state product.*

**Key words:** *specificity of educational services, education management.*

Образование как услуга представляет собой набор определенной информации, способной при своем накоплении переходить из количества в качество независимо от желания людей и заключается в формировании нового мировоззрения, умения стратегически смотреть на условия развития общества, отслеживать риски и гибко приспосабливаться к окружающей среде. Оно исторически доказало свое прогрес-

сивное и полезное существование как социальный и экономический механизм, направленный на развитие всех видов прогресса, способный анализа и ускорения реакции на изменения окружающей среды [7, с. 145].

Наиболее эффективным для страны считается результат, когда при помощи образования достигаются новые знания по совокупности этих аспектов. Одновременно наличие этих

аспектов постоянно вызывает в человеческом обществе споры по поводу организационных процессов управления образованием. На наш взгляд, как бы эти процессы ни развивались в государстве, основная концепция управления должна состоять в том, что образованием надо управлять так же, как и любым целенаправленным производственным процессом. Поскольку образование носит не вещественную (материальную) форму, выступая в форме социально-ориентированных услуг, то при построении системы управления образованием нужно учитывать специфику управления услугами при общем сохранении принципов и закономерностей научных подходов к управлению и сохранению его системности. При этом системность должна восприниматься как совокупность соединенных в единое целое различных элементов, являющихся неделимыми с точки зрения исследуемого и функционирующего в реальной среде процесса по наличию взаимоотношений между ними и соблюдению определенных принципов [10, с. 181].

Особое значение образования по основным его функциям проявляется в том, что оно формирует и развивает человеческое мышление и возможности по трем направлениям:

- создание определенной базы знаний в виде когнитивного аспекта, сущность которого состоит в приобретении людьми определенной системы ценностей, умений распознавать значение и смыслы, исследовать рациональное и нерациональное в конкретной деятельности, усовершенствовать самого себя;
- развитие личностного аспекта в виде создания условий для расширения творческих способностей (креативности), творческого мышления, разнообразных свойств и качеств личности, в том числе таких, как интеллект;
- усиление возможностей процессуальной деятельности отдельной личности через формирование основы для творчества в виде умения ставить проблемы, искать способы определения путей ее решения, осуществлять анализ и синтез, увеличивать границы применения творческой деятельности через интуицию, интроспекцию и эмоциональный настрой.

При этом надо различать образование и воспитание как разные виды деятельности людей с разными целями и результатами. Воспитание – это деятельность по формированию у человека этических (моральных) норм и ценностей, равнозначных определенной ступени развития конкретного общества. Образование же – тот вид созидательной деятельности, который развивает человека как личность совокупностью способов его информирования, приобретения навыков и в который воспитание должно входить как элемент, как часть комплекса создания у человека единой системы восприятия окружающего мира и поиска способов адаптации к нему в наиболее эффективной форме.

Наличие этой сущности и функции делают образование одним из наиболее социальных и приоритетных видов услуг для стран, заинтересованных в своем развитии [3, с. 91].

Необходимость вмешательства государства в процессы развития рынка общеобразовательных услуг должна исходить из того, что этот вид услуг имеет свои особенности, выражающиеся в следующем:

1. В настоящее время в мире насчитывается более 5000 профессий, из которых 500 считаются «интеллигентскими» (требующими высшего образования) и 300 – «рабоче-интеллигентскими» (требующими как минимум среднего образования).

О большинстве из них население информировано слабо, попросту не зная о существовании многих, так же, как и не имеет представления, в каких трудовых ресурсах экономика страны нуждается больше.

2. Ряд профессий требуют не только качественной базовой подготовки в виде начального и среднего образования, но и определенных способностей людей (к математике, физике, химии и т. д.) или наличия талантов, которыми могут обладать не все, а лишь часть населения.

3. Материальный эффект от образования может возникнуть для конкретного человека только через продолжительное время, когда к образованию добавятся практика, опыт, навыки, целеустремленность и другие личностные

характеристики работника, но может и не наступить вообще. Эта неопределенность снижает спрос на образование как на вид рыночных услуг, делая подобную тенденцию довольно устойчивой [1].

Следовательно, на рынке образовательных услуг нет влияния тех факторов, которые воздействуют на потребителя на рынке потребительских товаров.

Специфика данных услуг состоит в том, что они тесно связаны с ситуацией на рынке труда отдельного государства и больше, чем другие виды товаров и услуг, зависят как от степени вмешательства государства в образовательный процесс, так и от степени его умения информировать население о потребностях в каких-либо специальностях, либо от умения образовательных учреждений (производителей услуг) отслеживать и выявлять подобные потребности и адаптироваться к системе развития тех услуг, потребность в которых для хозяйства, государства и объектов его рынка наиболее велика.

В настоящее время в теории существует мнение, что потребность в тех или иных специальностях должны формировать предприятия – производители товаров и услуг, которые через систему заказов должны оказывать наибольшее влияние на развитие образовательных услуг в государстве [5].

Однако в этом случае государство исключается из процесса создания собственных будущих потенциальных возможностей с точки зрения создания перспектив для своего развития в будущем, так как рыночная экономика как механизм, подчиненный изменениям только в зависимости от текущего спроса, не всегда может правильно определять будущий спрос и не заинтересован в развитии тех отраслей, которые не приносят конкретного дохода [6].

Поэтому, на наш взгляд, государству нельзя устраняться от процесса подготовки специалистов для наиболее социально-важных для общества отраслей и фундаментального образования как базы создания определенного уровня интеллекта у населения, наличие которого способно решать перспективные и глобальные для страны задачи в будущем. Следовательно,

специфика образовательных услуг состоит также в том, что на этом рынке должна быть сформирована оптимальная для государства структура получения образования населением как основным потребителем, обучение специалистов по заказам предприятий и организаций и по заказам государства. При этом базовое (начальное и среднее) образование должно оставаться доступным для всех слоев населения.

Такая структура порождает два вида системы функционирования рынка образовательных услуг: платные и бесплатные услуги для населения. К платным относятся те, за которые население и объекты предпринимательской деятельности выплачивают денежное вознаграждение из своих доходов предприятиям и организациям образования. Бесплатными образовательными услугами считаются те, затраты на которые несет государство из своего бюджета [8, с. 109].

Поэтому при широкой трактовке понятия «платные услуги» как формы предоставления их за денежное вознаграждение на возмездной основе все услуги образования могут восприниматься как платные, но с точки зрения населения и предпринимательских структур как потребителей, при том, что часть услуг образования оплачивается государством, за «платные» услуги принимаются только те, которые данные группы потребителей оплачивают самостоятельно из личных или корпоративных доходов.

В этом случае услуги образования вполне могут быть объектом купли – продажи и реализовываться по ценам, целиком или частично покрывающим издержки производителя услуг (за счет выручки от реализации) и обеспечивающим ему прибыль [2, с. 191].

В услуги в системе образования включаются:

- размер фактической платы родителей за содержание детей в дошкольных учреждениях (детских яслях, ясли-садах, детских садах);

- услуги платных курсов по подготовке в высшие учебные заведения, техникумы, по обучению кулинарному делу и сервировке стола, иностранным языкам, вождению автомобиля, основам информатики и вычислительной техники и других курсов и кружков;

- услуги в системе среднего и высшего образования;
- услуги в системе технической подготовки кадров;
- услуги школ-интернатов (лесных школ) по содержанию детей.

В услугах в системе образования не учитываются:

- плата работников дошкольных учреждений за предоставленное им в этих учреждениях питание;
- размер средств предприятий, направленных на содержание этих учреждений.

Каждый из вышеперечисленных видов образовательных услуг весьма специфичен.

Рынок платных образовательных услуг требует постоянного обновления, создания совершенно новых видов академической стоимости. Однако в области образования необходимость изменений постоянно тормозится традиционностью подхода к управлению учреждениями образования, которые очень многие путают с традиционностью форм обучения. Если последние, на наш взгляд, надо сохранять, поправляя лишь на развитие интерактивных форм обучения и внедрение новых информационных технологий, поскольку они доказали свою эффективность в течение многих столетий, то для рыночной экономики традиционность систем управления организациями образования, сложившаяся в рамках преобладания административно-централизованного управления советского периода времени, становится тормозом развития этих организаций изнутри, тогда как рынок требует постоянного развития и совершенствования.

Поэтому поиск рационального пути развития услуг образования прежде всего должен быть связан с поиском способов развития управления организациями образования, что в настоящее время является практически не изученной или малоизученной сферой. При этом целью изменения системы управления образованием должно быть создание условий для персонала, реализующего данный вид услуг для собственного развития и движения исторических сил, действующих в окружающей

среде. Следовательно, внутри организации развитие платных образовательных услуг связано с необходимостью решения следующих проблем:

1. Сохранение традиций, ценностей и устремлений.
2. Определение сильных и слабых сторон научного и финансового состояния организации.
3. Выявление способностей и приоритетов руководства.
4. Определение опасностей и возможностей снижения уровня образования, обусловленных развитием окружения.
5. Оценка предпочтений рынка, его мнения, спроса и направления развития.
6. Выявление опасностей и возможностей, порожденных конкретно сложившейся ситуацией.

Таким образом, специфика поиска путей развития системы образования и сферы платных услуг в нем состоит в том, чтобы найти равновесие между способами управления педагогическим коллективом с учетом современного развития общества, методами и границами вмешательства государства в обучающие процессы отдельных учреждений образования и требованиями рынка, конъюнктурными силами и внешними факторами.

В настоящее время многие зарубежные ученые (Келлер, Блау, Коэн, Мерч и др.) утверждают, что основным тормозом для развития образовательных услуг является наличие разрыва требований бюрократии, функционирующей в образовании, и обучением, которое существует изначально. Так, например, Блау в своей книге «The Organization of Academic Work» утверждает, что «учебное заведение несет тяжелую ответственность, обеспечивая административную основу плодотворного обучения», одновременно предупреждая, что это может сделать процесс развития образования «восприимчивым к отрицательным эффектам бюрократической неуклюжести». Келлер в своих работах отмечает, что «многие бюрократические черты, присущие академическим организациям, оказывают губительное действие на эффективность обучения».

Таким образом, ясно, что быстрые рыночные изменения приходят в противоречие с неизменностью способов управления внутри организаций образования, становясь наиболее сильным тормозом не только для развития всей образовательной системы, но и ее рынка платных образовательных услуг [9].

Следовательно, одним из резервов развития платных услуг на рынке образования становится необходимость изменения отношения к трудовому потенциалу образовательных учреждений, изменение способов управления им с учетом того, что инвестирование в людские ресурсы во всех странах мира воспринимается как наиболее важное стратегическое решение, а построение эффективной системы управления — как главный источник суммарного экономического эффекта использования всех других видов ресурсов [4, с. 212]. В современном мире с его непредсказуемой и нестабильной рыночной средой инвестиции в людские ресурсы дают возможность расширить творческие процессы, способные предусмотреть практически все виды рисков, возникающих в сферах компетенции сотрудников в силу их знаний, опыта и умения адаптироваться к этой среде.

В условиях рыночной экономики обучение, являясь необходимой сферой развития образовательных услуг, формирует новые стратегии процесса развития образования:

- переход от дисциплинарного, традиционного учебного процесса к рыночно-ориентированному, разностороннему, инновационному образованию, умеющему давать знания, способные в будущем создавать новую стоимость за счет мониторинга внешней среды;
- осуществление эволюции от собрания индивидуумов в производственную группу к коллективу как основному создателю любых ценностей и благ для общества;
- создание условий для перехода от академической организации, формирующей ценности, блага и стоимость прежде всего за счет обслуживания индивидуумов, к организации обучения людей как партнеров по обучению;
- сохранение норм, принципов и моральных ценностей с одновременным определени-

ем минимума требований к знаниям людей путем создания определенных стандартов (лимита знаний), при отсутствии которых трудовые ресурсы не могут функционировать в экономике страны как эффективные.

С учетом необходимости соблюдения этих принципов специфика образовательных услуг как рыночного продукта включает в себя:

- приоритетность образования как способа поддержания и воспроизводства трудовых ресурсов в государстве;
- умение сохранять традиции, ценности и устремления образования;
- умение учитывать предпочтения рынка, его мнения и направления развития как внутри страны, так и за ее пределами;
- способность отслеживать будущие опасности и возможности, обусловленные развитием внешней и внутренней сферы в совокупности, а также порожденные изменениями в рыночной среде и конкурентной ситуацией.

Значение образования как приоритетных услуг для страны обобщили в своих трудах Б. Р. Кларк и П. Лоранд, выделив модель «пяти путей» развития государства в современном мире и отметив, что в основе каждого из этих путей лежит четко определенный минимальный уровень образования населения, без которого развитие государства невозможно. Д. Душерштадт, классифицируя силы, развивающие общество и государство, достаточно аргументировано доказал, что в той стране, где слабое образование, достаточно быстро развивается стагнация любых, а не только экономических процессов. Доказательством данного принципа необходимости соблюдения равновесия образовательного развития общества и экономики государства посвящены труды многих зарубежных и отечественных ученых, в работах которых представлен однозначный вывод: образование — это база благополучия развития государства и общества, но только в том случае, когда они развиваются равнозначно, системно и комплексно.

Государство должно создавать условия для развития платных образовательных услуг, контролируя лишь нормативы знаний и систему



управления внутри учреждений образования, но не факторы рыночной среды.

Основные задачи государства лежат в области определения лимита знаний и контроля за условиями труда преподавателей, а уровень влияния на эти процессы в определенной степени зависит от запросов потребителей, в качестве которых выступают студенты (обучающиеся, население) и заказчики – предприятия и организации страны.

Следовательно, образовательные услуги являются динамичными, и уровень их развития зависит от создания ценностей в обществе и способов адаптации этого общества к любым внешним изменениям, к которым должно приспособляться и государство. Одновременно специфика функционирования платных образовательных услуг в рыночной среде состоит в том, что:

1) они несут в себе все особенности услуг как рыночного продукта;

2) образовательные услуги обладают собственными отличительными чертами, наиболее важными из которых для развития рынка платных услуг в образовании являются такие, как наличие длительных разрывов между временем их приобретения и получением эффекта от их наличия в виде какого-либо конкретного результата для потребителя данного вида услуг, т. е. образовательные услуги всегда несут в себе стратегический характер для развития государства и повышения его международной конкурентоспособности;

3) потребители этого вида услуг плохо информированы об уровне качества их предоставления для каждого конкретного потребителя в каждом реальном настоящем и будущем месте их приобретения; становится необходимо для государства развивать способы вмешательства в этот процесс, устанавливать ми-

нимум качества данного вида услуг для потребителя, проживающего на территории страны.

В результате всего вышесказанного можно констатировать, что, по нашему мнению, основная концепция развития платных образовательных услуг должна состоять в том, что образованием надо управлять как комплексной системой на основе взаимопроникновения и сочетания следующих положений:

1. Строить систему управления образованием так же, как и любым видом предпринимательской деятельности, т. е. с учетом необходимости полного соблюдения принципов, функций и методов науки управления.

2. Для развития возможностей повышения эффективности управления в образовании как сферы услуг данная система должна развиваться в виде маркетинга взаимоотношений, т. е. как единая и неотрывная система «менеджмента-маркетинга».

3. Основным элементом обеспечения роста эффективности управления в образовании должен быть признан труд преподавателей, его познавательно-творческий и инновационный характер.

Поэтому методы управления образованием должны быть аналогичны принципам инновационного менеджмента, закономерностям развития инноваций в человеческом обществе, и их совокупность должна быть построена не только с учетом превалирования экономических и социально-психологических методов в управлении, служащих главным стимулятором повышения эффективности труда и конкурентоспособности организации в условиях рынка, но и с учетом специфики организации трудовых процессов, свойственных научно-инновационному труду и способствующих наиболее полному развитию отдачи для общества от результатов образования.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белоконь А. В., Крукиер Л. А., Лазарева С. А. Информационный интегрирующий комплекс (ИИК РГУ) как инструмент для информационного обеспечения системы управления качеством образования в РГУ // Информ.-коммуникац. технологии в упр. вузом: материалы Всерос. науч.-практ. конф. (25–28 февраля 2003 г.). Петрозаводск: ПетрГУ, 2003. 168 с.

2. *Елисеев А. Н., Шульга И. Е.* Институциональный анализ интеллектуальной собственности: учеб. пособие. М.: Инфра-М, 2005. 191 с.
3. *Запесоцкий А. С.* Образование: философия, культурология, политика. СПб.: СПбГУП, 2002. С. 91.
4. Институциональная экономика: новая институциональная экономическая теория: учебник / под ред. А. А. Аузана. М.: Инфра-М, 2005. 416 с.
5. *Кадушин А. И., Михайлова Н. Б.* // IT-форум. 2003. № 5. С. 30–37.
6. Концепция создания интегрированной информационной системы Минобразования России. URL: <http://www.informika.ru/>
7. *Мильнер Б. З.* Теория организации: учебник. М.: Инфра-М., 2000. 325 с.
8. *Фахрутдинов Р. А.* Стратегический маркетинг: учебник. М.: Интел-синтез, 2000. 637 с.
9. *Шульга И. Е.* Основные подходы к анализу средств индивидуализации // Биржа интеллект. собственности. 2004. Т. 3. № 1. С. 14.
10. INSTAD. World Investment Report. 2005. P. 15.

## REFERENCES

1. *Belokon' A. V., Krukiyer L. A., Lazareva S. A.* Informatsionny integriruyushchiy kompleks (IIK RGU) kak instrument dlya informatsionnogo obespecheniya sistemy upravleniya kachestvom obrazovaniya v RGU // Inform.-kommunikats. tekhnologii v upr. vuzom: materialy Vseros. nauch.-prakt. konf. (25–28 fevralya 2003 g.). Petrozavodsk: PetrGU, 2003. 168 s.
2. *Yeliseyev A. N., Shul'ga I. E.* Institutsional'ny analiz intellektual'noy sobstvennosti: ucheb. posobiye. М.: Infra-М, 2005. 191 s.
3. *Zapesotsky A. S.* Obrazovaniye: filosofiya, kul'turologiya, politika. SPb.: SPbGUP, 2002. S. 91.
4. Institutsional'naya ekonomika: novaya institutsional'naya ekonomicheskaya teoriya: uchebnik / pod red. A. A. Auzana. М.: Infra-М, 2005. 416 s.
5. *Kadushin A. I., Mikhaylova N. B.* // IT-forum. 2003. N 5. S. 30–37.
6. Kontseptsiya sozdaniya integrirovannoy informatsionnoy sistemy Minobrazovaniya Rossii. URL: <http://www.informika.ru/>
7. *Mil'ner B. Z.* Teoriya organizatsii: uchebnik. М.: Infra-М., 2000. 325 s.
8. *Fakhrutdinov R. A.* Strategicheskiy marketing: uchebnik. М.: Intel-sintez, 2000. 637 s.
9. *Shul'ga I. E.* Osnovnye podkhody k analizu sredstv individualizatsii // Birzha intellekt. sobstvennosti. 2004. T. 3. N 1. S. 14.
10. INSTAD. World Investment Report. 2005. R. 15.